

**Manifester publiquement
le stress professionnel**
L'exemple des blogs

Gérard Rimbert

Intervention « Atelier du Lundi » (Enst / SES)

17 décembre 2007

INTRODUCTION

La souffrance mentale au travail

1/ Conjonctions d'intérêts

- Une préoccupation « dans l'air du temps »
- Un intérêt pour les chercheurs

2/ Une problématique déjà explorée

- Enquêtes de terrain en maison de retraite
- Définir des postes flous
- Ambivalence morale / sentiment d'inutilité
=> symptômes récurrents d'une *organisation du travail pathogène au plan psychique* (Vs « harcèlement moral »)

3/ De la sociologie du travail à celle des usages des TIC

- Le problème de la verbalisation fait partie du problème
(cf. Dejours et la psychodynamique du travail)
 - Etudier les manifestations de détresse en tant que telles
(conditions et formes d'énonciation)
 - Le « projet webograph » et la demande de confidentialité
des usagers du Web
- => CONFINEMENT DE L'EXPRESSION DU « STRESS »**

4/ Terrains & méthodes

- Comparaison de deux univers professionnels
=> la santé et l'enseignement

CAR : - Secteurs concernés par la pression mentale

(public difficile, hiérarchie gestionnaire, collectifs en crise)

- Secteurs concernés par l'exigence de discrétion

(secret médical, devoir de réserve des fonctionnaires)

- Statistique / Analyse de contenus / Entretiens

HYPOTHESE D'UNE RELATION ENTRE

LE STATUT PROFESSIONNEL et LE TYPE DE BLOG

PLAN D'EXPOSITION

- 1) l'analyse statistique de l'espace des blogs
(ce qui les distingue, les styles qui se dégagent)
- 2) les rapports entre identité professionnelle
et identité de blogueur
- 3) les effets de la maîtrise du discours sur
l'expression de la détresse professionnelle

Partie 1

Un espace structuré

1/ Construction de la population statistique

- **La collecte des blogs analysés**

Sélection de « carnets de bord professionnels »

- **La construction des variables**

- Profil du blogueur

- Profil qualitatif du blog

- Profil quantitatif du blog

Profil du blogueur			
Métiers de l'enseignement		Métiers de la santé	
sexe	féminin / masculin	sexe	féminin / masculin
âge	20-25, 25-30, 30-35, 35-40, >40	âge	20-25, 25-30, 30-35, 35-40, >40
discipline	[...]	discipline	[...]
statut	stagiaire / tZR / titulaire	statut	stagiaire / externe / interne / poste
niveau	primaire / collège / lycée		
ZEP	oui / non		
Profil qualitatif du blog			
présentation		[...]	
degré métier		faible / moyen / fort	
degré détresse		faible / moyen / fort	
degré anonymat		faible / moyen / fort	
pente du "moral"		ascendante / stable / déclinante	
Profil quantitatif du blog			
ancienneté		<i>En mois</i>	
billets		<i>Moyenne mensuelle sur les 6 derniers mois</i>	
commentaires		<i>Moyenne mensuelle sur les 6 derniers mois</i>	
commentaires / billets		<i>Nombre moyen de commentaires par billet</i>	
"autorité" (technoraci)		<i>Score de référencement</i>	

Précisions sur les variables catégorielles

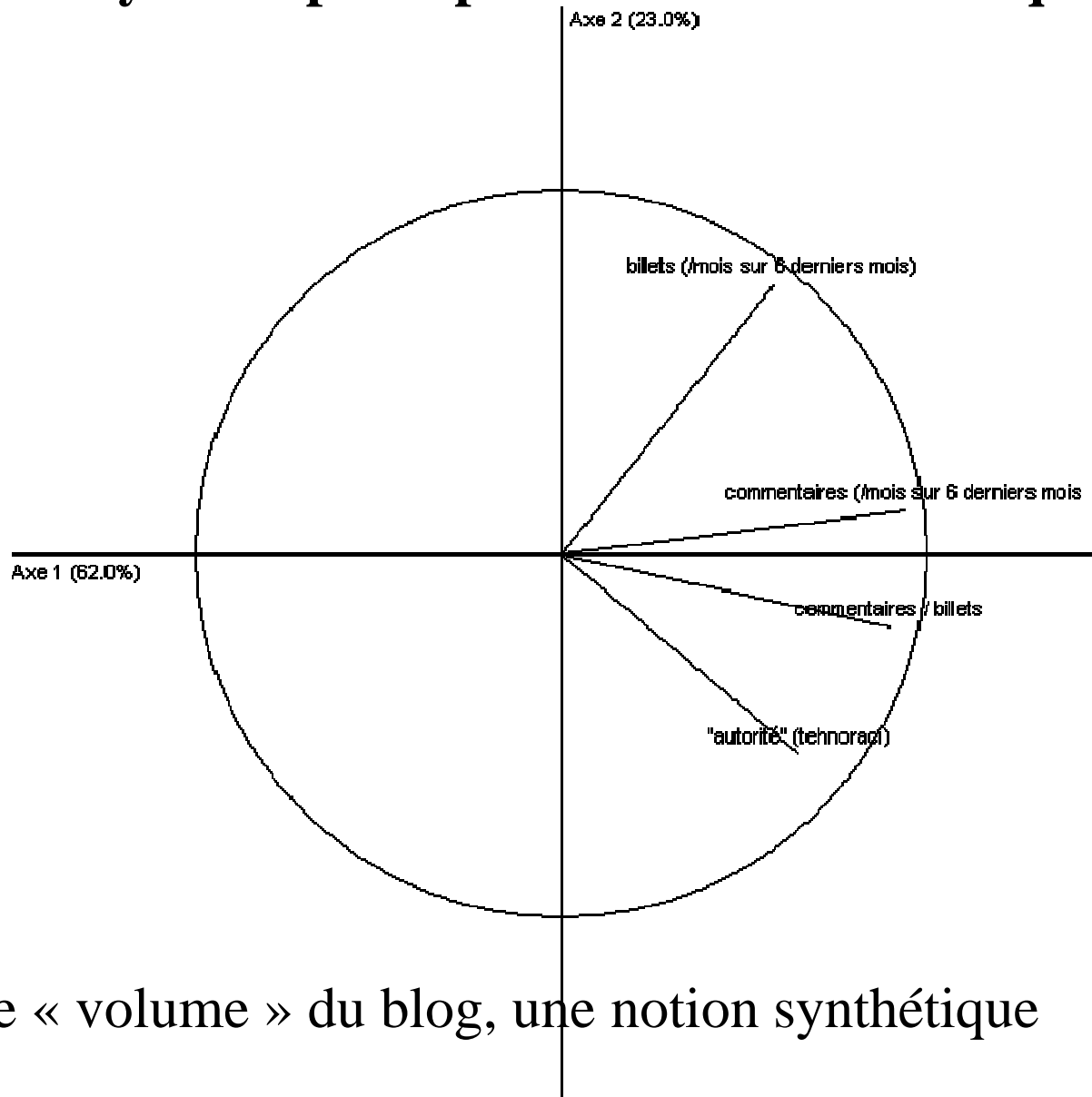
- **Pour le degré de métier,**
on a retenu les critères suivants :
 - « faible » quand d'autres thèmes que le récit professionnel sont récurrents sur le blog
 - « moyen » quand le récit professionnel est le thème dominant
 - « fort » quand le récit professionnel est l'unique thème ou presque
- **Pour le degré de détresse,**
on a retenu les critères suivants :
 - « faible » quand rien n'est palpable en la matière
 - « moyen » quand des problèmes en tout genre sont abordés, mais avec légèreté
 - « fort » quand sont récurrents les plaintes, la recherche de conseils, le doute sur l'aptitude professionnelle

Précisions sur les variables catégorielles (*suite*)

- **Pour le degré d'anonymat, on a retenu les critères suivants :**
 - « faible » quand l'auteur est montré en photo, ou s'il retrace de façon si précise son parcours qu'il se rend identifiable
 - « moyen » quand certaines scènes rapportées rendraient l'auteur identifiable par les personnes qui y ont assisté
 - « fort » quand le brouillage est complet
- **Pour la pente morale du blog,**

il s'agissait de distinguer les modalités « ascendante », « stable » et « déclinante » en comparant les degrés d'assurance et de confiance en soi au fur et à mesure de la tenue du blog

2/ Analyse des principales tendances de chaque univers



Le « volume » du blog, une notion synthétique

Volume et détresse

Tableau de moyennes par degré de détresse (santé)				
	billets	commentaires	commentaires / billets	autorité (technoraci)
faible	24,9	68,7	3,9	59,9
moyen	8,8	44,2	5	31,7
fort	6,5	8	1	1
TOTAL	13,5	50,5	4,5	39,3

Tableau de moyennes par degré de détresse (enseignement)				
faible	10,1	128,1	12,9	70,6
moyen	11,6	124,7	7,3	19,7
fort	7,1	25,4	4,1	11,8
TOTAL	10,2	102,4	8	31,1

Le pathos n'a pas bonne presse

Volume et centralité du métier

Tableau de moyennes par degré de métier (santé)				
	billets	commentaires	commentaires / billets	autorité (technoraci)
faible	9,4	46,2	5,4	43,1
moyen	25,3	108,9	3,4	78
fort	10,1	22,1	4,5	6,4
TOTAL	13,5	50,5	4,5	39,3

Tableau de moyennes par degré de métier (enseignement)				
faible	10,5	101,6	9	53,7
moyen	13,1	194,2	10,7	31,7
fort	8,3	50,4	5,9	18,7
TOTAL	10,2	102,4	8	31,1

La bonne formule : rester dans l'entre-deux

Volume et anonymat

Tableau de moyennes par degré d'anonymat (santé)				
	billets	commentaires	commentaires / billets	autorité (technoraci)
faible	12,7	120,2	10	68,2
moyen	16,1	59,1	4,1	79
fort	12,4	20,6	2,6	5,5
TOTAL	13,5	50,5	4,5	39,3

Tableau de moyennes par degré d'anonymat (enseignement)				
faible	12,4	171,1	8,2	55,4
moyen	7,7	98	12,7	53,7
fort	9,7	72,9	6,9	17,2
TOTAL	10,2	102,4	8	31,1

Anonymat Vs Autorité // degré moyen = réalisme + universalisme

Statut et type de blog

Le cas des blogs d'enseignants

Statut / degré métier	faible	moyen	fort	TOTAL
stagiaire	20%	20%	60%	100%
tzr	25%	25%	50%	100%
titulaire	29,4%	29,4%	41,2%	100%
<i>TOTAL</i>	<i>26,7%</i>	<i>26,7%</i>	<i>46,7%</i>	<i>100%</i>

Plus on est installé et plus on s'autorise à parler d'autre chose que de l'exercice du métier

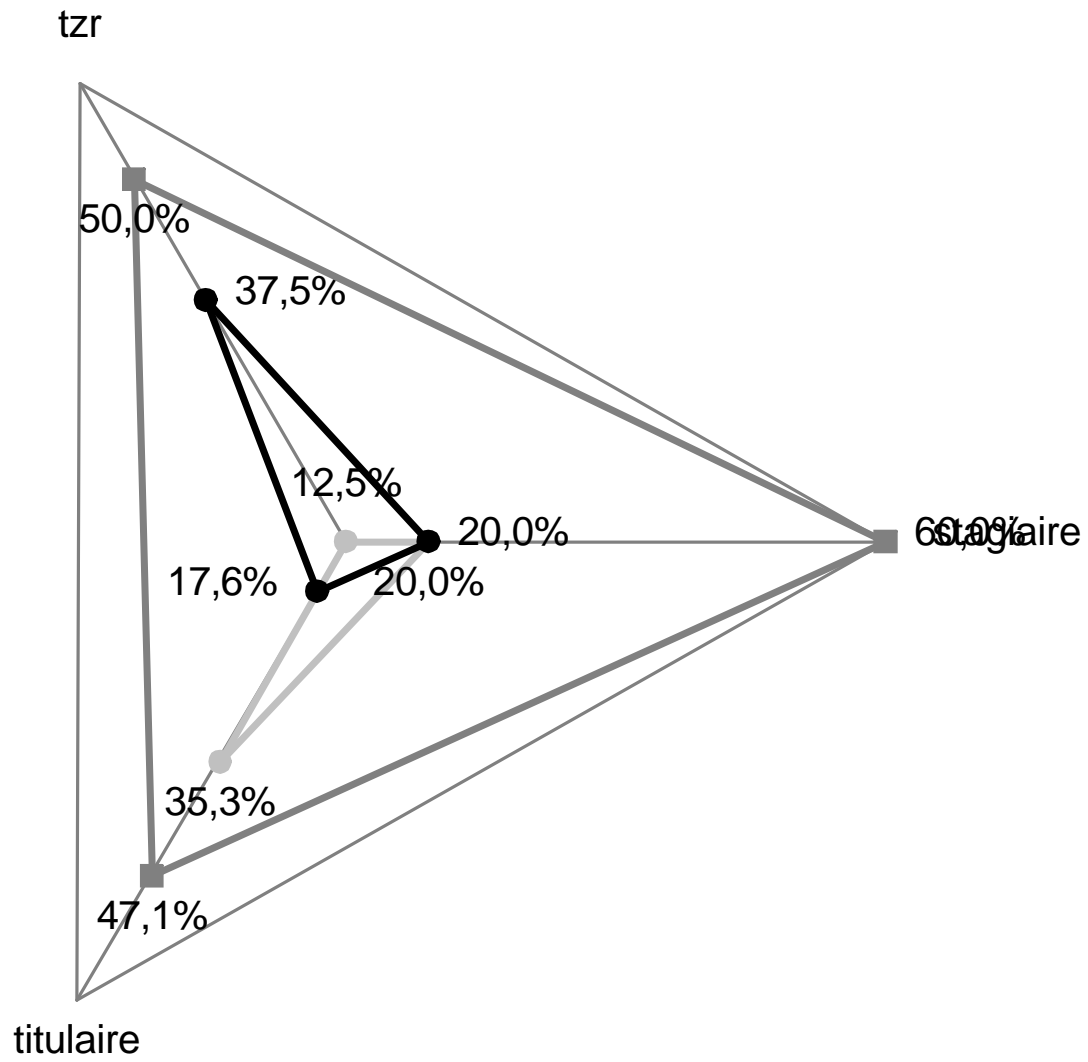
Statut et type de blog

Le cas des blogs d'enseignants (suite)

Statut / degré détresse	faible	moyen	fort	TOTAL
stagiaire	20%	60%	20%	100%
tzr	12,5%	50%	37,5%	100%
titulaire	35,3%	47,1%	17,6%	100%
<i>TOTAL</i>	<i>26,7%</i>	<i>50%</i>	<i>23,3%</i>	<i>100%</i>

les Tzr (qui sont pourtant des titulaires) sont les plus en détresse

degré détresse / ZEP	hors zep	en zep	TOTAL
faible	100%	0%	100%
moyen	37,5%	62,5%	100%
fort	0%	100%	100%
<i>TOTAL</i>	<i>38,9%</i>	<i>61,1%</i>	<i>100%</i>



● faible ● fort ■ moyen

Détresse et appartenance disciplinaire

Distribution du degré de détresse par disciplines exercées (synthèse)				
degré détresse / discipline	littéraires	sciences	autres	TOTAL
faible	31,3%	0,0%	33,3%	26,7%
moyen	43,8%	60,0%	55,6%	50,0%
fort	25,0%	40,0%	11,1%	23,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Les blogs « pour le plaisir » (d'écrire, notamment) sont plus importants chez les enseignants littéraires

Statut et anonymat

Statut / degré anonymat	faible	moyen	fort	TOTAL
stagiaire	40%	0%	60%	100%
tzr	25%	12,5%	62,5%	100%
titulaire	23,5%	17,6%	58,8%	100%
<i>TOTAL</i>	<i>26,7%</i>	<i>13,3%</i>	<i>60%</i>	<i>100%</i>

Tous se montrent majoritairement prudents
(craintifs pour les stagiaires)

Statut et type de blog

Le cas des blogs de professionnels de santé

Statut / degré métier	faible	moyen	fort	TOTAL
stagiaire	20%	0%	80%	100%
externe	0%	50%	50%	100%
interne	50%	25%	25%	100%
poste	32%	26%	42%	100%
<i>TOTAL</i>	<i>30%</i>	<i>23%</i>	<i>47%</i>	<i>100%</i>

Chez les stagiaires, la découverte d'une nouvelle activité et les préoccupations liées aux épreuves (*stages, examens, relations avec les examinateurs en tout genre*) prennent toute la place

Statut et type de blog

Le cas des blogs de professionnels de santé (suite)

Statut / degré de détresse	faible	moyen	fort	TOTAL
stagiaire	0%	80%	20%	100%
externe	0%	100%	0%	100%
interne	50%	50%	0%	100%
poste	37%	58%	5%	100%
<i>TOTAL</i>	30%	23%	47%	100%

La vérité dans les marges : stagiaires tendus, établis détendus

Statut et type de blog

Le cas des blogs de professionnels de santé (suite)

Statut / degré anonymat	faible	moyen	fort	TOTAL
stagiaire	0%	0%	100%	100%
externe	0%	0%	100%	100%
interne	50%	50%	0%	100%
poste	21%	32%	47%	100%
<i>TOTAL</i>	<i>30%</i>	<i>23%</i>	<i>47%</i>	<i>100%</i>

Une distribution très inégale de la « parole assurée » selon le statut

Classe d'âge et détresse

Distribution du degré de détresse par classe d'âge (PROFS)				
degré détresse / âge	<30ans	30-40ans	>40ans	TOTAL
faible	14,3%	44,4%	0%	26,7%
moyen	50%	55,6%	66,7%	50%
fort	35,7%	0%	33,3%	23,3%

Distribution du degré de détresse par classe d'âge (SANTE)				
degré détresse / âge	<30ans	30-40ans	>40ans	TOTAL
faible	7,7%	25%	50%	30%
moyen	76,9%	75%	50%	63,3%
fort	15,4%	0%	0%	6,7%

L'avancée dans la carrière est plus équivoque en matière de mise à distance de la détresse chez les enseignants que chez les professionnels de santé

Sexe et détresse

Distribution du degré de détresse par sexe (PROFS)			
degré détresse / âge	féminin	masculin	TOTAL
faible	22,2%	33,3%	26,7%
moyen	61,1%	33,3%	50%
fort	16,7%	33,3%	23,3%

Distribution du degré de détresse par sexe (SANTE)			
degré détresse / âge	féminin	masculin	TOTAL
faible	12,5%	50%	30%
moyen	75%	50%	63,3%
fort	12,5%	0%	6,7%

• Les professionnelles de santé plus en détresse, ou moins avancées dans la carrière et dans le statut ?

3/ Essai de synthèse

- d'abord homogénéiser et lisser les variables
 - synthétiser la variable statutaire

Statut (santé)	Statut (synthèse)	Statut (profs)
stagiaire	<i>fragiles</i>	stagiaire
externe		
interne	<i>intermédiaires</i>	tzr
poste	<i>établis</i>	titulaire

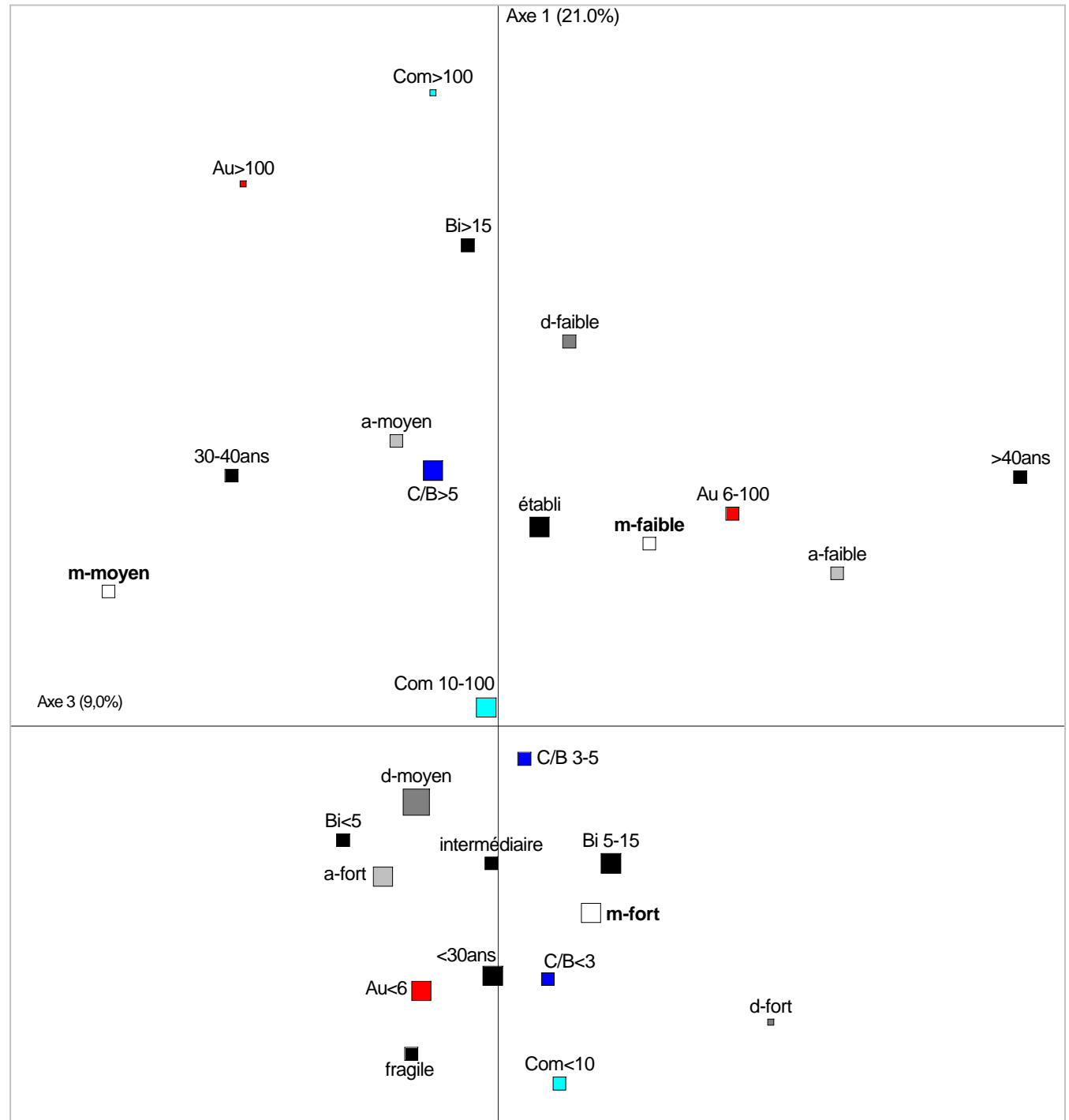
- transformer des variables numériques en variables catégorielles
- éliminer les variables mal réparties ou trop mal renseignées

- ensuite procéder à une analyse des correspondances

Précisions sur les variables et les modalités présentes sur le graphique

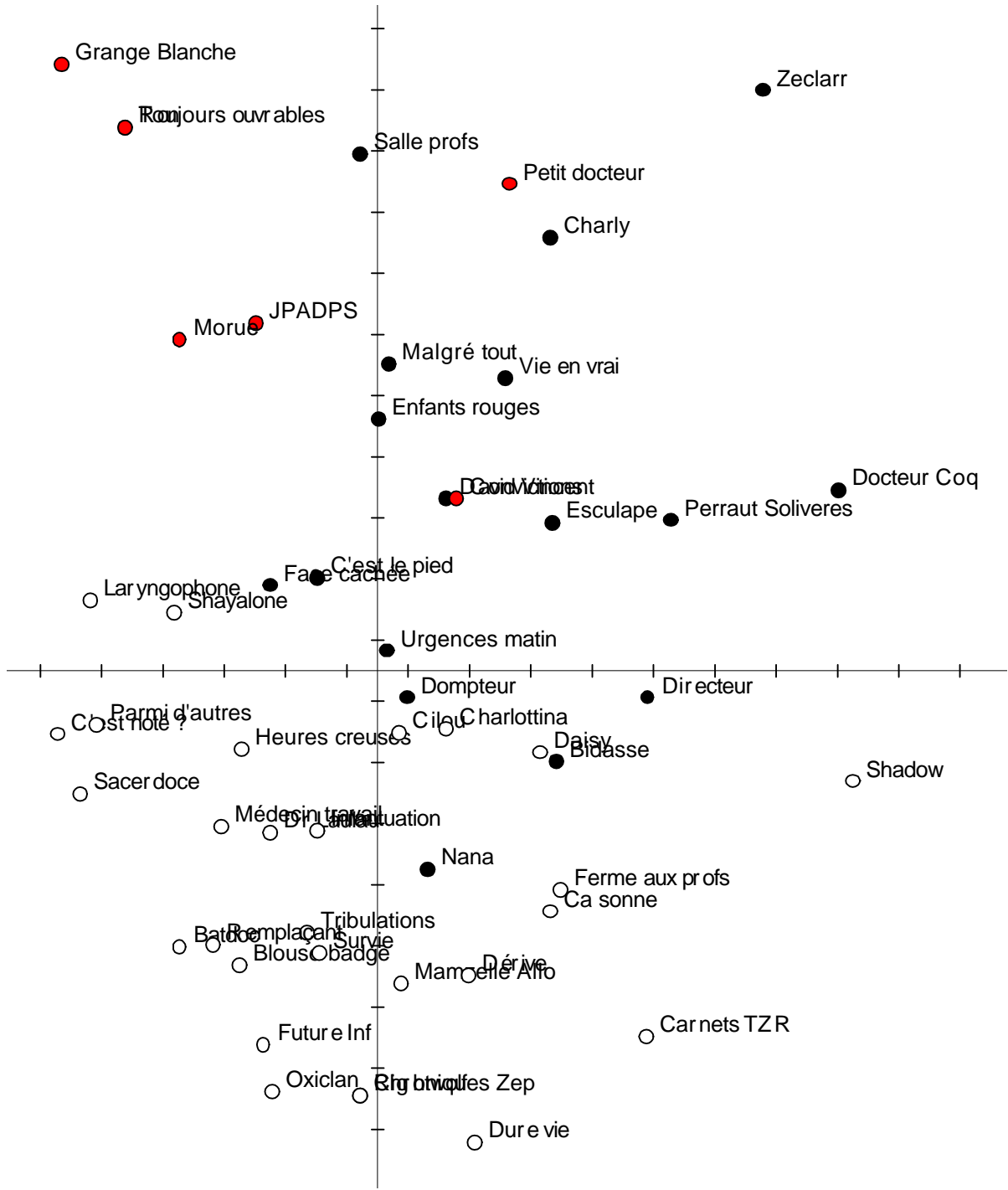
<i>Profil du blogueur</i>		<i>Profil qualitatif du blog</i>		<i>Profil quantitatif du blog</i>	
Age	<30ans ; 30-40ans ; >40ans	Degré de détresse	d-faible ; d-moyen d-fort	Billets	Bi<5 ; Bi 5-15 ; Bi>15
Statut	fragile ; intermédiaire ; établi	Degré d'anonymat	a-faible ; a-moyen a-fort	Coms	Com<10 ; Com 10-100 ; Com>100
		Degré de métier	m-faible ; m-moyen ; m-fort	Ratio Billets / coms	C/B<3 ; C/B 3-5 ; C/B>5
				Autorité	Au<6 ; Au 6-100 ; Au>100

Projection des modalités des axes 1 et 3 sur le plan factoriel



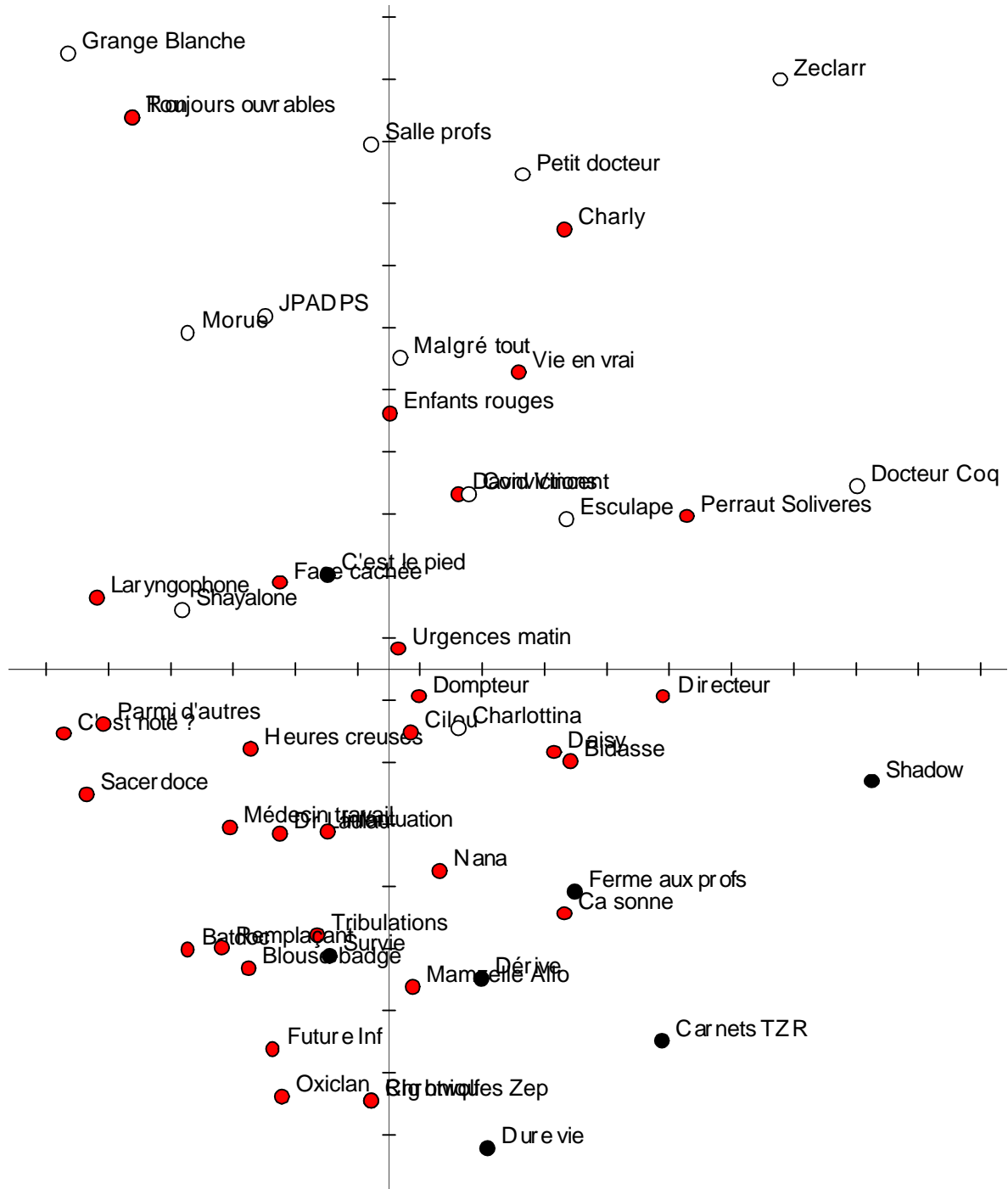
Projection des individus en fonction de l'autorité

Blanc : $Au < 6$
 Noir : $Au 6-100$
 Rouge : $Au > 100$



Projection des individus en fonction du degré de détresse

Blanc : faible
 Rouge : moyen
 Noir : fort



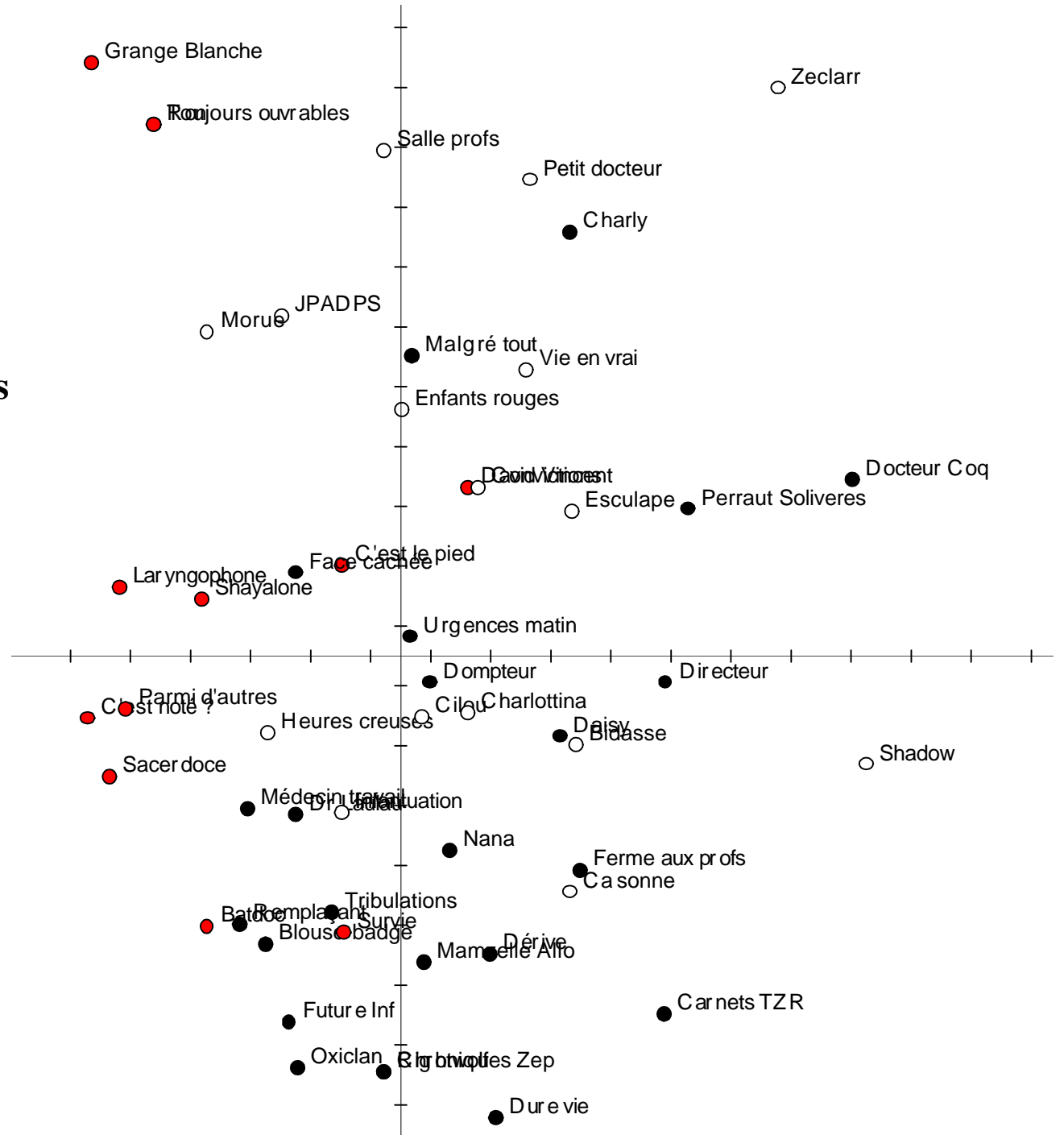
Projection des individus en fonction du degré d'anonymat

Blanc : faible
 Rouge : moyen
 Noir : fort



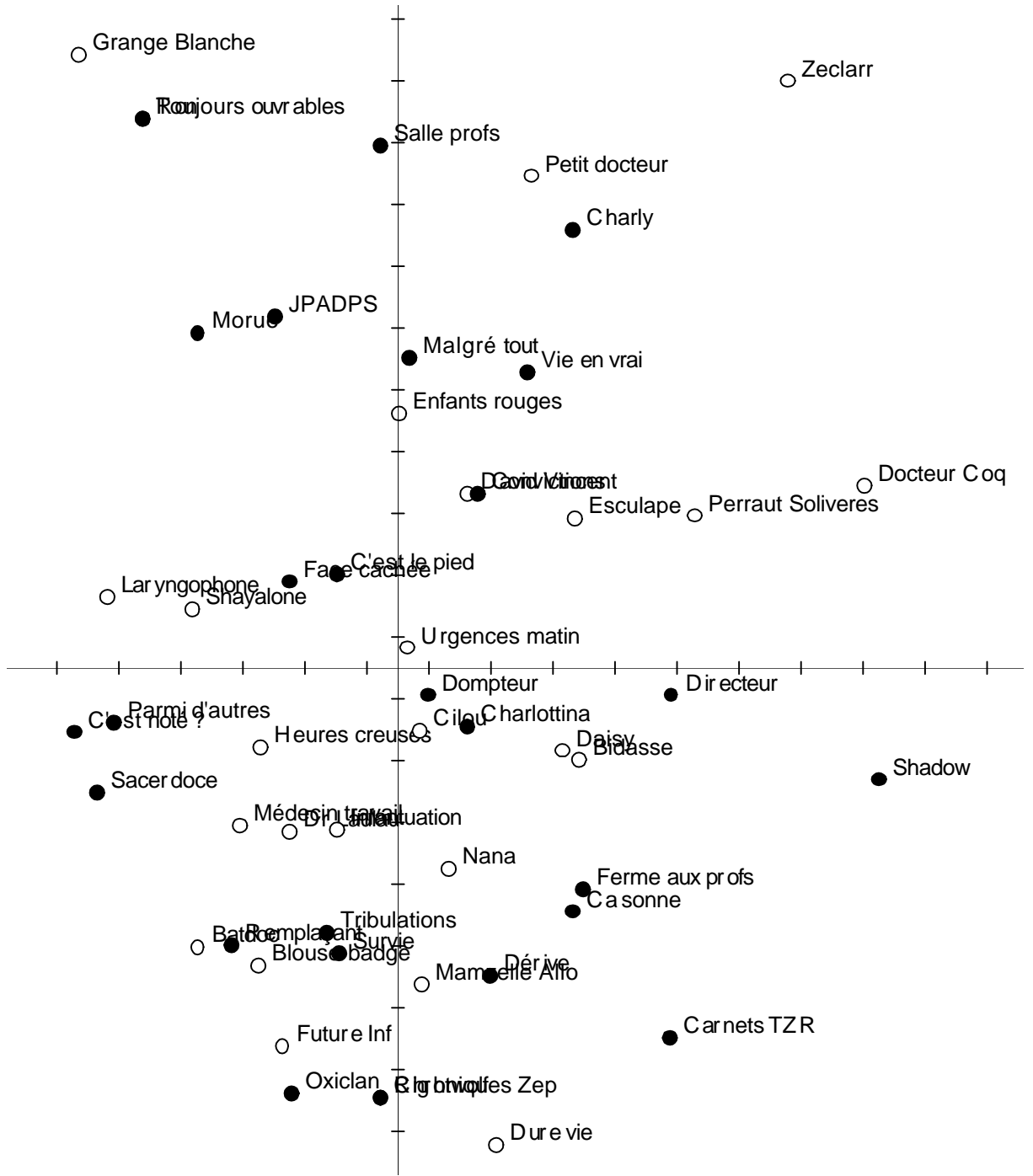
Projection des individus en fonction du degré de métier

Blanc : faible
 Rouge : moyen
 Noir : fort



**Projection des individus
en fonction du domaine
professionnel**

Blanc : santé
Noir : enseignement



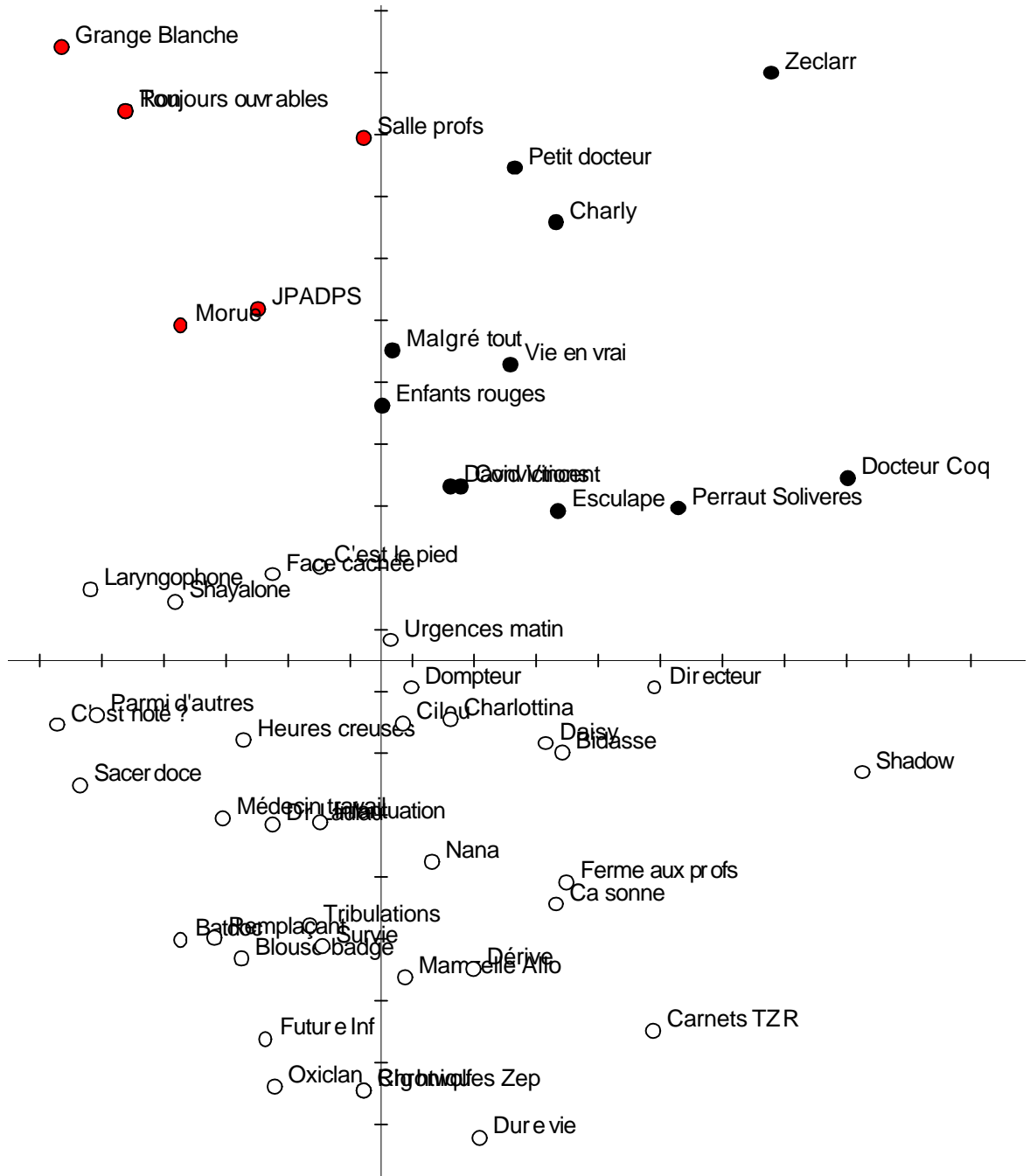
Projection des individus à partir d'une variable de synthèse

Blanc : « laborieux »

Rouge : « vedettes »

Noir : « détachés »

Typologie employée ensuite pour SITUER les extraits de blogs et d'entretien



Partie 2

Anonymat et vedettariat

- Les blogs les plus anonymes sont ceux qui ont le moins de succès,
mais la levée d'anonymat ne va pas de pair avec un succès croissant
- Les variations des formes d'anonymat doivent être prises en compte
- **Quels aspects de l'identité « réelle » sont empruntés pour nourrir l'identité « virtuelle » du blogueur ?**

1/ Les forces agissant sur la prise de parole

- **Les contraintes de discrétion**

- *L'obligation de ne pas trop en dire*

- sanctions disciplinaires

- *La crainte de trop en dire*

- peur d'être mal vu par les évaluateurs

- ... génératrice d'une communauté **solidaire** de lecteurs

- *L'avantage à ne pas trop en dire*

- universaliser et titiller les curieux

1/ Les forces agissant sur la prise de parole (*suite*)

- **Les contraintes de diffusion**

- *Donner dans le sensationnel*

- « Oui, j'exagère, mais au fond, c'est du 100% vécu »

- *Répondre aux sollicitations des lecteurs*

- Régularité des billets

- Maintien du ton « qui plaît »

- Laisser intact le « personnage »

- Questions intimes

2/ L'enchevêtrement des identités

- Rapport de complémentarité des intérêts à parler et les intérêts à se taire
=> dialectique du montrer et du cacher
- La vie « réelle » est quelque chose qui nourrit la vie du blog autant qu'elle le met en danger

=> Typologie de l'intrication des identités

1er niveau d'enchevêtrement

L'identité secondaire dérivée

- l'identité professionnelle *repose sur* le statut professionnel, elle en dérive, n'existe pas sans elle
- Concerne les blogueurs qui ne font pas carrière en tant que tels
- Mais cette identité peu revêtir une certaine importance => vedettariat, reportages

La tenue du blog ne menace pas vraiment l'anonymat, sauf à devenir une vedette qui se *montre ailleurs* que sur le blog

2nd niveau d'enchèvement

L'identité parallèle

- l'identité de blogueur prend une importance similaire à celle de l'identité professionnelle, *sans s'autonomiser pour autant*
- Critère : le blogueur peut être tour à tour présenté comme professionnel ou comme blogueur, selon les contextes

Le vedettariat menace sérieusement l'anonymat, voire oblige à y renoncer complètement mais ces identités parallèles sont peu imbriquées

3ème niveau d'enchevêtrement

L'identité renouvelée

- Bloguer devient l'activité principale,
éventuellement avec certains aménagements comme le passage à la publication papier
- Concerne les blogueurs sortis ou en train de sortir de la profession qui a *initialement* alimenté le blog
+ cas particulier des aspirants au renouvellement

Le vedettariat menace sérieusement l'anonymat, voire oblige à y renoncer complètement mais le temps de la transition

Partie 3

Maîtrise du discours et retournement de la détresse professionnelle

- La corrélation entre degré de détresse et fragilité du statut ne rend pas compte de la façon dont les blogueurs *s'accommodent* de la détresse
=> travail de maîtrise de la détresse
- Prise en compte du support d'écriture comme médiateur, comme prisme

1/ Une écriture solitaire

- La liberté rédactionnelle

Multiplicité / Choix du rythme / Style & personnage

- La stratégie de l'humour

« c'est vrai que moi, je le fais assez délibérément, je fais exprès de le raconter de façon assez rigolote. C'est ma façon de faire. Chaque fois que je raconte des trucs horribles, on rigole »



« La forme du journal, la légèreté du dessin et la possibilité de passer d'une planche difficile à un passage plus amusant m'ont permis d'être plus fidèle à la réalité d'une année scolaire »

2/ Recevoir des leçons et en donner

- Tirer sur les ambulances
- Se poser en virtuose de l'exercice professionnel
 - *L'avantage d'être son propre narrateur*
 - *Se donner le beau rôle : comment ne pas trop en faire ?*

Appel de détresse => Maîtrise du discours => Rappel à l'ordre

Conclusion

1/ Une typologie croisée des « intérêts à s'exprimer »

Echapper à la honte	Obtenir du soutien	LIVRER SA DETRESSE
Préserver la rareté	Etre reconnu	SE VALORISER
SE TAIRE	PARLER	

2/ Nouveau type de collectif et nouvelle régulation de la prise de parole

- Le bricolage personnel a pris le pas sur l'expression collective ?
=> valeurs collectives & singularité de l'expérience
- Transformation de la régulation de la parole légitime
=> mise à distance des régulations institutionnelles...
... exposition aux verdicts du marché

3/ Anonymat et confidentialité par réseau : jalons pour le *Webograph*

- Anonymat pour tous
Versus Confidentialité par réseaux
- Vers une sociologie des communautés hiérarchisées