



**HAL**  
open science

# Représentations et perception des conditions de travail durant la crise sanitaire : Qualité de Vie au Travail et Stress perçus, l'impact des attentes et des craintes des salariés

Adrien Dolard

## ► To cite this version:

Adrien Dolard. Représentations et perception des conditions de travail durant la crise sanitaire : Qualité de Vie au Travail et Stress perçus, l'impact des attentes et des craintes des salariés. Psychologie. Université Bourgogne Franche-Comté, 2024. Français. NNT : 2024UBFCH006 . tel-04687270

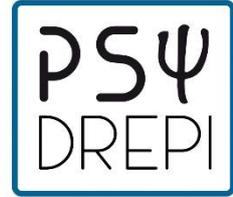
**HAL Id: tel-04687270**

**<https://theses.hal.science/tel-04687270v1>**

Submitted on 4 Sep 2024

**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.



**THESE DE DOCTORAT DE L'ETABLISSEMENT UNIVERSITE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE**

**PREPAREE AU SEIN DU**

**Laboratoire de Psychologie – Dynamiques Relationnelles et Processus Identitaires  
(Psy-DREPI, UR7458)**

École doctorale n°594

Sociétés, Espaces, Pratiques, Temps (SEPT)

Doctorat de psychologie

Par

M. Dolard Adrien

**Représentations et perception des conditions de travail  
durant la crise sanitaire : Qualité de Vie au Travail et Stress perçus,  
l'impact des attentes et des craintes des salariés**

Thèse présentée et soutenue à Dijon, le 3 juillet 2024

Composition du Jury :

Pr. Laurent Auzoult	Univ. Bourgogne-Franche-Comté	Président
Pr. Eva Louvet	Univ. Strasbourg	Rapporteuse
Pr. Lionel Dany	Univ. Aix Marseille	Rapporteur
Pr. Edith Salès-Wuillemin	Univ. Bourgogne-Franche-Comté	Directrice







**Titre :** Représentations et perception des conditions de travail durant la crise sanitaire : Qualité de Vie au Travail et Stress perçus, l'impact des attentes et des craintes des salariés

**Mots clés :** Qualité de Vie au Travail, Stress, Crise Sanitaire, Représentations sociales, Perception & QualTra-scale (QS-27)

Ce travail de thèse porte sur les représentations sociales de la QVT ainsi que la perception de la QVT et du stress chez des salariés répartis dans 3 conditions de travail durant la crise sanitaire en France : télétravail Vs présentiel Vs mixte. Cette comparaison a été réalisée lors de 3 études réalisées à des périodes différentes de la pandémie (1<sup>er</sup> confinement, 3<sup>ème</sup> confinement et après confinements). La 4<sup>ème</sup> étude, reprend les données pour porter un regard d'ensemble afin de montrer l'évolution des représentations et des perceptions sur l'ensemble de ces 3 périodes. Dans ce travail nous avons favorisé une méthodologie mixte : alliant une méthode qualitative (TAV) et quantitative (QS-27). Pour la partie qualitative, nous avons réalisé des analyses prototypiques et des analyses de similitude. Les résultats nous montrent que la crise sanitaire est vécue comme une situation difficile et stressante par les participants des 3 conditions. Dans les 3 conditions, la représentation sociale de la QVT s'organise autour de cognitions centrales qui réfèrent aux conséquences de la crise sanitaire sur la santé mentale et sur l'isolement (E1, E2 & E4). Pour les télétravailleurs s'ajoutent des éléments spécifiques liés à la solitude (E2 & E4). La représentation sociale s'organise autour de cognitions liées aux conséquences de la crise sanitaire sur la santé mentale, les protocoles sanitaires et les risques de contaminations pour les travailleurs en présence (E1, E2, E3 & E4). On relève des éléments spécifiques liés aux gestes barrières et aux risques de contaminations (E1, E3 & E4). Pour les travailleurs mixtes, la représentation sociale s'organise autour de la charge de travail (E2 & E4), le télétravail (E2, E3) et sur les conséquences sur la santé mentale (E2 & E4). La partie quantitative (Échelle de mesure de la QVT QualTra-scale, QS-27), nous a permis de mesurer la perception et les attentes que les participants ont concernant leur QVT. Au 1<sup>er</sup> confinement (condition 1) les résultats

montrent que les télétravailleurs ont moins bien perçu leur QVT que les travailleurs en présence (E1), alors qu'au 3<sup>ème</sup> confinement apparaissent des résultats inverses (E2). Pour la période « post-confinements », nous n'observons pas de différence entre les groupes de participants (E3). A propos des attentes que les participants ont concernant leur QVT dans un idéal, nous avons identifié des attentes plus élevées pour les travailleurs en présence que pour les télétravailleurs (E4). Au-delà de ces résultats, les mesures faites à propos de la perception que les participants ont de leur QVT actuelle et de leurs attentes dans un idéal, nous ont permis d'appréhender l'objet QVT au travers du thème réel/idéal (Gamby-Mas, Spadoni-Lemes & Mariot, 2012) grâce à l'échelle de mesure QS-27 (Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023). Nous avons noté un écart plus grand entre ces deux mesures dans la condition présentiel comparativement à la condition télétravail durant le 1<sup>er</sup> confinement (E1). À l'inverse, l'écart entre ces deux mesures est plus grand dans la condition télétravail comparativement à la condition présentiel lors du 3<sup>ème</sup> confinement (E2). Ces résultats montrent une évolution de la QVT durant la crise sanitaire. Pour finir, nous avons montré que le stress prend une place importante durant cette crise. Il est lié à la crainte du virus pour les travailleurs en présence (Rateau, Tavani & Delouée, 2023) et aux difficultés concernant l'équilibre vie personnelle et professionnelle pour les télétravailleurs (Parent-Lamarche & Boulet, 2021). Nos résultats ont mis en avant un stress plus important pour les travailleurs en présence que pour les télétravailleurs et travailleurs mixtes pendant le 3<sup>ème</sup> confinement (E2). Après les confinements, ce sont les travailleurs mixtes qui présentent un stress plus important comparativement aux travailleurs en présence (E3).



**Title:** Representations and perception of working conditions during the health crisis: Quality of Working Life and perceived Stress, the impact of employees' expectations and fears

**Keywords:** Qualité de Vie au Travail, Stress, Crise Sanitaire, Représentations sociales, Perception & QualTra-scale

**Abstract:** This thesis explored the social representations of QWL and the perception of QWL and stress among employees in 3 different working conditions during the health crisis in France: Teleworking vs. On-site vs. Hybrid. This comparison was carried out at three different times during the pandemic (1<sup>st</sup> containment, 3<sup>rd</sup> containment, and post-containment) with three studies. An additional study (S4) used the data to take an overall look at the evolution of representations and perceptions over the three periods. In this work, we favoured a mixed methodology: combining a qualitative (VAT) and quantitative (QS-27) method. For the qualitative part, we conducted prototypical and similarity analyses. According to the results, all workers experienced the health crisis as a difficult and stressful situation, in all three periods. Moreover, the social representation of QWL was organized around central cognitions that refer to the consequences of the health crisis on mental health and isolation (S1, S2 & S4). For teleworkers, specific elements related to solitude were added (S2 & S4). For onsite workers, the social representation was organized around cognitions linked to the consequences of the health crisis on mental health, health protocols, and risks of contamination (S1, S2, S3 & S4). Specific elements related to sanitary gestures and risks of contamination were noted (S1, S3 & S4). For hybrid workers, social representation was organized around workload (S2 & S4), teleworking (S2 & S3), and the consequences on mental health (S2 & S4). The quantitative part (QualTra-scale, QS-27) enabled us to measure participants' perceptions and expectations of their QWL. During the first confinement (condition 1), teleworkers experienced a work QWL compared to onsite workers. During the third confinement the opposite results appeared (S2). For the "post-confinement" period, we observed no difference between them (S3). Concerning participants' expectations of their ideal

QWL, we identified higher expectations for onsite workers than for teleworkers (S4). In addition, these measurements allowed us to apprehend the QWL object through the real/ideal thema (Gamby-Mas, Spadoni-Lemes & Mariot, 2012) using the QS-27 scale (Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin, & Dolard, 2023). We noted a greater gap between these two measures in the condition compared to the teleworking condition during the first confinement (S1). Conversely, the gap between these two measures was larger in the teleworking condition compared with the onsite condition during the third confinement (S2). These results showed an evolution in QWL during the health crisis. Finally, they showed the important role played by the stress during this crisis. It was linked to the fear of the virus for onsite workers (Rateau, Tavani & Delouvé, 2023), and to difficulties in balancing personal and professional life for teleworkers (Parent-Lamarche & Boulet, 2021). Our results highlighted greater stress for onsite workers than for teleworkers and hybrid workers during the third confinement (S2). After the confinements, it was hybrid workers who showed greater stress compared with onsite workers (S3).



## Remerciements

Je remercie particulièrement Edith Salès-Wuillemin pour m'avoir accompagné et guidé depuis le début de cette thèse. Je tiens à la remercier pour sa disponibilité, ses conseils et son appui scientifique pour la bonne réalisation des travaux de thèse. Je la remercie de m'avoir formé aux analyses qualitatives. Je tiens également à la remercier de m'avoir accordé sa confiance pour les postes d'ingénieurs d'études et l'accompagnement des stagiaires du laboratoire Psy-DREPI.

Je souhaite remercier les personnes qui ont évalué ce travail. Ainsi, je remercie Eva Louvet et Lionel Dany d'avoir accepté d'être rapporteurs. Je remercie aussi Laurent Auzoult-Chagnault pour avoir accepté d'être examinateur.

Je remercie Fabrice Gabarrot qui m'a accompagné durant les deux années de master et formé aux analyses quantitatives et statistiques durant mes deux mémoires de recherches.

Je souhaite remercier Catherine Lobet, toujours disponible, souriante et disposée à aider les doctorants dans le besoin.

Je tiens à remercier les doctorants déjà présents lors de mon arrivée au laboratoire durant ma première année de thèse. Ils ont su m'accueillir, me présenter les spécificités du doctorat, me donner conseil et me soutenir. Ainsi, je remercie Anaïs, Benjamin, Anthony et Thomas.

À titre plus personnel,

Je souhaite remercier mes amis. J'ai réalisé durant ces longues années de thèse la chance d'être entouré de personnes sur qui je peux compter. À défaut d'être prétentieux, j'ai la fierté de pouvoir dire qu'ils sont beaucoup trop

nombreux pour ainsi tous les citer. Mais je reste persuadé qu'ils se reconnaîtront.

Bien évidemment, je souhaite remercier ma famille. Plus particulièrement, mes parents qui m'ont accordé un soutien et un amour inconditionnel depuis toujours.

Je remercie Fabien, Mathilde et Aurore qui m'ont permis de tenir, de m'accrocher, qui m'ont soutenu et accordé ce dont j'avais besoin pour réussir. Ils font tous les trois sans nul doute parties des personnes les plus importantes dans ma vie.

Je souhaite remercier une dernière personne et non des moindres. Je remercie ton soutien, ton amour et l'énergie que tu me transmets chaque jour. Je remercie ta personne, ton sourire et ta force qui m'ont guidé jusqu'ici. Ainsi, Je remercie ma femme.



# Table des matières

<b>Table des matières.....</b>	<b>viii</b>
<b>Liste des abréviations .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>2</b>
<b>Première partie : cadre théorique .....</b>	<b>12</b>
<b>Chapitre 1 - La crise sanitaire.....</b>	<b>14</b>
1. Introduction.....	14
2. Le contexte de la crise sanitaire lié à la COVID-19 .....	15
2.1. Le 1er confinement en France du 17 mars 2020 au 11 mai 2020.....	16
2.2. Le 2 <sup>ème</sup> confinement en France du 30 octobre 2020 au 15 décembre 2020.....	19
2.3. Le pass sanitaire et le 3 <sup>ème</sup> confinement du 3 avril 2021 au 3 mai 2021 .....	20
2.4. Conclusion intermédiaire .....	21
3. Les changements organisationnels imposés aux travailleurs durant la crise sanitaire .	22
3.1. Le télétravail et le travail distant .....	23
3.2. Les conséquences du travail en présentiel et des gestes barrières sur les travailleurs durant la crise sanitaire .....	33
4. Conclusion du chapitre 1.....	36
<b>Chapitre 2 - La perception du stress et de la QVT durant la crise sanitaire .....</b>	<b>37</b>
1. Introduction.....	37
2. Le stress et la Qualité de vie au travail : quelques définitions .....	39
2.1. Définition générale du stress dans le cadre des accords nationaux interprofessionnels.....	39
2.2. Définition générale de la QVT dans le cadre des accords nationaux interprofessionnels.....	40
2.3. Evolution des conditions de travail, déshumanisation du travail : du stress à la QVT, les recherches en psychologie du travail.....	43
2.4. De l'étude ergonomique des postes de travail à la prise en compte de la perception des conditions de travail par le salarié.....	50
2.5. La QVT un concept qui va peu à peu se structurer .....	56
2.6. Les outils de mesure de la QVT.....	58
3. Stress et QVT durant la crise sanitaire .....	64

3.1. Les enjeux de la perception du stress durant la crise sanitaire.....	66
3.2. Les enjeux de la QVT .....	71
3.3. Les enjeux de la QVT durant la crise sanitaire .....	73
3.4. Conclusion intermédiaire.....	80
3.5. Les dimensions de la QVT impactées durant la crise sanitaire .....	81
4. Conclusion du chapitre 2.....	91
<b>Chapitre 3 - Les représentations sociales de la QVT et du stress durant la crise sanitaire .....</b>	<b>94</b>
1. Introduction.....	94
2. Les représentations sociales et les représentations professionnelles : quelques définitions .....	97
2.1. Définition générale des représentations sociales.....	99
2.2. Définition générale des représentations professionnelles.....	100
2.3. L'intérêt de l'étude des représentations sociales dans un contexte de crise sanitaire.....	102
3. L'émergence et la transformation des objets de représentations sociales liés à la pandémie .....	104
3.1. L'émergence et la transformation des objets de représentation : les modèles ...	104
3.2. Les objets de représentations liés au travail à distance et au confinement durant la crise sanitaire.....	112
3.3. Les objets de représentation liée au travail en présentiel et aux gestes barrières durant la crise sanitaire.....	113
3.4. Conclusion intermédiaire.....	115
4. La structure des représentations sociales de la COVID-19 durant la crise sanitaire....	116
4.1. Une approche structurale des représentations sociales : Théorie du Noyau Central (Abric, 1987) .....	117
4.2. Les représentations sociales de la COVID-19 (coronavirus).....	119
4.3. Conclusion intermédiaire.....	121
5. La représentation sociale de la QVT et du stress durant la crise sanitaire .....	122
5.1. Introduction des Thémata : le modèle dialogique (Markova, 2000) .....	123
5.2. La notion de Thémata.....	124
5.3. La perception de la QVT : le thème Réel/Idéal.....	129
5.4. La perception de la QVT et du stress durant la crise sanitaire : le thème Attente/Crainte .....	132
6. Conclusion du chapitre 3.....	133
<b>Problématique et approche de recherche .....</b>	<b>135</b>
1. Problématique .....	135

2. Approche de recherche.....	140
<b>Deuxième partie : chapitres empiriques .....</b>	<b>147</b>
<b>Chapitre 4 - Eléments méthodologiques.....</b>	<b>149</b>
1. La méthode qualitative : la TAV (Tâche d'association verbale) .....	150
1.1. Méthode de recueil .....	150
1.2. Analyse prototypique .....	151
1.3. Analyse de similitude (ADS).....	153
2. La méthode quantitative : l'échelle QualTra-scale.....	155
2.1. Mesure des écarts entre QVT idéale et QVT perçue (QualTra-scale).....	157
2.2. Analyses statistiques.....	158
2.3. Contrôles.....	159
<b>Chapitre 5 - Etude 1 : représentations sociales et perception de la QVT (1<sup>ère</sup> période de confinement).....</b>	<b>161</b>
1. Objectif et hypothèse.....	161
2. Méthode.....	172
2.1. Population .....	172
2.2. Conditions et garanties de participation.....	173
2.3. Procédure, Matériel et méthode d'analyse .....	174
3. Résultats.....	176
3.1. Les représentations sociales de la QVT durant la première période de confinement : les résultats de la TAV .....	177
3.2. La QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal (QS-27) : la 1 <sup>ère</sup> période de confinement.....	192
4. Discussion .....	204
4.1. Rappel des objectifs et hypothèses.....	204
4.2. Les représentations sociales de la QVT des télétravailleurs et travailleurs en présence durant le premier confinement .....	207
4.3. La perception de la QVT et des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs et travailleurs en présence durant le premier confinement .....	209
4.4. Le thème réel/idéal : l'écart entre la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs et travailleurs en présence durant le premier confinement.....	215
4.5. Limites et ouverture .....	218
<b>Chapitre 6 - Etude 2 : représentations sociales et perception de la QVT et du stress (3<sup>ème</sup> période de confinement) .....</b>	<b>220</b>
1. Objectifs et hypothèse .....	220
2. Méthode.....	232

2.1. Population .....	232
2.2. Conditions et garanties de participation .....	234
2.3. Procédure, Matériel et Méthode d'analyse .....	234
3. Résultats.....	236
3.1. Les représentations sociales de la QVT durant la troisième période de confinement : les résultats de la TAV. ....	237
3.2. La QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal (QS-27) : la 3 <sup>ème</sup> période de confinement.....	253
3.3. La perception du stress (PSS-10) : le 3 <sup>ème</sup> confinement .....	273
4. Discussion .....	275
4.1. Rappel des objectifs et hypothèses.....	275
4.2. Les représentations sociales de la QVT des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixte durant le troisième confinement .....	279
4.3. La perception de la QVT et des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixte durant le troisième confinement.....	282
4.4. Le thème réel/idéal : l'écart entre la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixte durant le troisième confinement .....	289
4.5. La perception du stress des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixte durant le troisième confinement.....	292
4.6. Limites et ouverture.....	293

**Chapitre 7 - Etude 3 : représentations sociales et perception de la QVT et du stress (après les 3 périodes de confinement) ..... 296**

1. Objectifs et hypothèse .....	296
2. Méthode.....	305
2.1. Population .....	305
2.2. Conditions et garanties de participation .....	306
2.3. Procédure, Matériel et Méthode d'analyse .....	307
3. Résultats.....	309
3.1. Les représentations sociales de la QVT après les périodes de confinement : les résultats de la TAV.....	310
3.2. La QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal (QS-27) : après les 3 périodes de confinement.....	322
3.3. Le stress perçu (PSS-10) et le stress craint (PSS-10-A) dans la pire des situations : après les périodes de confinement .....	328
4. Discussion .....	331
4.1. Rappel des objectifs et hypothèses.....	331

4.2. Les représentations sociales de la QVT des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte après les confinements .....	333
4.3. La perception de la QVT et des attentes de la QVT dans un idéal des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte après les confinements .....	336
4.4. Le thème réel/idéal : l'écart entre la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte après les confinements .....	338
4.5. La perception du stress et des craintes du stress chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte après les confinements .....	338
4.6. Limites et ouverture .....	341
<b>Chapitre 8 - Etude 4 : représentations sociales et perception de la QVT durant la crise sanitaire (toutes périodes confondus) .....</b>	<b>345</b>
1. Objectifs et hypothèse .....	345
2. Méthode.....	355
2.1. Population .....	355
2.2. Procédure, Matériel et Méthodes d'analyse.....	357
3. Résultats.....	358
3.1. Les représentations sociales de la QVT durant la crise sanitaire (toutes périodes confondus) : les résultats de la TAV.....	360
3.2. La QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal (QS-27) : durant la crise sanitaire (toutes périodes confondus).....	378
4. Discussion .....	394
4.1. Rappel des objectifs et hypothèses.....	394
4.2. Les représentations sociales de la QVT des télétravailleurs, des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte toutes périodes confondus .....	399
4.3. La perception de la QVT et des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs, des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte toutes périodes confondus.....	402
4.4. Le thème réel/idéal : l'écart entre la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs, des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte toutes périodes confondus.....	407
4.5. Limites.....	409
<b>Dernière partie : discussion générale .....</b>	<b>412</b>
1. Bilan des recherches .....	415
1.1. L'interprétation des résultats qualitatifs (analyses prototypique et analyses de similitudes sur la TAV).....	416
1.2. L'interprétation des résultats quantitatifs (analyses de régression sur la QS-27, le PSS-10 et le PSS-10-A).....	420
2. Limites .....	426

3. Ouvertures.....	428
4. Conclusion .....	429
<b><i>Bibliographie.....</i></b>	<b>432</b>
<b><i>Liste des tableaux.....</i></b>	<b>472</b>
<b><i>Liste des figures.....</i></b>	<b>477</b>
<b><i>Annexes .....</i></b>	<b>478</b>

# Liste des abréviations

<b>QdV</b>	Qualité de Vie
<b>QVT</b>	Qualité de Vie au Travail
<b>QVCT</b>	Qualité de Vie et des Conditions de travail
<b>RPS</b>	Risques Psycho-Sociaux
<b>QVT-I</b>	Qualité de vie au travail idéale
<b>RS</b>	Représentation sociale
<b>TMS</b>	Troubles musculo-squelettiques
<b>ANI</b>	Accord national interprofessionnel
<b>ANACT</b>	Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail
<b>OMS</b>	Organisation mondiale de la santé
<b>OST</b>	Organisation scientifique du travail (Taylor, 1911)
<b>QWL</b>	Measure of quality life scale (Sirgy et al., 2001)
<b>ISQVT</b>	Inventaire systémique de la qualité de vie au travail (Martel & Dupuis, 2006)
<b>WRQoL</b>	Work-related quality of life scale (Easton & Van Laar, 2012)
<b>SGA</b>	Syndrome général d'adaptation (Selye, 1956)
<b>TNC</b>	Théorie du noyau central (Abric, 1987, 1994, 2001, 2003)
<b>TAV</b>	Tâche d'association verbale (De Rosa, 1992, 1994)

<b>QS-27</b>	QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin, & Dolard, 2023, Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin & Dolard, 2024)
<b>EW</b>	Dimension de la QualTra-scale sur l'environnement de travail en 3 items)
<b>TOW</b>	Dimension de la QualTra-scale sur les tâches et l'organisation de travail en 4 items)
<b>VPP</b>	Dimension de la QualTra-scale sur le lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle en 4 items)
<b>RSW</b>	Dimension de la QualTra-scale sur les relations sociales en 6 items)
<b>RECO</b>	Dimension de la QualTra-scale sur le sentiment de reconnaissance en 5 items)
<b>EVO</b>	Dimension de la QualTra-scale sur les possibilités d'évolution en 5 items)
<b><math>\delta</math> QVT</b>	L'indice $\delta$ – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin, & Dolard, 2023 ; <i>Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin &amp; Dolard, 2024</i> )
<b>PSS-10</b>	Perceveid Stress Scale (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983)
<b>PSS-10-A</b>	Perceveid Stress Scale Absolu (d'après la version Française de Dolard & Salès-Wuillemin, 2023)
<b><math>\delta</math> Stress</b>	L'indice $\delta$ – écart entre le stress-Absolu (crainte) et le stress-Perçu de la PSS-10-A (d'après la version Française de Dolard & Salès-Wuillemin, 2023)

# Introduction

## INTRODUCTION

À la fin de l'année 2019, le monde entier est frappé par la pandémie liée au virus de la COVID-19 avec une importante propagation du virus multipliant les risques de contaminations ainsi que de l'apparition de différents variants. C'est une situation soudaine, inédite parfois même brutale obligeant l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) à intervenir et déclarer le 30 janvier 2020 l'état d'urgence de santé publique de portée internationale. Des pays à l'échelle mondiale sont touchés par le virus, ce qui contraint les autorités gouvernementales à prendre des mesures afin de limiter voire contrôler sa propagation. La France n'est pas épargnée par la situation et instaure le premier confinement à partir du 17 mars au 11 mai 2020. Puis, un deuxième confinement est déclenché du 30 octobre au 15 décembre 2020 après une nouvelle hausse des contaminations. Un 3ème confinement aura lieu du 3 avril jusqu'au 3 mai 2021 incluant l'arrivée du pass sanitaire ainsi que les premiers vaccins contre le coronavirus (SRAS-coV-2).

Nous verrons dans le chapitre 1 de cette thèse que ces changements radicaux ont complètement perturbé la vie quotidienne des Français jusqu'à impacter le domaine du travail lui-même. Parmi eux, différentes modifications structurelles des environnements de travail ont émergé afin de lutter contre la propagation du virus comme : 1) l'instauration du télétravail et du travail distant ; 2) la mise en place des protocoles sanitaires pour les travailleurs dans l'obligation de travailler en présentiel (par exemple : les professionnels de la santé) ou encore 3) le travail mixte réclamant aux individus d'organiser leur travail dans le but d'alterner le télétravail et le travail en présentiel. Nous nous sommes également interrogés sur les conséquences de ces ajustements organisationnels et plus particulièrement sur leurs répercussions sur la perception que les salariés avaient de leurs conditions de travail. Nous nous sommes plus spécifiquement intéressés dans le chapitre 2 de cette thèse au stress et la qualité de vie au travail perçus au cours de cette période.

Nous verrons premièrement, que les études qui portent sur les télétravailleurs durant la crise s'accordent quasiment toutes pour mettre en avant

## INTRODUCTION

une augmentation du stress perçu pour les individus en télétravail (Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Registre et al., 2022). L'augmentation du stress est souvent liée à l'obligation pour les télétravailleurs de s'adapter à cette nouvelle pratique contrainte (Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Pereira, Leitão & Ramos, 2022). Des signes de stress perçu bien plus importants sont observés chez les femmes en télétravail ayant des enfants à charge (Kapoor et al., 2021). De plus, les télétravailleurs semblent également ressentir une diminution de leur QVT durant cette période (Susilaningsih et al., 2021) souvent en lien avec la rupture de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle (Chamoux, 2021 ; Susilaningsih et al., 2021) ainsi que le sentiment d'isolement social (L'enquête Harris interactive, 2020 ; Chamoux, 2021).

Deuxièmement, les études centrées sur les individus en présentiel et principalement chez les personnels soignants durant la crise, ont présenté une augmentation fulgurante des états de stress. Cette augmentation du stress perçu des professionnels de la santé est étroitement liée à différentes craintes relatives à 1) la peur d'être contaminé par le virus (Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Poku et al., 2023) ; 2) la peur du virus en lui-même (Arnetz et al., 2020) et 3) la peur de contaminer ses proches (Mo et al., 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Poku et al., 2023). D'autres caractéristiques peuvent également conduire à une augmentation du stress avec les problèmes liés à l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle (Mo et al., 2020), les problèmes liés aux enfants à charge (Mo et al., 2020 ; Kapoor et al., 2021), l'augmentation des heures de travail (Mo et al., 2020 ; Hwang, 2022). Nombreuses études ont présenté une corrélation forte entre l'augmentation du stress perçu des professionnels de la santé et la diminution de leur QVT perçue (Howie-Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022 ; Poku et al., 2023). La diminution de la QVT perçue pour les soignants durant la crise est également liée à différentes dimensions comme la baisse de la satisfaction au travail (Howie-Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022), les problèmes d'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle (Creese et al., 2021 ; Hwang, 2022), l'épuisement professionnel (Laurent et al., 2021 ; Howie-Esquivel et al., 2022) et le fait d'être en première

ligne face au virus de la COVID-19 ainsi qu'aux risques de contaminations (Duracinsky et al., 2022 ; Poku et al., 2023).

Troisièmement, en ce qui concerne les personnes en situation de travail mixte, nous soulignons n'avoir observé que très peu d'études qui exposent les conditions de travail, les risques associés au stress, ou encore la perception de la QVT pour cette configuration professionnelle. En revanche, en s'appuyant sur la littérature qui porte sur le télétravail et le présentiel, il y a une forte probabilité que l'on observe, pour les personnes en situation mixte une augmentation des états des stress ainsi qu'une diminution de la QVT perçue comme pour les télétravailleurs et les personnes en présentiel durant cette même période. En effet, ces individus vont retrouver toutes les caractéristiques du travail imposé ainsi que les contraintes de travail en présentiel avec le suivi des gestes barrières. De plus, ils sont également dans l'obligation de trouver une organisation afin d'alterner les deux modes de travail.

Les recherches qui se sont penchées sur ces différentes formes de travail pendant la crise sanitaire ont montré une obligation pour chaque travailleur de s'adapter aux nouvelles règles, ou encore aux protocoles sanitaires visant à diminuer l'impact de l'épidémie (Carillo et al., 2021 ; Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Massart & Chaumon, 2021 ; Susilarningsih et al., 2021 ; Charani & Hilmi, 2023). Cette idée de changement est importante, puisqu'elle conduit les individus à modifier leurs attentes en matière de travail et de condition de travail (Chamoux, 2021), espérant pouvoir retourner en présentiel (Enquête Harris interactive, 2020). Nous savons également que le contexte particulier de la crise sanitaire à entrainer à l'inverse certaines craintes quant aux virus en lui-même (Arnetz et al., 2020), la crainte de la mort ou d'être contaminé par le virus (Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Poku et al., 2023) ou encore des craintes quant à la possibilité de contaminer autrui (Mo et al., 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Poku et al., 2023) générant des états de stress important.

Cette idée de l'émergence d'attente et de crainte de la part des travailleurs

## INTRODUCTION

durant la crise sanitaire soulève la question des représentations sociales. Ce sera l'objet de notre troisième chapitre. En effet, le contexte particulier imposé par la pandémie semble générer des modifications au sein des environnements de travail et de la vie quotidienne. Nous nous sommes donc intéressés en plus des 3 nouvelles formes de travail (télétravail, présentiel et situation mixte) à la représentation sociale de la QVT de ces travailleurs à travers leur attente dans l'idéal, ce que nous nommons la QVT idéale.

Pour ce faire, dans une approche structurale et qualitative, nous nous sommes intéressés à la théorie du noyau central (Abric, 1987) afin d'identifier comment les représentations sociales de la QVT vont se structurer à travers la crise sanitaire et comment elles peuvent se transformer à travers les 3 nouvelles formes de travail. En effet, selon Abric (1988), cette théorie permet d'identifier la signification et de comprendre comment la représentation sociale s'organise autour de ce qu'il nomme le noyau central. De plus, une représentation sociale peut se transformer dès lors que le noyau central est lui aussi transformé (Abric, 1994, 2001). Pour Flament (1994) lorsqu'une nouvelle pratique fait son apparition, les représentations sociales liées à cette pratique peuvent évoluer et se transformer.

Face à une situation nouvelle et inédite telle que la pandémie, et en considérant les nouvelles modalités de travail comme le télétravail et le travail distant ainsi que les configurations mixtes (alternant entre télétravail et le présentiel) ou encore le travail en présentiel conduit par des protocoles sanitaires, se pose la question de l'émergence de nouvelles représentations sociales du travail. Rateau, Tavani et Delouée (2023) expliquent qu'une nouvelle situation qui génère un conflit peut venir perturber les pratiques sociales. C'est ainsi que l'on peut observer l'émergence d'une nouvelle représentation sociale. C'est pourquoi, au vu des changements organisationnels imposés par la crise sanitaire, que dans nos travaux de thèse, nous nous intéressons à la représentation sociale de la QVT.

Nous abordons dans le quatrième chapitre un point méthodologique

concernant la mesure des représentations sociales de la QVT. Nous avons en effet choisi une approche mixte qualitative et quantitative, nous souhaitons faire un point pour argumenter ces choix méthodologiques. Après avoir présenté la technique d'associations verbales, nous avons présenté une échelle de mesure de la QVT développée au sein de notre laboratoire et à la construction de laquelle nous avons pu contribuer. Nous avons utilisé l'outil de la QualTra-scale aussi nommé QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024) afin d'étudier la perception de la QVT des travailleurs des 3 formes de changements organisationnels, dont nous venons de discuter. Il est important de noter, que cet outil, permet également la prise en compte de la QVT idéale. C'est-à-dire la mesure perçue de la situation idéale des individus en matière de QVT.

De cette façon, les auteurs présentent la perception de la QVT comme étant un processus dans lequel on cherche à atteindre un objectif idéal que l'on se fixe (Tavani et al., 2014 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023). Ce que nous devons en retenir, c'est que la QS-27 permet dans un premier temps la mesure de la perception de la QVT, dans un deuxième temps la QVT attendue, dans un idéal et dans un troisième temps l'écart entre le réel (perçu) et l'idéal (attendu). Cette opposition entre réel et idéal, c'est ce que Markova (1998) appelle les oppositions dyadiques dans les thémata (Moscovici & Vignaux, 1994) qui vont générer les représentations sociales.

Pour Moscovici (2011), les thémata sont au cœur des représentations puisqu'ils appartiennent au noyau figuratif qui donne accès aux informations pouvant répondre au problème, à la situation nouvelle et menaçante. Ce concept de Thémata, permet d'incorporer le modèle sociogénétique (Jodelet, 1982), le modèle sociodynamique (Doise, 1990) ainsi que le modèle structural (Abric, 1987) à travers les processus d'objectivation et d'ancrage (Moscovici & Vignaux, 1994). Ces deux processus vont permettre l'élaboration et le maintien voire des évolutions des représentations sociales (Markova, 2002). En effet, lors d'une

## INTRODUCTION

nouvelle situation qui vient perturber les pratiques sociales comme l'arrivée de la pandémie du COVID-19, il est possible d'apercevoir l'émergence de nouvelle représentation sociale.

Tout d'abord, en nous basant sur l'architecture de la pensée sociale de Flament et Rouquette (2003), nous nous intéressons aux attitudes des travailleurs envers la QVT. C'est-à-dire, que dans un premier temps nous portons un intérêt à la perception de la QVT des travailleurs dans les 3 nouvelles formes de travail durant la crise. D'après le modèle de Flament et Rouquette (2003) les attitudes sont au niveau inférieur des représentations sociales qui elles-mêmes sont au niveau inférieur du niveau idéologique incorporant les Thémata.

Ensuite, nous pourrions nous focaliser sur le thème Réel/Idéal de la QVT avec l'utilisation de la QS-27 chez les travailleurs dans les différentes formes de travail (télétravail, présentiel et mixte) qui ont soudainement fait leur apparition afin de lutter contre la propagation du virus de la COVID-19. Selon Gamby-Mas, Spadoni-Lemes et Mariot (2012), ce thème est à considérer comme l'un des thèmes les plus centraux dans les représentations sociales puisqu'il « sous-tend la représentation de tout objet social ».

Pour terminer, nous allons nous poser la question du thème Attente/Crainte avec les attentes en termes de QVT opposés aux craintes en termes de stress pour les télétravailleurs, travailleurs en situation de présentiel et les travailleurs en situation mixte durant la crise. Pour cela, nous favoriserons de nouveau l'utilisation de la QS-27 pour la QVT et le Perceived Stress Scale aussi appelé le PSS-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983) que nous avons réadapté et nommé PSS-10-A (Dolard & Salès-Wuillemin, 2020) dans le cadre de cette thèse. Ainsi, avec le PSS-10 classique, nous pouvons mesurer le stress perçu et avec le PSS-10-A le stress absolu (Crainte). Avec l'obtention de ces 2 mesures (perçues et absolues), nous avons la possibilité de mesurer l'écart entre le stress perçu et le stress absolu.

Le chapitre 4 offre une base méthodologique et permet l'ouverture sur les

4 études expérimentales présentées dans les chapitres suivants. Le chapitre 5 présentera une étude portée sur les représentations sociales de la QVT durant le 1<sup>er</sup> confinement chez les télétravailleurs et les travailleurs en présentiel. Le chapitre 6 se focalisera sur une étude centrée sur les représentations sociales de la QVT et la perception du stress durant le 3<sup>ème</sup> confinement chez les télétravailleurs, travailleurs en présentiel et travailleurs en situation mixte. Le chapitre 7 présentera une étude sur les représentations sociales de la QVT et du stress après les périodes de confinements chez les travailleurs en présentiel et en situation mixte. Le chapitre 8 terminera cette partie empirique par une étude sur les évolutions des représentations sociales de la QVT à travers la crise sanitaire chez télétravailleurs, travailleurs en présentiel et en situation mixte.

Nous terminerons cette thèse par une discussion générale qui nous permettra de faire le lien entre les 4 études présentées . Nous confronterons également nos résultats à la littérature et proposerons une discussion générale qui souligne l'impact signifiant de la pandémie sur les modalités de travail et sur la représentation du travail. Nous conduirons notre discussion en soulignant l'intérêt d'une approche mixte qualitative et quantitative.



## **Première partie : cadre théorique**



# Chapitre 1 - La crise sanitaire

## 1. Introduction

Comprendre les enjeux de la crise sanitaire liée au virus de la COVID-19 sur les travailleurs nécessite de saisir les différentes caractéristiques de cette pandémie en termes de conséquences à la fois sur l'organisation du travail et sur la santé psychologique des salariés. C'est pourquoi dans une première partie, nous allons explorer le contexte de la crise sanitaire à travers la littérature. Nous ferons un état des lieux des différents confinements, nous soulignerons particulièrement la question de l'utilisation du pass sanitaire, qui concrétise le contexte évolutif et contraignant de cette période de crise sanitaire.

Nous présenterons également dans une troisième partie, les retentissements de la situation sur les organisations de travail afin d'amener le

propos sur les changements organisationnels majeurs qui sont survenus à ce moment et qui ont marqué les salariés français avec durant cette période de crise, le recours au télétravail et au travail distant. Nous nous baserons notamment sur les travaux de Chamoux (2021) et les enquêtes de l'INSEE (Albouy & Legleye, 2020), DARES (2021) et COCONEL (Lambert et al., 2020). Nous en profiterons pour présenter l'aspect juridique de cette pratique et son évolution pendant la pandémie.

Pour conclure ce chapitre, nous nous intéresserons plus particulièrement aux conséquences de cette situation de crise sur la santé psychologiques des salariés. Pour ce faire, nous nous focaliserons sur les perceptions des travailleurs durant la crise sanitaire. Nous aborderons ainsi les conséquences du télétravail sur les individus avec les recherches de Chamoux (2021), Hansez (2021) et l'enquête Harris interactive pour le ministère du travail (2020). Dans cette même partie, nous aborderons une autre condition de travail, celle des travailleurs en présentiel subissant de nombreuses contraintes en raison des protocoles mis en place, en particulier les contraintes des gestes barrières. De cette façon, nous pourrions discuter des conséquences de la situation en présentiel (El-hage et al., 2020 ; Georger et al., 2020 ; Laurent et al., 2020 ; Pitchot, 2020 ; Vignaud & Pietro, 2020) sur les travailleurs. Enfin, nous terminerons ce premier chapitre en présentant les travaux de Wioland, Lapoire-Chasset et Chazelet (2020) qui s'intéressent à la perception des gestes barrières et leur acceptation durant la crise sanitaire.

## **2. Le contexte de la crise sanitaire lié à la COVID-19**

La pandémie liée au virus SRAS-coV-2 plus communément appelé le Coronavirus ou en encore la COVID-19 est d'une ampleur exceptionnelle,

soudaine et inédite pour notre époque moderne. Les autorités ont été sidérées face aux taux de mortalité importants, son ampleur et la rapidité de propagation du virus (Georger et al., 2020). C'est la pandémie respiratoire la plus dangereuse depuis le SRAS-COVID-1 (2003). Le virus, fait son apparition à Wuhan en Chine centrale avant de se propager dans le monde. Andersen et collaborateurs (2020) expliquent l'émergence du virus SRAS-coV-2 entre fin novembre 2019 et début décembre 2019, ce qui reste compatible avec les premiers cas de COVID-19 confirmés.

Le 30 janvier 2020, l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) va alerter la République populaire de Chine puis déclarer l'état d'urgence de santé publique de portée internationale pour la 6ème fois depuis l'entrée en vigueur du règlement sanitaire international de 2005. L'OMS indiquera dans le premier rapport dédié au COVID-19 plus de 7.000 cas dans le monde et 19 pays touchés par le virus. C'est ensuite, le 11 mars 2020 que l'OMS présente l'épidémie liée au COVID-19 comme une pandémie.

Au 3 mars 2020 on recense 90.000 personnes infectées et 3.000 morts du virus dans le monde dont plus de 60 pays concernés (Walls & al., 2020). Deux ans après, en mars 2022 on compte un bilan total de plus de 600 millions de cas et 6 millions de décès recensés dans le monde.

### ***2.1. Le 1er confinement en France du 17 mars 2020 au 11 mai***

#### ***2020***

En France, c'est le 24 janvier 2020 que la ministre de la Santé A. Buzin confirme les trois premiers cas de Covid-19 dont l'un, âgé de 80 ans, décédera le 14 février 2020. Il sera le premier patient officiel à décéder du virus en France. C'est ensuite, le 28 février 2020 que le pays entre dans le stade 2 de contamination avec 57 cas de contamination et 2 décès. Le gouvernement français prend alors la

décision le 3 mars 2020 d'interdire les rassemblements de plus de 50 000 personnes, à la suite des 380 cas confirmés et 4 décès. Enfin, le 17 mars 2020, le pays entier sera placé par les autorités françaises en situation de confinement. À cette date, le pays comptabilise plus de 7 000 cas de Covid-19 et 148 décès.

Ce premier confinement était prévu au départ pour une durée d'au moins 15 jours, mais il durera finalement près de 2 mois. Le choix du confinement vise à limiter la propagation du virus en limitant les rencontres entre les personnes. Pour ce faire, la majorité des déplacements sont interdits. Seuls les déplacements pour des raisons professionnelles sont autorisés, ainsi que des déplacements liés à des raisons de santé, ou pour des raisons d'impérative nécessité, comme le fait d'aller faire ses courses, ou de pratiquer une activité physique individuelle (dans un rayon de 1 km autour du lieu de domiciliation), ou encore de promener son animal de compagnie ou enfin, pour la garde d'un enfant. Ces déplacements doivent être accompagnés d'un justificatif de sortie et, sous couvert de contrôle par les forces de l'ordre. Les personnes se trouvant à l'extérieur de leur domicile doivent présenter une attestation dérogatoire de déplacement, une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. Toutes ces conditions visent à limiter les sorties des Français au maximum, avec pour sanction en cas d'abus une amende initiale d'un montant de 38 €, puis de 135 € et de 1 500 € en cas de récidive. Elles limitent et contraignent les déplacements, elles ne seront donc pas sans conséquences sur la santé physique et mentale des citoyens.

De plus, le gouvernement annonce la fermeture des commerces non essentiels, des établissements recevant du public (Bar, complexe sportif, etc.) ainsi que des frontières extérieures à l'Union européenne. Une interdiction des réunions privées en dehors du noyau familial est déclarée.

Concernant les établissements d'enseignement supérieur, il est annoncé que les cours et formations se feront à distance. Pour terminer, le gouvernement conseille également aux entreprises de favoriser la mise en place et l'utilisation du télétravail quand cela est possible. Alors que les enseignements ou le travail se faisaient pour grande partie en présence, les dirigeants, les salariés, les étudiants,

lycéens ou écoliers vont devoir faire face et modifier leurs habitudes de travail, leurs modalités d'apprentissage, pour s'adapter dans l'urgence à cette situation inédite.

Le premier confinement prendra fin le 11 mai 2020 après 8 semaines, alors que le bilan mondial à cette date fait état de plus de 4,1 millions de personnes contaminées et environ 283.000 personnes décédées. En France, ce sont 139.519 citoyens contaminés et un total de quasiment 27.000 décès depuis l'arrivée de la Covid-19 dans le pays avec une progression sur 24 heures de 456 cas supplémentaires à la date du 11 mai 2020.

Le déconfinement doit donc se faire en douceur afin d'éviter la reprise de l'épidémie à la hausse. Les Français voient donc leurs déplacements limités à 100 km autour de leur domicile et l'adoption des gestes barrières est rendue obligatoire (port du masque ou encore distanciation physique d'un mètre minimum entre les individus).

Le gouvernement, en date du 11 mai 2020 assure également aux citoyens que le déconfinement n'est pas irréversible et qu'il faut s'attendre, le cas échéant, à un reconfinement d'urgence en cas de hausse des cas de contamination. Il conseille à nouveau de favoriser l'utilisation et la pratique du télétravail dans les domaines professionnels adaptés.

Nous retenons de cette période qu'après la phase de sidération les citoyens ont pu découvrir les différentes mesures qui ont été mises en place par le gouvernement afin d'essayer de contenir la pandémie. Ces mesures, prises dans l'urgence et annoncées grâce aux médias à des heures de grande audience, associés à un vocabulaire guerrier<sup>1</sup>, ont donné un caractère dramatique à la situation. Elles ont entraîné des conséquences psychologiques importantes.

---

<sup>1</sup> Les mots du Covid : « Le lexique guerrier nous est imposé » (Journal Le Monde, Michel Dalloni, publié le 10 décembre 2020)

**2.2. Le 2<sup>ème</sup> confinement en France du 30 octobre 2020 au 15 décembre 2020**

Un deuxième confinement interviendra en France le 30 octobre 2020, pour une durée d'un mois et demi, jusqu'au 15 décembre 2020. Après une rentrée marquée par la hausse des contaminations, et voyant la deuxième vague pandémique s'installer brutalement, le gouvernement français annonce le 28 octobre la mise en place d'un nouveau confinement (moins strict que le premier cependant).

En effet, à cette date, nous compterons plus de 46 000 français contaminés par le COVID-19 avec un total de plus de 35 000 décès à ce jour. En ce qui concerne les directives du gouvernement pour ce nouveau confinement, il s'agit de suivre le protocole du premier confinement et d'y ajouter une certaine souplesse à différentes règles. Les Français ont la possibilité d'aller dans les espaces verts (parc, jardins, plages, etc.). On retrouve également certaines structures qui ont la possibilité de rester ouvertes comme les services publics et les guichets, les crèches, les écoles, les collèges et certains laboratoires.

Le gouvernement rappelle aussi la nécessité pour les différents services ouverts durant le confinement de respecter les gestes barrières ainsi que les distanciations pour limiter les risques de contaminations.

Pour terminer cette partie avec le deuxième confinement, comme pour le premier, il est précisé encore une fois de favoriser au mieux le télétravail dans les structures le permettant afin de diminuer les risques de propagations du virus et ainsi, favoriser les distanciations sociales.

### **2.3. Le pass sanitaire et le 3<sup>ème</sup> confinement du 3 avril 2021 au 3 mai 2021**

Presque 1 an après le premier confinement, un troisième confinement est déclaré par le gouvernement pour une durée de 28 jours du 3 avril 2021 au 3 mai 2021. La situation semble mieux prévue et mieux organisée que lors des premiers confinements. Concernant ce troisième confinement nous comptons en date du 3 avril 2021 plus de 34 000 Français contaminés par le COVID-19 avec un total de plus de 95 000 français décédés du virus depuis le début de la pandémie.

Après le 3ème confinement, l'objectif du gouvernement Français, c'est la réouverture du pays afin de relancer l'économie tout en préservant la santé des individus durant cette pandémie. C'est ainsi que le pass sanitaire est entré en vigueur en France le 9 juin 2021. Pour cela, avec le pass sanitaire, il est possible de rouvrir les commerces et les lieux publics en fixant un nombre maximum de personnes accueillies dans les différents établissements.

Ensuite, le 9 aout 2021, le pass sanitaire est étendu à de nouveaux lieux, événement et usages particuliers. L'objectif de la mise en place de l'application « TousAntiCovid » intégrant le pass sanitaire est de limiter les risques de diffusion de la COVID-19 tout en ayant la possibilité d'obtenir des informations sur l'état du virus, sa propagation et d'avoir accès aux chaînes de transmission pour alerter et être prévenue dans les situations d'exposition à la COVID-19. L'application a également pour objectif de présenter et suivre les phases de vaccination et ainsi obtenir des certificats de vaccination ou encore des certificats des tests à la COVID-19. L'outil permet de sécuriser et simplifier les contrôles et de garantir l'anonymat de données liées à la santé des Français.

Le 1er juillet 2021, le pass sanitaire devient européen permettant la lecture du QR code disponible sur l'application « TousAntiCovid » partout en Europe. Ce développement en Europe permet les déplacements partout dans l'union européenne tout en facilitant les contrôles aux frontières.

Depuis le 24 janvier et jusqu'au 14 mars 2022, le pass sanitaire est remplacé par le pass vaccinal. Ensuite, à partir du 14 mars 2022, l'application du pass vaccinal est suspendue dans l'intégralité des endroits qui l'exigeait. En revanche, le pass vaccinal va rester en vigueur uniquement dans les différents établissements de la santé.

#### **2.4. Conclusion intermédiaire**

Nous notons entre le début de la pandémie jusqu'à aujourd'hui de nombreux changements concernant la vie des Français, mais aussi concernant leur façon de travailler. En effet, en quelques années, les Français ont dû faire face à une pandémie conduisant à un changement radical de leur vie sociale et de leurs conditions de travail. Par exemple, les gestes barrières imposés afin de limiter les risques de contamination que l'on retrouve dans la vie de tous les jours, mais également dans les entreprises, les hôpitaux et les différents lieux de travail. Ces gestes barrière se sont dans ce cas traduit par des protocoles sanitaires que les organisations ont mis en place pour maintenir l'activité tout en limitant les risques de contamination.

Puis, les Français ont connu l'arrivée du pass sanitaire, du vaccin et ont été contraints de vivre 3 confinements consécutifs. Jamais la France n'avait encore connu de confinement durant la journée, le dernier confinement était en effet un « couvre-feu ». Cette dénomination n'était d'ailleurs pas sans conséquence, car il rappelait dans la mémoire collective l'occupation du pays par l'Allemagne durant la seconde guerre mondiale<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> « Le couvre-feu possède une dimension fortement traumatique dans la mémoire collective » (Le Figaro, 15/10/2020, <https://www.lefigaro.fr/vox/histoire/le-couvre-feu-possede-une-dimension-fortement-traumatique-dans-la-memoire-collective-20201015>) ou Libération, « Le couvre-feu, une histoire française » (Libération, 15/10/2020,

Face à cette situation soudaine et brutale, les Français sont dans l'obligation de s'adapter à un nouveau mode de vie et de travail. Une de ces adaptations à la pandémie se traduit par la généralisation du télétravail dans les secteurs d'activité ou pour les postes compatibles avec le travail distant et la mise en place des gestes barrières dans les secteurs d'activité ou pour les postes imposant le présentiel.

### **3. Les changements organisationnels imposés aux travailleurs durant la crise sanitaire**

Les changements organisationnels s'inscrivent dans la vie quotidienne des salariés qui peuvent percevoir de l'incertitude au sujet de ce nouvel environnement de travail (Chauvin, Rohmer, Spitzenstetter et al., 2014). En effet, tout changement organisationnel implique non seulement une modification de l'activité de travail de l'individu, mais également parfois aussi l'organisation collective de ce travail ce qui peut générer du stress. Les auteurs montrent ainsi que les difficultés organisationnelles représentent le deuxième prédicteur le plus important du stress perçu par les répondants. Il est ainsi dès lors intéressant de mettre en évidence l'impact de ces changements organisationnels sur les conditions de travail perçues par les salariés. C'est pourquoi un détour par la QVT perçu nous apparaît indispensable.

De nombreuses études montrent que les changements structurels des environnements de travail viennent impacter la QVT (Qualité de Vie au Travail) et

---

<https://www.liberation.fr/france/2020/10/15/le-couvre-feu-une-histoire-francaise-1802453/>

produisent divers facteurs de stress, tels que : ambiguïté de rôle, exigences professionnelles accrues (temps de travail et exigences managériales accrues), contrôle réduit, soutien social moindre des managers (moins de disponibilité de la part de la hiérarchie, manque de direction, manque de reconnaissance). Ces facteurs augmentent le stress psychologique, diminuent la satisfaction au travail et l'engagement organisationnel et ont des effets négatifs sur la santé de l'individu comme le soulignent Hansson, Vingard, Arnetz, et Anderzen (2008) ainsi que Fernandez et ses collaborateurs (2015).

C'est à partir de ces réflexions théoriques que nous avons décidé de nous intéresser plus particulièrement aux changements organisationnels brutaux et soudains qui ont eu lieu durant la crise sanitaire. Nous notons comme principal changement, la mise en place du télétravail et du travail distant ainsi que l'introduction des protocoles sanitaires qui ont servi de guide aux travailleurs en présentiel, mais qui les ont également contraints à mettre en place de nouvelles conduites de travail. Nous présentons dans les paragraphes suivants la manière dont le travail distant et le télétravail ont été installés. Au fil de cette présentation, nous soulignons l'impact que ces nouvelles modalités de travail ont sur des dimensions présentes dans la QVT comme l'environnement de travail ou les relations sociales au travail.

### ***3.1. Le télétravail et le travail distant***

#### *3.1.1. Quelques définitions*

En 2006, Taskin explique le télétravail comme étant une activité professionnelle réalisée en partie ou totalement à distance. Il précise, la nécessité pour parler de télétravailleur de l'utilisation des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication). Le télétravail est donc à différencier du travail distant considéré comme un contexte plus large où les TIC ne sont pas nécessaires. Les télétravailleurs à la différence des individus en situation de travail

distant ont également souvent l'obligation de devoir être physiquement sur leur lieu de travail. Concernant le télétravail, nous retrouvons 4 caractéristiques qui vont permettre de faire la distinction entre cette situation de travail à distance et le travail classique avec 1) l'interdépendance des tâches à réaliser ; 2) l'autonomie du télétravail ; 3) l'obligation pour le travailleur de gérer son emploi du temps et 4) l'isolement et l'absence en présentiel (Pralong, 2020).

La pratique du télétravail est réglementée par la loi N° 81/2018 ainsi que par le code du travail (art. 108 – 110). Le télétravail représente toute activité exercée au travers des TIC. Le travail distant également réglementé par le code du travail avec notamment les articles 108-110 qui présentent d'autres situation de travail à distance dans lesquelles les travailleurs n'ont pas forcément recours ou besoin des TIC. Le code du travail définit le télétravail en 2017 comme : « une forme d'organisation du travail qui désigne le fait de recourir à des technologies de l'information et de la communication pour effectuer, hors des locaux de l'employeur, de façon régulière, le travail qui aurait pu être réalisé sur le poste de travail habituel, et ce, de façon volontaire ».

En 2018, la loi N° 81/2018 impose un accord signé par le télétravailleur afin qu'il puisse exercer ses fonctions à distance par la signature d'un avenant au contrat de travail. Avec l'arrivée de la pandémie, l'article 33 du décret N° 195/19.03.2020 permet à titre exceptionnel l'annulation de la signature d'un avenant au contrat de travail permettant aux entreprises de favoriser une forme de télétravail pour diminuer les risques de contaminations. De plus, l'article 48 du code du travail permet aux employeurs la modification temporaire du lieu de travail des salariés sans l'obligation de leurs accords. Pour cela, l'employeur doit invoquer les dispositions du décret de déclaration de l'état d'urgence.

### *3.1.2. Le télétravail dans un contexte hors crise sanitaire*

Avant la période de crise sanitaire, le télétravail a fait l'objet de différentes

études qui ont montré des conséquences de cette organisation de travail sur le travail en lui-même et le vécu des télétravailleurs. Le télétravail présente des aspects plutôt positifs comme : 1) la capacité des télétravailleurs de gérer un bon équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle (Haddon et Lewis, 1994 ; Mello, 2007 ; Aguilera et al., 2016) ; 2) une augmentation du bien-être (étude Malakoff Médéric Humanis, 2019) et une diminution de la fatigue (Vayre, 2019) ; 3) une meilleure satisfaction au travail (Tissandier & Mariani-Rousset, 2019 et Müller & Niessen, 2019) ; 4) une diminution du stress (Mann et Holdsworth, 2003 ; Taskin, 2003 ; Dumas & Ruiller, 2014 et Tissandier & Mariani-Rousset, 2019) ainsi qu'une diminution du turnover et de l'absentéisme (Mello, 2007) ; 5) une augmentation de la productivité (Harker Martin & MacDonnell, 2012 ; Bloom et al., 2015 ; Tissandier & Mariani-Rousset, 2019) et de la motivation au travail (Pontier, 2014) et 6) un gain de temps en limitant les déplacements et l'absence des transports (Haddon et Lewis, 1994 ; Taskin, 2003 ; Golden et al., 2006 ; Scaillerez et Tremblay, 2016).

Ces auteurs ont présenté des effets positifs entre le télétravail et le vécu des télétravailleurs. En revanche, il existe également un grand nombre d'études qui vont mettre en avant des risques concernant le ressenti de la pratique du télétravail.

En ce qui concerne les études qui présentent une perception plus négative du télétravail, l'isolement social et professionnel est un élément que l'on retrouve fréquemment (Haddon et Lewis, 1994 ; Mello, 2007 ; Allen, Golden, & Shockley, 2015 ; Tissandier & Mariani-Rousset, 2019 ; Van Der Meulen et al., 2019 et Aourzag, 2021). En 2007, Mello montre que les sentiments d'isolement sont fortement liés aux difficultés d'opportunité et de promotion de la part des télétravailleurs. En effet, il explique que les individus en situation de télétravail se sentent abandonnés par rapport aux collègues en présentiel et concernant les possibilités d'évolution professionnelles.

Un autre élément est mis en avant quand il est question de télétravail, c'est la notion de stress. Par exemple, Mello (2007) montre que les individus en

situation de télétravail subissent un stress élevé provenant d'une part d'un sentiment d'isolement et d'autre part d'une difficulté dans l'identification à l'entreprise et à l'équipe. De plus, les difficultés liées à l'isolement comme les problèmes de communication, les difficultés relationnelles avec les collègues et / ou la hiérarchie vont entraîner des risques dans la bonne réalisation de certaines tâches nécessitant un besoin de communication (Tissandier & Mariani-Rousset, 2019). Ainsi se cumulent à la fois des difficultés liées au sentiment d'être seul, mais également des difficultés plus directement liées à l'organisation du travail. Une étude récente de l'INRS (2020) présente également que le télétravail peut provoquer un sentiment de stress non seulement en rapport avec le sentiment d'isolement, mais également en raison de l'hyper-connexion.

Pour expliquer ce dernier point, nous pouvons nous appuyer sur une étude récente. En 2020, Fosslien et Duffy expliquent qu'une utilisation intensive des outils de télécommunication peut aussi provoquer chez les télétravailleurs une fatigue cognitive et visuelle qui peuvent augmenter l'inconfort psychologique. Nous notons, que l'utilisation des TIC peut aussi ouvrir des leviers de contrôle de la part de la hiérarchie sur les travailleurs en situation de télétravail qui vont développer un sentiment de pression et de charge mentale plus importante (Taskin & Devos, 2005 ; Taskin, 2006 ; Groen et al., 2018).

Nous avons remarqué que dans l'étude des effets du télétravail, cette pratique peut aussi bien favoriser le bien-être, la satisfaction au travail ainsi qu'un bon équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle (Mello, 2007 ; Aguilera et al., 2016 ; Malakoff Médéric Humanis, 2019 ; Tissandier & Mariani-Rousset, 2019 et Müller & Niessen, 2019) qu'entraîner un sentiment d'isolement et de stress (Mello, 2007 ; Allen, Golden, & Shockley, 2015 ; Tissandier & Mariani-Rousset, 2019 ; Van Der Meulen et al., 2019 et Aourzag, 2021).

Selon Hansez (2020), il est important face à ces effets contrastés, de prendre en considération la variabilité interindividuelle dans la manière de ressentir le télétravail.

### *3.1.3. Le télétravail durant la crise sanitaire*

Le télétravail est une condition de travail qui était peu développée en France et faiblement utilisée par les entreprises avant la pandémie liée au virus de la COVID-19 (Largier, 2001 ; Taskin, 2003 et Aguilera et al., 2016). Malgré une utilisation très limitée du télétravail, cette modalité de travail a été déployée en quelques semaines durant le premier confinement du mois de mars au mois d'avril 2020, touchant un grand nombre de français actifs et d'entreprises qui ne l'avaient jusqu'alors encore jamais pratiqué.

En mars 2020, la situation de la France s'aggrave concernant les risques de contaminations, liées à la maladie de la COVID-19, entraînant la mise en place d'un confinement national. Comme nous l'avons noté précédemment en effet, durant cette période, l'état d'urgence sanitaire a été déclaré, imposant la limitation des interactions sociales et principalement celles concernées par le travail. À la suite de l'instauration du confinement national, les entreprises sont à l'arrêt et les conséquences sur l'économie Française s'avèrent importantes.

Pour répondre aux difficultés économiques, la ministre du travail, E. Borne généralise le télétravail. Aussi, on comptera jusqu'à 25% de télétravailleurs parmi les individus en situation active jusqu'à atteindre 33% à la fin du premier confinement (Chamoux, 2021). Concernant les télétravailleurs, nous notons principalement des cadres et professions intellectuelles qui concernent 61% des télétravailleurs (alors qu'ils ne représentent que 17% de la masse salariale, DARES, 2021). De plus, parmi les 33% des télétravailleurs, nous observons que 14% des individus découvrent cette nouvelle pratique contre 19% qui ont déjà travaillé à distance.

Avant la période de crise sanitaire pour le télétravail, les durées hebdomadaires de travail à distance s'échelonnaient entre 1 à 1,5 jours contre 3 à 4 jours durant la crise (Chamoux, 2021).

Lors du premier confinement, Lambert et ses collaborateurs (2020) dans

leur enquête COCONEL (Coronavirus et CONfinement Enquête Longitudinal) montrent que seulement 39% des 2003 répondants français de leur échantillon, continuent de travailler dont 17% sont en situation de télétravail entre le 30 avril et le 4 mai 2020. L'enquête de l'Insee (Albouy & Legleye, 2020), démontre que le télétravail est lié à la catégorie socio-professionnelle avec 58% des cadres et professions intermédiaire en télétravail durant le 1er confinement contre 20% des employés et seulement 2% des ouvriers. Ils expliquent cette différence importante par des conditions de travail qui diffèrent. En effet, la mise en place du télétravail est plus contraignante pour les professions liées à la production sur site ou encore dans les services hospitaliers qui nécessitent la continuité des soins (et ce d'autant plus en situation de pandémie mondiale).

Le télétravail est une solution adoptée par le gouvernement afin de limiter les risques de contaminations durant la période de crise sanitaire. Nous notons d'ailleurs une moyenne de 26% des Français actifs en situation de télétravail durant la période de crise sanitaire (DARES, 2021) contre seulement 3% avant cette période (DARES, 2019). On peut conclure que le télétravail illustre l'apparition brutale d'une nouvelle condition de travail. Les individus dans cette situation sont contraints de télétravailler, pour la plupart de chez eux (ou d'un tiers lieu) en utilisant les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) afin de réaliser leurs tâches. Les conditions physiques matérielles ne sont cependant pas toujours remplies (logement exigu, matériel inadapté, conditions familiales difficiles avec l'école à la maison).

Lorsque le 3ème confinement est annoncé avec un effet le 3 avril 2021, le télétravail devient contraint pour 100% des activités ayant la possibilité de mettre cette pratique en place. Il n'est plus question de volontariat pour le télétravail ce qui ne permet plus de favoriser l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle (Chamoux, 2021). En effet, pour les télétravailleurs, la maison représente 95% des lieux de travail. La troisième période de confinement est mise en place environ un an après la première et montre une réelle durée de la pandémie.

Pour conclure, nous notons que le télétravail est une pratique arrivée soudainement et de façon brutale pour les Français. Elle s'est en outre prolongée sur une longue période de crise. Nous avons également souligné que le télétravail peut être source de bien-être ou également d'isolement social. Ainsi, ce changement organisationnel a entraîné des conséquences différentes sur le vécu des télétravailleurs. Ce sont ces conséquences que nous présenterons dans la partie suivante.

### *3.1.4. Les conséquences du télétravail et du travail distant sur le vécu des télétravailleurs durant la pandémie*

De manière générale, la crise sanitaire génère et alimente un climat d'anxiété et de stress (Elmer, Mepham & Stadtfeld, 2020 ; Kujama et al., 2020 ; Mengin et al., 2020 ; Bourion-Bédès et al., 2021 ; Chamoux, 2021). Chamoux (2021) explique cela principalement par un climat médiatique stressant pour le quotidien des Français avec : 1) le rappel quotidien du nombre de malades et de décès ; 2) la présentation des nouveaux variants et des nouveaux risques ; 3) les difficultés des services hospitaliers à faire face à la maladie et au manque de lits pour accueillir les malades ; 4) les pénuries qui touchent les besoins nécessaires à la réalisation du travail, mais aussi le manque de masque et gel hydroalcoolique pour respecter les gestes barrières ; 5) les avancés des vaccins et la mise en place du pass sanitaire.

En plus des médias qui diffusent des informations anxiogènes, il faut prendre également en compte les craintes des Français par rapport aux risques de contaminations qui entraînent des difficultés dans les relations sociales. Les individus sont stressés à l'idée d'être contaminés, mais aussi de risquer de contaminer leurs proches, en particulier lorsqu'ils sont considérés comme des personnes à risques.

Au stress lié au Covid-19, s'ajoute une anxiété financière. En effet, selon

une enquête de l'Insee (Albouy & Legleye, 2020), la baisse des revenus des foyers (et principalement des foyers de classe moyenne) concernerait 20% des Français. L'enquête en question comptabilise une personne sur trois en emploi ayant vécu une restriction d'activité réduisant les revenus. Parmi eux, 27% ont subi une situation de chômage partiel. Albouy et Legleye, (2020) montrent également que 20% des travailleurs perçoivent une dégradation de leur situation financière pendant le 1er confinement. Dauvin et ses collaborateurs (2020) en étudiant l'impact économie de la pandémie de la COVID-19 en France, ont présenté que le pays est l'un des plus stricts en Europe concernant les mesures de confinement et de distanciation physique imposés.

De plus, comme nous l'avons constaté dès le début de la crise et dès l'arrivée du premier confinement, le gouvernement Français a sollicité dans un premier temps l'utilisation du télétravail pour lutter contre les risques de contaminations. Pour dans un second temps, mettre en place à partir du 3ème confinement la pratique du télétravail obligatoire pour les structures qui sont à même de l'utiliser et de le pratiquer.

Nombreuses sont les études qui ont porté un intérêt particulier sur le télétravail durant la crise sanitaire et souvent, les mêmes facteurs de risques de cette pratique sont présentés avec notamment le stress et l'anxiété (L'enquête Harris interactive pour le Ministère du travail, 2020 ; Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020), le sentiment d'isolement (Chamoux, 2021 ; l'enquête Harris interactive, 2020) ou encore la rupture de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle (Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021).

Nous notons que la rupture d'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle est plutôt mal vécue par les télétravailleurs (Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021). En revanche, dans un contexte hors crise sanitaire, cet équilibre est plutôt perçu positivement (Mello, 2007 ; Aguilera et al., 2016).

Selon Chamoux (2021), le télétravail contraint mis en place durant la

période de crise entraîne de nouveaux risques psychosociaux. Il précise principalement que cette nouvelle pratique imposée favorise également un sentiment d'isolement social. Cette méthode de travail qu'est le télétravail vient faire intrusion dans la vie personnelle modifiant les habitudes dans le domaine du travail et dans la vie privée.

Le télétravail imposé dès le troisième confinement entraîne une toute nouvelle situation de changement nécessitant des capacités d'adaptation pour les télétravailleurs. Cette nouvelle pratique qu'est le télétravail vient faire intrusion dans la vie quotidienne des individus. De cette façon, le lieu familial devient le lieu de travail limitant l'équilibre personnelle et professionnelle. Dans cette situation, les personnes vivant seules peuvent se retrouver face à un lourd sentiment d'isolement (Chamoux, 2021).

Une étude récente de Laborie et ses collaborateurs (2021) réalisée durant les mois de novembre et décembre 2020 portant sur le bien-être des travailleurs en présentiel, en alternance (alternant télétravail et présentiel) et télétravail met en avant l'importance du soutien social pour les 3 groupes. L'étude permet également de mettre l'accent sur un besoin ressenti de la part des télétravailleurs et les personnes en situation hybride (dans l'obligation d'alterner le travail en présentiel avec le télétravail) de pouvoir participer aux décisions afin de favoriser leur bien-être au travail. Ces résultats ne sont pas retrouvés chez les participants en situation de travail en présentiel (Laborie, Abord de Chatillon & Bernard, 2021).

L'enquête Harris interactive (2020) pour le ministère du travail qui s'intéresse aux activités professionnelles des Français durant le premier confinement, montre des résultats similaires à ceux que nous venons de présenter avec une perception d'un fort sentiment d'isolement pour 41% des sujets, une augmentation du stress perçu au travail pour 29% des cas, un sentiment d'angoisse lié au télétravail correspondant à 30% des répondants, dont 31% d'entre eux qui se considèrent comme moins efficaces et moins performants.

Cette enquête, présente un second point qui nous semble important et

que nous avons décidé de développer ici. En effet, les télétravailleurs interrogés présentent des attentes quant à leur situation et espèrent pouvoir revenir en présentiel pour un minimum d'une journée par semaine pour 58% d'entre eux (Enquête Harris interactive, 2020). Ces mêmes résultats concernant le souhait des télétravailleurs durant les périodes de confinement de retourner en présentiel ou encore de considérer les conditions de travail plus difficile en télétravail sont observés dans différentes études (Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021). Cette volonté de reprendre complètement ou partiellement le travail en présentiel, fait le lien avec les mauvaises conditions de travail perçues par les télétravailleurs pendant la crise sanitaire.

C'est pourquoi, au vu des conséquences de la pratique du télétravail qui a modifié de manière significative les conditions de travail des individus, qu'il nous semble important de prendre en compte la QVT (Qualité de Vie au Travail) dans l'étude de la crise sanitaire. En effet, en 2017, Ruiller, Dumas & Chédotel expliquent que la QVT est d'une importance essentielle quand il est question de télétravail. En effet, le sentiment d'isolement est l'un des principaux risques du télétravail (Chamoux, 2021). Pour lutter contre ce risque, il est nécessaire de favoriser une proximité sociale envers la hiérarchie et les collègues (Wilson et al., 2008). De cette manière, il est possible pour les télétravailleurs de participer aux décisions ainsi qu'aux différents échanges dans l'entreprise et favorisé une bonne QVT (Deci et Ryan, 2002).

Pour conclure cette partie, nous avons noté, que le télétravail et le travail distant ont entraîné des répercussions sur les conditions de travail pouvant jusqu'à impacter la QVT. En sachant, que les individus en situation de présentiel ont eux aussi rencontrer certains changements organisationnels notamment par le biais des protocoles sanitaires, il nous semble important d'étudier la question. C'est ce que nous proposons avec la partie suivante.

### ***3.2. Les conséquences du travail en présentiel et des gestes barrières sur les travailleurs durant la crise sanitaire***

Les travailleurs en présentiel ont également dû faire face à un changement organisationnel important guidé par le protocole sanitaire, les gestes barrières ou encore le pass sanitaire. On trouve dans cette catégorie les travailleurs ne pouvant pas favoriser le télétravail (poste non télétravaillable). Ils se trouvent également dans les entreprises et les commerces considérés comme essentiels par le gouvernement ainsi que dans l'ensemble des services hospitaliers parce que ces travailleurs sont situés au cœur de la pandémie pour accueillir les patients atteints du virus de la COVID-19.

Le 1er confinement a entraîné des conséquences importantes sur les modalités de travail. On observe durant le premier confinement 35 % des personnes en situation active qui continuent à se rendre sur leur lieu de travail (Albouy & Legleye, 2020). L'enquête de L'Insee (Albouy & Legleye, 2020) montre que cette situation concerne principalement les ouvriers dont 53% d'entre eux sont concernés puis les employés (41%), les agriculteurs et les chefs d'entreprises (40%) contre uniquement 21% des cadres et professions intermédiaires. Il y a donc des inégalités importantes au sein de la population des salariés.

Pour aller plus loin, l'enquête COCONEL (Lambert et al., 2020) montre que sur les 2 003 personnes interrogées entre le 30 avril et le 4 mai 2020, seulement 39% d'entre elles continuent d'avoir une activité professionnelle dont 22% qui sont contraint d'aller sur leur lieu de travail et ainsi, pratiquer leur travail en présentiel. Ainsi au-delà des différences dans l'accès au travail distant ou au télétravail, on retrouve des différences dans l'accès au travail, plus simplement.

À notre connaissance, il n'existe que très peu d'études s'intéressant aux travailleurs restés en présentiel durant la pandémie. En effet, la plupart des études traitent et s'intéressent particulièrement à la pratique du télétravail et

travail distant.

Nous avons tout de même remarqué certaines études centrées sur le travail des professionnels de la santé durant cette période (El-hage et al., 2020 ; Georger et al., 2020 ; Laurent et al., 2020 ; Pitchot, 2020 ; Vignaud & Pietro, 2020).

Les soignants pendant la crise sanitaire sont au centre de plusieurs problématiques telles que les risques élevés de contamination, les problèmes d'effectifs, le manque de lit en réanimation, etc. Les conditions de travail des professionnels de la santé étaient déjà difficiles hors crise sanitaire elles se sont aggravées lors de cette période de crise (Laurent et al., 2021). Il est important de noter que dès le début de la crise, le maintien de l'ouverture des services hospitaliers a été un enjeu primordial afin d'assurer une continuité des soins tout en suivant les procédures de protection (geste barrières) mises en place par le gouvernement.

Nous allons maintenant faire référence aux études dédiées aux conditions de travail des soignants pendant la crise sanitaire afin d'amorcer et illustrer le contexte particulier du travail en présentiel et l'impact de l'obligation du respect des gestes barrières sur l'activité de travail et le vécu du travail.

Hors contexte de crise sanitaire et de pandémie, les structures hospitalières rencontrent de profonds changements organisationnels (réductions budgétaires, optimisation administrative et logistique) ; exigences de formation (compétences et aptitudes) et évolutions des services de soins (gestion des lits, organisation médicale, structuration du travail, gestion des urgences, etc.).

Tous ces changements sont sources de stress pour le personnel. Par exemple, une étude réalisée en France par Jasseron, Estryn-Behar, Le Nezet et Rahhali (2006) met en évidence six facteurs expliquant le turn-over et les modifications de l'activité professionnelle des infirmières (insatisfaction face à l'évolution professionnelle, conflits vie personnelle vie professionnelle, troubles psychologiques, manque de soutien psychologique, troubles musculosquelettiques et usure professionnelle, manque de reconnaissance de

leurs compétences). Ce sont des changements organisationnels qui se sont vus davantage accentués avec l'arrivée de la propagation du virus de la COVID-19 (Laurent et al., 2020).

L'étude des conditions de travail et de la QVT des soignants durant la pandémie liée au COVID-19 porte un intérêt nouveau. En revanche, l'étude des conditions des professionnels de la santé et des conséquences liées à des pandémies graves n'est pas nouvelle. En effet, ces recherches ont eu lieu lors des pandémies du coronavirus SARS-coV-1 (2003) et de la grippe A (H1N1 de 2009).

Ces études ont montré chez les soignants des taux d'anxiété très élevés, des craintes concernant les risques de contaminer les proches et les patients, des craintes concernant leur propre santé ainsi que des risques liés à l'épuisement au travail et au stress (Chan & Huak, 2003 ; Goulia et al., 2010 ; Matsuishi et al., 2012).

Georger et ses collaborateurs (2020) quant à eux, se sont intéressé à la perception des professionnels de la santé durant la période de la première vague de la pandémie de la COVID-19. Cette étude montre des facteurs de stress importants chez les soignants liés à la fatigue, la crainte d'être contaminé, le manque de protection et de soutien ainsi que les problèmes liés à la communication.

D'autres études, ont montré l'émergence des troubles chez les soignants exposés au COVID-19 comme des troubles d'anxiété surtout chez les femmes et les soignants en première lignes ainsi que des troubles importants de dépression et de stress (El-hage et al., 2020 ; Pitchot, 2020 ; Vignaud & Pietro, 2020). Les mêmes résultats sont observés dans une étude centrée sur les professionnels de la santé en réanimation durant la pandémie avec une prévalence élevée concernant le stress, l'anxiété ainsi que les signes de dépression (Laurent et al., 2020).

## 4. Conclusion du chapitre 1

Cette pandémie mondiale entraîne des changements organisationnels dans l'ensemble des milieux professionnels avec des situations de télétravail et de travail distant, des situations hybrides et des situations de travail en présentiel guidés par les gestes barrières. À ses changements, on ajoute un climat d'anxiété et de stress véhiculé par les médias, les craintes de contaminations ainsi que les enjeux professionnels et économiques (Elmer, Mepham & Stadtfeld, 2020 ; Kujama et al., 2020 ; Laurent et al., 2020 ; Mengin et al., 2020 ; Bourion-Bédès et al., 2021 ; Chamoux, 2021).

Ces recherches nous ont permis de mettre en avant un vécu négatif de la situation sanitaire source de stress chez les différents travailleurs durant la pandémie. Nous avons également présenté l'intérêt de l'étude de la QVT des télétravailleurs durant la crise sanitaire (Deci & Ryan, 2002 ; Wilson et al., 2008 ; Ruiller, Dumas & Chédotel, 2017).

Aussi, partant de Chamoux (2021) qui précise qu'il est essentiel de réaliser différentes études épistémologiques afin de comparer « la situation sanitaire et psychologique des personnes en télétravail contraint à celle des personnes en télétravail régulier et à celle des personnes en travail présentiel » (P. 991), nous avons décidé de nous intéresser à cette question.

Afin de suivre les recommandations de Chamoux (2021) sur la mise en place d'étude comparant les vécus de la crise sanitaire entre les télétravailleurs, les travailleurs en présentiel et les travailleurs en situation mixte, il nous semble important d'étudier la perception de la QVT de l'ensemble de ces travailleurs durant cette période de crise. Ceci nous amène au chapitre suivant, qui se focalise sur l'étude du stress et de la QVT, présente un historique de l'évolution de ces concepts et les liens que l'on peut établir entre le stress, la QVT et la situation pandémique.

# **Chapitre 2 - La perception du stress et de la QVT durant la crise sanitaire**

## **1. Introduction**

Nous avons pu montrer dans le chapitre précédent que les changements organisationnels imposés par l'arrivée de la pandémie mondiale liée au virus de la COVID-19 ont entraîné la mise en place de nouvelle forme de travail avec le télétravail, le travail distant, le travail mixte (alternant le télétravail et le présentiel) ainsi que l'obligation du respect d'un protocole sanitaire et de distanciation pour les individus en présentiel.

Nous savons que les changements structurels des environnements de travail peuvent impacter la perception de la QVT et du stress des travailleurs (Hansson, Vingard, Arnetz, & Anderzen, 2008 ; Jimmieson, Terry, & Callan, 2004 ; Kivimäki, Vahtera, Elovainio, Pentti, & Virtanen, 2003 ; Noblet, Rodwell, & McWilliams, 2006 ; Fernandez et al., 2015). Ces transformations organisationnelles liées aux évolutions des formes de travail, qui émergent à travers la crise sanitaire (incluant le télétravail, le travail mixte et le travail en présentiel régulé par les protocoles sanitaires) ont entraîné des changements radicaux des modalités de travail. C'est dans ce contexte exceptionnel de pandémie qu'il nous semble primordial d'examiner la manière dont les travailleurs vont percevoir leurs nouvelles conditions de travail en fonction des modifications qui sont imposé par la crise.

Cette réflexion nous conduit à nous intéresser à la nature même du concept de la QVT perçue et de stress perçu. C'est ce que nous ferons dans les trois parties de ce chapitre.

Premièrement, nous tenterons de comprendre et de définir le concept de QVT et l'évolution de la définition de ce concept, nous démarrerons par des définitions générales proposées par des organismes comme l'ANI ou l'ANACT, puis nous verrons si ces définitions convergent avec les travaux de recherche académiques. Nous poursuivrons par la présentation de l'émergence du concept de la QVT et comment celui-ci va se structurer.

Deuxièmement, nous nous intéresserons aux différents modèles et outils validés permettant de mesurer la perception du stress et de la QVT. Troisièmement, nous étudierons les concepts de stress et de QVT durant la crise sanitaire. Pour ce faire, nous présenterons les enjeux de la perception du stress, de la perception de la QVT ainsi que de la perception des différentes dimensions de la QVT durant la crise sanitaire.

## **2. Le stress et la Qualité de vie au travail : quelques définitions**

La définition du stress et celle de la Qualité de Vie au Travail (QVT) vont se structurer à partir de multiples réflexions non seulement au sein de la communauté des chercheurs, mais également au sein d'organismes paritaires chargés d'accompagner les organisations de travail dans la mise en place d'actions de prévention contre les RPS et le stress au travail. À partir de 2013, la place de l'intérêt pour la prévention de la QVT va prendre une place prédominante pour les organismes pour ensuite laisser place en 2022 au concept de QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail).

### ***2.1. Définition générale du stress dans le cadre des accords nationaux interprofessionnels***

L'étude du stress a fait l'objet de recherches scientifiques, mais le stress a également fait l'objet de définitions et d'accords dans un cadre interprofessionnel. Définir le stress est d'un enjeu majeur pour le patronat et les organisations syndicales lorsqu'il s'agit d'analyser les conditions de travail des salariés et appréhender leurs conséquences sur leur santé mentale. Avant de présenter la littérature scientifique, nous proposons un rapide point sur cet accord national interprofessionnel.

Le stress au travail est considéré comme une préoccupation pour les travailleurs comme pour les employeurs, antérieurement à toute discussion concernant la Qualité de Vie au Travail (QVT). En effet, c'est le 8 octobre 2004 que

l'Accord National Interprofessionnel (ANI<sup>3</sup>) sur le stress au travail est signé dans le cadre de l'article 138 Traité CE<sup>4</sup> alors qu'il faudra attendre presque 10 ans pour un accord sur la QVT.

Ensuite, l'accord sur le stress au travail est transposé dans le droit français à partir du 2 juillet 2008 et trouve son implication obligatoire pour l'intégralité des employeurs et salariés du secteur privé. Le but de l'accord est simple, il cherche à dépister le stress au travail et poser un cadre pour le prévenir. Il souligne également l'obligation juridique des employeurs d'agir lorsqu'une situation de stress est identifiée. L'ANI de 2008 définit l'état de stress comme survenant :

« Lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses ».

Cette définition proposée par l'ANI de 2004, présente le stress comme un simple déséquilibre entre les ressources et les contraintes d'un individu face à une situation de stress. Celle-ci, ne prend pas en considération l'ensemble des phénomènes physiologiques, cognitifs, émotionnels et comportementaux de l'état de stress.

## ***2.2. Définition générale de la QVT dans le cadre des accords nationaux interprofessionnels***

En ce qui concerne la Qualité de Vie au Travail (QVT), un des apports à considérer est celui du cadrage réglementaire qui sera fixé en direction des

---

<sup>3</sup> ANI (Accord National Interprofessionnel) constitue un accord négocié au niveau national et recouvre l'ensemble des secteurs du travail.

<sup>4</sup> [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Accord\\_stress\\_travail\\_Fr.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Accord_stress_travail_Fr.pdf)

organisations de travail. Ainsi, l'ANI pose les bases d'une politique d'amélioration de la QVT et de l'égalité professionnelle ainsi qu'une définition conventionnelle de la QVT en France, en juin 2013 : et la définit comme :

« La qualité de vie au travail vise à concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises. Elle peut se définir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'expression individuelle et collective et la reconnaissance du travail effectué. ».

Cette définition bien générale de la QVT dans l'ANI de 2013, nous semble limitée par un aspect subjectif puisqu'elles y intègrent un grand nombre d'aspects tels que le bien-être au travail, la culture de l'organisme, l'ambiance, etc. En effet, selon nous, cette définition ne prend pas suffisamment en compte les différences individuelles au travail, puisque la perception d'une bonne QVT peut varier d'un individu à l'autre (Tavani et al., 2014 ; Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023). De plus, nous notons également que cette définition semble tournée uniquement vers un contexte de travail. Or, nous savons que la vie privée d'un individu peut avoir un impact sur sa vie professionnelle et inversement (Lazarus & Folkman, 1984).

Un autre apport que celui de l'ANI, est celui des organisations paritaires telles que l'ANACT<sup>5</sup>. Leur objectif est d'apporter des clefs de compréhension des facteurs en jeu dans la QVT afin d'accompagner les organisations de travail publiques et privées dans une démarche d'amélioration du bien-être et de la satisfaction des travailleurs. Par exemple l'ANACT en 2007 pose la définition de la QVT à partir de 6 dimensions<sup>6</sup> : les relations sociales au travail, le contenu du

---

<sup>5</sup> ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) est un établissement public administratif créé en 1973 et régi par le code du travail. L'ANACT est placée sous la tutelle du ministère du travail. Elle a les mêmes objectifs d'amélioration des conditions de travail que les ARACT.

<sup>6</sup> <https://www.paysdelaloire.aract.fr/outil/les-6-dimensions-de-la-qualite-de-vie-au-travail/>

travail, l'environnement physique de travail, l'organisation du travail, la réalisation de soi et le développement personnel, la conciliation entre la vie personnelle et professionnelle. Ensuite, en 2018, l'ANACT vise à sensibiliser les entreprises autour de la thématique de QVT en favorisant la mise en place d'un contrat d'objectifs et de performance. L'objectif étant de fournir aux entreprises des outils afin d'appréhender les enjeux de la QVT sur le long terme.

Depuis le 31 mars 2022, la notion de Qualité de Vie au Travail (QVT) cède sa place à la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT). Ce nouveau terme, résultant de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur la santé au travail du 9 décembre 2020 et officialisé par la loi du 2 août 2021 visant à compléter l'ANI du 19 juin 2013 sur la QVT cherche à renforcer la prévention en santé au travail.

La QVCT ne remet pas en question la QVT, mais cherche plutôt à prendre en compte des facteurs souvent délaissés dans la prévention de la QVT lié aux conditions de travail comme les difficultés relatives à la charge de travail et l'autonomie des travailleurs. Mais surtout, la QVCT se veut être une démarche plus participative en intégrant la possibilité pour les salariés de s'exprimer sur ces conditions de travail. C'est pourquoi l'Accord National Interprofessionnel (ANI) ajoute les termes « conditions de travail » à l'acronyme de la QVT.

L'objectif principal est simple : favoriser une organisation de travail dans laquelle les travailleurs ont la possibilité de bien travailler (performance au travail) et en bonne santé (physique et psychologie). Pour ce faire, la démarche QVCT vise à : 1) cultiver une meilleure collaboration afin de faciliter l'efficacité des travailleurs ainsi qu'à améliorer les dynamiques interpersonnelles ; 2) améliorer l'environnement et les conditions de travail en favorisant aux salariés la possibilité de s'exprimer et d'intervenir sur leur travail ; 3) encourager les salariés à participer au processus de transformation de l'organisation pour améliorer le travail actuel et futur et 4) viser un modèle de croissance acceptable et soutenable<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> <https://www.anact.fr/la-qvct-de-quoi-parle-t>

### **2.3. Evolution des conditions de travail, déshumanisation du**

#### ***travail : du stress à la QVT, les recherches en psychologie du travail***

Le concept de QVT a émergé dans un contexte organisationnel particulier, non seulement en termes d'augmentation de la charge de travail, et du stress ressenti, mais également en termes de déshumanisation du travail. Voici pourquoi, nous présenterons un rapide historique concernant l'émergence et l'évolution du travail et l'articulation avec les concepts de stress et de QVT.

Dès le début du XXe siècle, nous observons l'apparition de nouvelles formes d'organisation du travail visant la maximisation de la productivité notamment dans les usines (Taylorisme, Fordisme). Dans cet objectif de favoriser un rendement optimal sans la prise en compte de la santé des ouvriers, ces nouvelles organisations vont se caractériser par une déshumanisation du travail et entraîner des effets sur la santé physique et mentale des salariés : troubles musculo-squelettiques (TMS), syndrome d'épuisement professionnel, stress au travail (Brillet, Sauviat & Soufflet, 2017). Nous verrons également que ces conditions de travail contraignantes impactent la QVT.

##### ***2.3.1. Le Taylorisme***

L'organisation scientifique du travail (OST) de Taylor (1911) repose sur une approche relationnelle de l'organisation du travail afin d'augmenter la productivité de l'entreprise. Le taylorisme se base sur un principe simple, c'est ce que l'on appelle la division horizontale et verticale des tâches. Dit autrement, l'intérêt est de décomposer et diviser les tâches pour que les ouvriers puissent se spécialiser dans la réalisation d'une seule. Cette approche favorise également le contrôle des travailleurs avec la mise en place de postes spécifiques de contrôleurs ayant pour rôle de chronométrer la réalisation des tâches des

travailleurs afin de les contraindre à produire plus et plus vite. Certaines composantes de cette gestion de la main-d'œuvre peuvent contribuer au stress chez les employés. En effet, le principe de la routinisation et de la fragmentation des tâches répétitives limite les prises d'initiative pouvant engendrer une source potentielle de stress. De plus, le contrôle des travailleurs entraîne des cadences de travail importante basé sur des directives et échéances strictes ce qui peut contribuer à un état de stress important. Pour terminer, le taylorisme limite le soutien social pouvant augmenter le sentiment de stress des salariés souvent isolé dans leurs tâches.

Pour conclure sur cette organisation du travail, c'est une méthode basée sur la spécialisation et la répétition des tâches entraînant certes une augmentation de la productivité, mais induisant aussi des comportements aliénants qui génèrent des problèmes de santé physique et psychologique (Brillet, Sauviat & Soufflet, 2017).

### *2.3.2. Le Fordisme*

En 1913, Ford développe sa propre organisation du travail connu sous le nom du travail à la chaîne en se basant sur le modèle du Taylorisme. Le fordisme est un modèle de production interdisant l'autonomie des travailleurs par la standardisation des biens fabriqués (production d'un modèle unique), la répétition et l'automatisation des tâches. Le travail à la chaîne est une méthode permettant de minimiser la perte de temps dans les trajets des travailleurs où chacun reste à son poste ce qui entraîne un renforcement de la division du travail tout en continuant de contrôler le temps de travail (méthode que l'on retrouve dans le Taylorisme). Ce sont des approches basées sur la productivité qui ont affecté les conditions de travail des salariés et ont entraîné des maladies professionnelles comme les TMS. On peut également souligner que ces TMS sont à l'origine de taux d'absentéismes conséquents (Brillet, Sauviat & Soufflet, 2017). Ces conditions de travail sont également en lien avec la QVT des salariés. Il est

important de noter que le fordisme peut être associé à différentes caractéristiques pouvant augmenter le niveau de stress des travailleurs. D'ailleurs, certaines de ses caractéristiques font lien avec celle du taylorisme que nous avons présenté dans la partie précédente, avec la pression temporelle, le manque de soutien social, la routinisation des tâches et le contrôle stricte des salariés.

Le fordisme et le taylorisme sont deux approches du travail basé sur l'efficacité et la standardisation du travail dans une recherche de l'optimisation de la productivité au détriment de l'aspect humain. Elles ont fortement contribué à la déshumanisation du travail en négligeant les aspects psychologiques et émotionnels des travailleurs pouvant jusqu'à entraîner des risques importants de maladies professionnelles ou des états de stress au travail.

### *2.3.3. Le stress, une réponse physiologique Vs comportementale*

Dans le domaine de la psychologie et la médecine, Selye est considéré comme le père fondateur du stress. Il est le premier à utiliser ce terme en 1946 pour désigner l'exposition au stress comme étant un phénomène extérieur à l'individu. Il va développer le modèle de « syndrome général d'adaptation » expliquant que pour affronter une situation jugée comme stressante, l'organisme va déclencher une suite de trois phases principales : 1) la phase d'alarme dans laquelle l'organisme va faire face au stressor et va mobiliser ses ressources afin d'y faire face ; 2) la phase de résistance, lorsque le stressor est persistant, l'organisme va chercher à s'adapter au stress mais continue de réclamer des ressources importantes de l'organisme dans le but de maintenir la réponse au stress et 3) la phase d'épuisement dans laquelle le stressor est maintenu sur une plus longue durée. C'est l'étape de l'épuisement ou l'organisme va épuiser ses ressources entraînant la fatigue ainsi qu'une diminution du système immunitaire. Cette dernière phase peut entraîner des risques importants de maladie.

Selon Selye (1956), le stress peut être défini comme la réaction de l'organisme face aux sollicitations provenant de son environnement. Le stress se manifeste par des réponses physiologiques non spécifiques en réaction à une agression (stressor).

Lazarus et Folkman (1984), vont quant à eux plutôt aborder le concept de stress comme une réaction comportementale. En effet, dans une approche transactionnelle ils vont insister sur l'importance de l'évaluation qu'un individu va attribuer à une situation qu'il perçoit comme étant stressante. Dans cette situation l'individu, va pouvoir développer des stratégies afin de mobiliser des ressources pour faire face à cette situation : ce sont les stratégies de coping. Pour Lazarus et Folkman (1984) le coping correspond à « l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux, constamment changeants, déployés pour gérer des exigences spécifiques internes et/ou externes qui sont évalués par la personne comme consommant ou excédant ses ressources » (p. 141). Les stratégies de coping ont pour objectif de trouver une solution face à la situation perçue comme stressante tout en limitant la détresse émotionnelle. Autrement-dit, l'état de stress est déterminé par la perception de l'individu de la situation stressante ainsi qu'à ses capacités d'y faire face.

#### *2.3.4. Le stress au travail*

Dans les années 1990, Siegrist va commencer à s'intéresser à la notion de stress au travail et va considérer que les efforts qui sont fournis par les travailleurs sont en lien avec les récompenses attendues par le travailleur comme le salaire, la reconnaissance et la sécurité de l'emploi. En revanche, si l'investissement du travailleur n'est pas en adéquation avec la récompense attendue, cela peut conduire à un déséquilibre pouvant engendrer des répercussions psychologiques et déclencher des états de stress. C'est pourquoi, Siegrist et ses collègues développent le modèle du déséquilibre entre effort et récompense (Siegrist et al., 1986 ; Siegrist, 1996 ; Siegrist et al., 2004).

Selon Siegrist et ses collaborateurs (1986), le stress au travail survient lors d'un déséquilibre entre les efforts qu'un individu va fournir et les récompenses reçues en retour. Nous retrouvons 2 sources concernant les efforts avec les efforts extrinsèques et intrinsèques. Pour les efforts extrinsèques, cela revient aux exigences physiques et psychologiques dans le cadre du travail. Nous retrouvons les heures supplémentaires, les interruptions dans le travail, les contraintes de temps et d'objectifs, grandes et/ou nombreuses responsabilités, etc. Pour l'effort intrinsèque, cela correspond plutôt à l'investissement du travailleur par rapport à ce qui lui est demandé de réaliser. Pour expliquer autrement, les efforts intrinsèques sont des comportements associés à un engagement excessif d'un individu dans son travail (Brillet, Sauviat & Soufflet, 2017) traduit par exemple par un besoin d'approbation, la compétitivité, le dépassement de soi ou encore le désir de relever des défis. Les récompenses quant à elles sont plutôt les gratifications qu'apporte le travail en matière d'estime, de rémunération, de reconnaissance, de sécurité de l'emploi, des possibilités d'évolution, etc.

C'est le déséquilibre entre des efforts élevés de la part du travailleur et de faibles récompenses en retour que l'on peut retrouver des situations de stress important (Siegrist, 1986). Ce déséquilibre peut même à plus longs termes entraîner chez les travailleurs des troubles dépressifs, une diminution de l'estime de soi ainsi que des maladies cardio-vasculaire (Brillet, Sauviat & Soufflet, 2017).

Karasek (1979), s'intéresse également au concept de stress au travail et va lui aussi proposer un modèle basé sur un équilibre, mais sur 3 axes différents : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social. Pour son modèle, Karasek s'est appuyé sur le constat que les travailleurs qui ont une forte demande de travail avec un niveau faible de contrôle sur leur travail pouvaient être plus amènes de présenter des troubles de stress et de dépression. Il considère donc que le stress au travail correspond à un déséquilibre entre la demande de travail (charge de travail, pression au travail, etc.) et la latitude décisionnelle du travailleur (problème lié à l'autonomie et aux prises de décisions, etc). En effet, Il évalue la demande psychologique correspondant à la charge

mentale du travail. On retrouve la prise en compte de la quantité de travail, l'intensité, les contraintes de temps, etc (Brillet, Sauviat & Soufflet, 2017). Concernant le deuxième axe, le Karasek mesure la latitude décisionnelle en lien avec les compétences du travailleur ainsi que sa possibilité de faire preuve d'autonomie. Pour terminer, le dernier axe prend en compte le soutien social représenté par la qualité relationnelle au travail. Dans ce modèle, un individu peut se retrouver dans une situation de stress élevée dans le cas où l'on observe un déséquilibre entre une forte demande psychologique et une faible latitude décisionnelle (Brillet, Sauviat & Soufflet, 2017).

Concernant les modèles sur le stress, les modèles de Siegrist (1986) et Karasek (1979) ont une place dominante dans la littérature et sont plus majoritairement utilisés dans le monde du travail lorsqu'il est question d'étudier le stress (Vézina & coll., 2006 ; Althaus, Kop & Grosjean, 2013). Néanmoins, le modèle de Siegrist (1986) et celui de Karasek (1979) ne prennent pas en compte le sens qu'un individu stressé attribue à cette situation de stress (Sauvezon, Ferrieux & Priolo, 2019). De plus, nous retrouvons des chercheurs qui montrent dans leurs travaux que les 3 dimensions étudiées à travers le Karasek peuvent être indépendante présentant des résultats différenciés (Le Blanc, De Jonge & Schaufeli, 2000 ; Sauvezon, Ferrieux & Priolo, 2019).

Dans nos travaux, nous nous intéressons davantage aux modèles psychologiques du stress nous permettant de considérer l'individu comme étant un actif potentiel devant une situation stressante tout en prenant en compte les différences interindividuelles qui sont à notre sens délaissés dans les modèles de Siegrist (1986) et Karasek (1979). De plus, ses modèles ne prennent en compte que le stress au travail lié aux conditions de travail, ils ne considèrent pas la perception que l'individu a de son environnement de travail des ressources internes et externes sur lesquelles il peut s'appuyer. C'est cette perception qui joue un rôle décisif sur le stress ressenti. C'est pourquoi, nous allons nous tourner vers le modèle de Lazarus et Folkman (1984). Dans le cadre de nos études, nous allons nous intéresser à l'échelle de Stress perçu : le Perceived Stress Scale (PSS-

10) créé par Cohen, Kamarck et Mermelstein en 1983. C'est une échelle qui repose sur le modèle transactionnel du stress de Lazarus et Folkman (1984).

Le PSS-10 mesure la perception de stress vécue (Sauvezon, Ferrieux & Priolo, 2019) de manière générale permettant ainsi de considérer le stress dans un environnement de travail et personnel. L'outil est complémentaire du modèle de Lazarus et Folkman (1984) qui permet de prendre en compte la relation dynamique entre l'individu et l'environnement qui peut entraîner une situation de stress (Guillet, 2008 ; Sauvezon, Ferrieux & Priolo, 2019). Ce modèle s'intéresse à la perception de l'individu à faire face à une situation de stress donnée ainsi qu'à ces contraintes, à la perception de l'individu concernant la situation stressante elle-même, et enfin la perception de l'individu des contraintes données par l'environnement. Nous pouvons donc considérer une situation comme étant stressante dès lors qu'un individu perçoit qu'il n'a pas les ressources personnelles nécessaires pour y faire face, ce qui peut alors menacer son bien-être (Lazarus, 1966). Selon ce modèle transactionnel du stress, le stress est considéré comme étant une réaction adaptative à la suite d'une évaluation que l'individu fait de la situation source de stress et des ressources dont il dispose (psychologiques et matérielles). Le stress au travail quant à lui est généré par des éléments de l'environnement de travail qui créent des tensions auxquelles l'individu réussit plus ou moins à s'ajuster (Brangier, Lancry & Louche, 2004).

L'objectif d'utiliser ce modèle dans nos études est double. Dans un premier temps, le modèle transactionnel de Lazarus et Folkman (1984) va nous permettre d'identifier la perception que peut avoir un individu de sa situation de stress ainsi que de sa capacité à y faire face. Dans un second temps, il permet également de mettre en avant le stress perçu dans sa globalité en évitant de le centrer uniquement sur le travail. En effet, le modèle transactionnel n'a pas été développé uniquement dans une approche du stress au travail.

Concernant les dimensions du PSS-10 (Cohen, Kamarck et Mermelstein, 1983), nous notons l'organisation et le processus de travail avec les facteurs d'aménagement du temps de travail, le degré d'autonomie dont dispose le salarié,

les moyens mis à sa disposition, et autres, peuvent être des facteurs de stress au travail. Nous retrouvons également les conditions de travail et l'environnement de travail, comme par exemple, les caractères particuliers de l'environnement de travail qui peuvent jouer un rôle dans les situations de stress. La communication (hiérarchique ou avec les collègues) elle aussi peut être source de stress. Pour terminer sur cette idée, les facteurs subjectifs qui désignent les caractéristiques psychologiques du travailleur vont plus ou moins modifier l'impact des facteurs présenté ci-dessus. (Gintrac, 2011). Ses différents facteurs, pouvant jouer un rôle sur le stress montrent l'intérêt d'utiliser le modèle de Lazarus & Folkman (1984) qui comme précisé ultérieurement permet d'étudier le stress perçu dans sa globalité.

Dans les années 1980, le concept du stress au travail prend une place importante dans l'étude des conditions de travail. Ces différentes approches présentent des caractéristiques pouvant impacter la santé psychologique des travailleurs comme la charge de travail et les exigences temporelles des tâches (Siegrist, 1996) ou encore les difficultés liées à l'autonomie des salariés avec la latitude décisionnelle (Karasek, 1979). Pourtant, d'autres approches vont dès les années 1930 se tourner vers la satisfaction des travailleurs avec pour objectif l'humanisation du travail favorisant peu à peu l'émergence de la promotion de la QVT, c'est ce que nous allons présenter dans les parties suivantes.

#### ***2.4. De l'étude ergonomique des postes de travail à la prise en compte de la perception des conditions de travail par le salarié***

Le concept de la QVT est une notion qui s'est développée à travers la recherche dans une multitude de discipline depuis près d'un siècle.

On retrouve notamment Elton Mayo présenté dans les années 1930

comme étant le précurseur de l'ergonomie au travail, mais qui va ouvrir la voie au champ de l'étude de la QVT. Il va s'intéresser avec ses différents collaborateurs aux facteurs pouvant impacter et influencer la productivité des travailleurs. A travers, ses travaux Mayo (1933), va remettre en cause le Taylorisme basé uniquement sur la productivité par la simplification, la répétition et la séparation des tâches. Mayo et son équipe vont montrer que la productivité des travailleurs peut également augmenter en favorisant l'autonomie, la cohésion de groupe ainsi que la solidarité dans l'exécution de la tâche. Il présente l'ergonomie au travail comme étant une source de productivité par la prise d'initiative et la collaboration des travailleurs pour remplir les objectifs de l'entreprise (Mayo, 1933, 2004). Ce que l'on retiendra des travaux de Mayo, c'est que l'ambiance de travail et la cohésion de groupe, de même que le sentiment de reconnaissance, sont parfois plus important que les conditions physiques de travail, l'organisation du travail et l'autonomie dans la tâche.

Cet intérêt pour les conditions globales de travail perçues par le salarié dans l'entreprise va ouvrir la voie à la QVT. En effet, les travaux de Mayo (1933) amorcent une façon d'appréhender l'organisation du travail en plaçant en son centre la dimension humaine et relationnelle. L'approche humaine de l'organisation du travail ne présente pas l'aspect matériel comme l'unique facteur augmentant la productivité (Mayo, 1933 ; Brillet, Sauviat & Soufflet, 2017). Au contraire, c'est la qualité relationnelle entre les travailleurs qui va augmenter le rendement. Autrement dit, c'est en favorisant le dialogue et l'échange ainsi qu'un climat de confiance entre hiérarchies et salariés qu'il est possible de favoriser une productivité à long terme. De plus, l'humanisation du travail permet d'établir l'une des premières prises en compte de la subjectivité des conditions de travail (Tavani et al., 2014).

### *2.4.1. La théorie X Y : l'autonomie et la proactivité*

McGregor (1960) en travaillant sur les représentations des chefs

d'entreprises propose 2 théories se référant à deux visions différentes du management. Dans la théorie explicative naïve de ces chefs d'entreprise, appelée théorie X, les travailleurs sont considérés comme des individus paresseux, sans motivations, peu autonomes et qui travaillent sous la contrainte. Cette théorie met le point sur l'obligation des entreprises de favoriser le contrôle et l'autorité pour faire travailler leurs salariés. McGrégor considère cette représentation comme limitée et néfaste (Brillet, Sauviat & Soufflet, 2017). En effet, selon McGrégor (1960), une organisation du travail basée uniquement sur l'utilisation de punitions et de récompenses entraîne une baisse de productivité, elle doit au contraire être remplacée par la prise en compte et l'adéquation avec les besoins de l'individu dans son travail. La théorie X, est en opposition avec cette vision traditionnelle du management qui s'appuie sur l'autorité de l'entreprise dans la réalisation du travail. Elle avance l'idée que l'individu est capable d'autonomie, de créativité et d'initiative dans son travail (McGrégor, 1960). Il faut donc repérer le foyer de ses besoins et lui donner des occasions d'éprouver ses compétences.

Dans cette vision, comme dans celle de Mayo (1933) l'individu et ses besoins sont placés au centre du management. L'objectif est d'adapter le travail directement au travailleur et non l'inverse avec en ligne de mire le fait de favoriser la santé et la sécurité au travail (Brillet, Sauviat & Soufflet, 2017).

C'est une démarche similaire qui sera adoptée dans le champ de la QVT. Il s'agit de favoriser la santé au travail grâce à l'analyse des conditions de travail. Il s'agit cependant, contrairement à la démarche ergonomique, de ne pas se limiter aux conditions physiques de travail, mais d'intégrer les conditions psychologiques du travail, autrement dit la manière dont le salarié perçoit ses conditions de travail.

#### *2.4.2. La Qualité de Vie (QdV)*

Avant de discuter de la QVT et des enjeux de celle-ci, il nous faut définir le

concept de Qualité de Vie (QdV). En effet, la QVT a longtemps été considérée en écho avec ce concept déjà connu.

La QdV est globalement définie comme un sentiment de bien-être. Ce concept a été particulièrement développé dans le champ de la santé et plus particulièrement de la médecine. Janse, Gemke, Uiterwaal et al. (2004) par exemple soulignent ainsi que ce concept est particulièrement intéressant dans la pratique clinique, car il permet de dépister, hiérarchiser, prioriser, évaluer et réguler les problématiques en lien avec les traitements prescrits au patient et sa réaction à ces traitements. Ainsi, l'objectif global de la prise en charge est orienté vers l'atteinte d'une meilleure QdV pour le patient. La QdV est définie par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) comme :

« La perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lesquelles il vit, en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et inquiétudes ». (WHOQoL Group<sup>8</sup>, 1993).

Dans ce cadre, la QdV est reliée au bien-être ressenti ou parfois à l'absence de mal-être ressenti (Bubolz et al., 1980 ; Bigelow et al., 1982). Plus récemment, Desrumaux et Lemoine (2012) dans en lien avec la psychologie de la santé, définissent la QdV comme l'absence d'affects négatifs et la présence d'affects positifs en portant un intérêt pour les expériences. En effet, ils expliquent que les variables dispositionnelles par rapport à l'individu lui-même et sa personnalité vont avoir plus d'impact que les variables situationnelles en rapport avec le contexte.

Selon Dupuis et ses collaborateurs (1989) : « la qualité de vie, à un moment donné, représente l'état atteint par un individu dans la poursuite de ses

---

<sup>8</sup> WHOQoL (Study protocol for the World Health Organization project to develop a Quality of Life assessment instrument) : Protocole d'étude pour le projet de l'Organisation Mondiale de la Santé visant à développer un instrument d'évaluation de la qualité de vie.

butés organisés hiérarchiquement. ». À travers leur définition de la QdV, les auteurs cités vont développer un modèle en partant de l'approche systémique. Ils présentent, que chaque individu est à la poursuite d'un objectif à atteindre. Une fois cet objectif atteint, il lui semble essentiel de chercher à maintenir cette situation idéale : c'est le système de contrôle (Dupuis et al., 2012). Pour l'expliquer plus simplement, l'objectif de chaque individu est de réduire l'écart entre la situation actuelle et les objectifs de vie qu'il se fixe : c'est la boucle de rétroaction négative (Dupuis et al., 1989 ; Dupuis et al., 2012). Pour ce faire, les individus vont prendre en considération la hiérarchisation de leurs objectifs (chaque but à atteindre ne dispose pas de la même priorité). En revanche, certaines situations peuvent entraîner le sentiment d'un éloignement entre les comportements adoptés et les objectifs fixés entraînant ainsi une boucle de rétroaction positive (Dupuis et al., 1989 ; Dupuis et al., 2012). Dans cette situation, les individus vont plutôt s'éloigner de leur idéal limitant leur qualité de vie.

#### *2.4.3. L'émergence de la QVT*

La Qualité de Vie au Travail est un concept qui a évolué à travers diverses approches scientifiques dans le cadre de la psychologie. Cette partie nous permettra de proposer les différentes étapes concernant le développement de ce concept.

Dans les années 1970, le concept de QVT va commencer à prendre une place importante dans la recherche. En 1972, le terme de QVT est proposé pour la première fois lors d'une conférence internationale sur la Qualité de Vie à New York regroupant différents chercheurs et écoles s'intéressant à la santé psychique. Lors de cette conférence, 4 concepts vont structurer la définition de la QVT : l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, l'intégrité physique, l'intégrité psychique et le développement du dialogue social (Barnabé, 1993). Cependant, Lawler (1975) considère un manquement dans une définition stable et acceptée de la QVT. Pour cela, il va proposer la prise en compte de la

satisfaction au travail tout en indiquant une distinction entre ce concept et celui de la QVT. En effet, la satisfaction au travail correspond plutôt à l'évaluation qu'un individu va faire de l'expérience de son travail en matière d'émotion positive (Locke, 1976). Dans son intérêt porté sur la QVT, Lawler (1975) ajoute la nécessité de la prise en considération des états de stress au travail qu'il considère comme trop souvent délaissés dans les travaux sur la satisfaction. Pour Martel et Dupuis (2006) il est essentiel de distinguer dans la définition de la QVT les différentes dimensions qui lui sont souvent associées comme la satisfaction au travail, le bien-être, l'engagement organisationnel, la motivation au travail ou encore le stress au travail.

Cet intérêt grandissant pour la QVT va poser un problème de définition. En effet, les différentes disciplines et chercheurs ne vont pas trouver de consensus concernant les notions à prendre en compte dans la QVT (Martel & Dupuis, 2006 ; Tavani et al., 2014 ; Auzoult & Guilbert, 2019). Ainsi certains chercheurs placent le stress et l'épuisement professionnel comme des indicateurs de la QVT (Karasek, 1979, 1998 ; Van Laar et al., 2007). Dans ce cadre, le stress est considéré comme un prédicteur ou au centre même des dimensions de la QVT.

D'autres auteurs vont chercher à définir la QVT en lien avec différentes caractéristiques des conditions de travail (sens du travail, autonomie, variété des tâches, etc) et les mettre en relation avec les concepts de motivation ou de satisfaction au travail (Hackman & Othman, 1976 ; Lawler, 1982). Pour Hackman et Othman (1976) la QVT dépend des caractéristiques du travail. Lawler (1982) établira un cadre plus large en définissant la QVT comme une « organisation dans laquelle les individus sont en sécurité, expriment leur satisfaction et sont capables de grandir et de se développer en tant qu'êtres humains ». Enfin, dans ce cadre de recherche, on retrouve des travaux qui cherchent à montrer les liens existants entre des prédicteurs et la QVT perçue par les individus. Par exemple, l'impact des modes de management (le leadership) sur la satisfaction au travail (cf. Guilbert et al., 2019).

## ***2.5. La QVT un concept qui va peu à peu se structurer***

Lorsque l'on s'intéresse à la notion de Qualité de Vie au Travail en psychologie, nous retrouvons une certaine difficulté pour amener à une définition commune. Nous observons un grand nombre de contraintes limitant la possibilité d'un consensus dans la définition de la QVT que nous allons présenter dans les parties suivantes.

L'absence d'un consensus pour définir cette notion pourrait venir des différents domaines de recherches s'intéressant à la QVT qui conduirait vers des définitions différentes dans chaque discipline (Tavani et al., 2014 ; Auzoult & Guilbert, 2019). En effet, nous observons un grand nombre de disciplines comme la médecine, la psychologie, la sociologie ou encore les disciplines de gestion et d'économie qui tentent chacune de définir la QVT entraînant des points de vue différents.

De plus, la qualité de vie au sein du contexte travail est souvent mise en relation avec le stress et le bien-être au travail (Tavani et al., 2014). La QVT est une notion complexe prenant en compte une multitude de dimensions et nous allons en présenter quelques-unes avec : le stress, la reconnaissance au travail, la satisfaction au travail, l'environnement au travail, les relations sociales au travail, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, le bien-être au travail, les possibilités d'évolutions professionnelles et la santé psychologique d'un individu (Tavani et al., 2014 ; Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2021, 2022, 2023). Il est important de noter que les dimensions que nous venons d'exposer ne représentent pas une liste exhaustive des dimensions de la QVT. Il est d'autant plus compliqué d'établir une définition commune de la QVT regroupant ainsi toutes les dimensions existantes sachant qu'il est nécessaire de les prendre en compte ensemble (Van Laar et al., 2007).

Les relations sociales ainsi que la diversité des organisations de travail

peuvent également présenter des limites dans la définition de la QVT. En effet, chaque organisation et structure de travail présentent des caractéristiques qui lui sont propres. De plus, les relations sociales et les interactions envers la structure de travail peuvent être évolutives ce qui suscite une certaine difficulté dans une définition stable de la QVT.

Pour terminer, ce que nous notons comme dernier point sur les difficultés concernant la définition de la QVT, c'est la nature subjective de la perception de ce concept. Finalement, la QVT ne serait pas à prendre en compte uniquement comme une notion à évaluer mais plutôt comme un processus. Autrement-dit, la QVT est à prendre en compte comme étant un objectif à atteindre (Tavani et al., 2014). En effet, considéré la QVT comme un objectif en matière d'attente permet la prise en compte du positif (exemple : le bien-être et la satisfaction au travail) comme du négatif (exemple : le stress) dans la QVT. De plus, considéré la QVT comme un objectif aide à éviter les difficultés liées d'une part à la subjectivité de la QVT et d'autre part au trop grand nombre de dimensions retrouvées à travers ce concept (Tavani et al., 2014).

Dès les années 2000, la notion de santé psychique prend sa place dans la littérature scientifique qui s'intéresse notamment à la santé psychique au travail et les risques au travail (Levet, 2013) mais la QVT n'en reste pas moins difficile à définir (Auzoult & Guilbert, 2019 ; Tavani et al., 2014). En nous basant sur l'idée que la QVT représente différentes dimensions qui peuvent affecter la satisfaction individuelle au travail (Warr et al., 1979 ; Sirgy et al., 2001), nous avons dans une étude récente en nous basant sur les travaux de Ramawickrama, Opatha et Pushpakumari (2017) définit la QVT comme « une synthèse des conditions de travail vécues, qui stimulent la satisfaction au travail d'un salarié » (Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin, & Dolard, 2023).

La réflexion que nous avons apportée, relative aux attentes qui peuvent varier d'un individu à un autre, soulève la question de l'utilisation d'outils scientifiques afin de mesurer le stress et la QVT. C'est pourquoi dans la partie suivante, nous allons proposer d'étudier différents outils de mesure de la QVT qui

ont soit d'une part largement participé au développement du concept et d'autre part fréquemment été utilisés dans les études portant sur les conditions de travail.

## ***2.6. Les outils de mesure de la QVT***

Walton (1973) explique que pour prendre en compte la QVT, il faut prendre en compte l'ensemble des critères ayant un impact sur le bien-être au travail. Pour mesurer la QVT, il va proposer 8 critères avec la prise en compte de la rémunération considérée comme étant adéquate et équitable ; un environnement de travail qui doit être sain et sécurisant pour le travailleur ; la possibilité pour les travailleurs de pouvoir développer leurs compétences ; la prise en compte des possibilités de progression ainsi que la sécurité de l'emploi ; un espace de vie global ; la possibilité de concilier la vie personnelle avec la vie professionnelle ; une intégration dite sociale dans l'organisation avec notamment une intégration sociale satisfaisante, sans préjugés et égalitaires ; et pour finir l'équité avec un environnement de travail constitutionnel (Walton, 1973, 1974). Ce modèle va devenir une base théorique importante et fiable de la QVT dans les années 1980 permettant le développement d'autres outils.

### ***2.6.1. L'humanisation du travail***

Proche du modèle de Walton, nous retrouvons celui de l'humanisation du travail (Herrick, 1972 ; Herrick & Maccoby, 1975). L'idée est de prendre en compte le travailleur comme une entité à part entière dans l'entreprise. Herrick et Maccoby (1975) proposent 4 principes concernant l'humanisation du travail : la sécurité (dans l'objectif de soulager les travailleurs de l'anxiété) ; l'équité (pour compenser le travailleur en fonction de sa propre contribution à la valeur du produit ou du service rendu dans l'entreprise) ; l'individualisation (avec pour

objectif cette fois-ci d'encourager les travailleurs à développer des compétences) ; et la démocratie (ce qui revient à permettre aux salariés de prendre des responsabilités dans la production favorisant ainsi leur propre autonomie).

C'est une méthodologie qui permet la prise en compte direct de l'individu dans son travail. L'objectif étant d'adapter le travail à l'individu favorisant ainsi les meilleures conditions possibles pour qu'il puisse réaliser ses objectifs sereinement et efficacement. Cet intérêt, de mettre le travailleur au centre du travail permet une grande avancée en matière d'investigation autour de la QVT, mais cette méthodologie du travail (Herrick, 1972 ; Herrick & Maccoby, 1975) telle que celle proposée par Walton (1973, 1974) reste limitée par la non prise en compte de l'état psychologique de l'individu.

#### *2.6.2. Measure of Quality of Life Scale (QWL)*

En 2001, on retrouve l'outil QWL (Measure of Quality of Life Scale) de Sirgy et collaborateurs permettant de mesurer la QVT. Cette mesure a été conçue dans l'objectif de saisir la mesure dans laquelle l'environnement de travail, les exigences du poste, le comportement de supervision et les programmes auxiliaires dans une organisation sont perçus comme répondant aux besoins d'un employé. Le QWL est un outil décliné en 16 items qui évalue 7 dimensions en termes de besoins : en matière de santé et de sécurité (permet de favoriser une bonne santé ainsi que la protection contre la maladie et les blessures) ; économiques et familiaux (salaire et sécurité) ; sociaux (temps libre en dehors du travail) ; d'estime (reconnaissance au travail) ; d'actualisation (réalisation du potentiel au sein de l'entreprise) ; en connaissances (développement des connaissances et compétences des travailleurs) ; esthétiques (créativité au travail).

Comme pour le modèle d'Herrick et Maccoby (1975) le QWL, même s'il prend en compte l'état physiologique de l'individu au travail, il ne traite pas de

l'état psychologique. En revanche, cet outil par son intérêt sur la perception des travailleurs va entraîner une nouvelle façon de travailler sur la QVT.

### *2.6.3. Le Work-Related Quality of Life Scale (WRQoL)*

Easton et van Laar (2012) quant à eux vont proposer un outil afin de mesurer la QVT perçue : le WRQoL (Work-Related Quality of Life Scale). Ce qui nous intéresse dans cet outil, c'est qu'il permet la prise en compte de la perception même d'un individu quant à sa propre QVT. Il est basé sur 6 dimensions et comporte 24 items. Concernant les dimensions, nous retrouvons : le bien-être général ; l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle ; la satisfaction au travail ; le contrôle au travail ; les conditions de travail ainsi que le stress au travail. Concernant la dimension du bien-être général, celle-ci permet d'évaluer dans quelles conditions un individu se sent bien ou se sent satisfait de sa vie dans son ensemble. Le bien-être général tel qu'il est mesuré dans le WRQoL permet d'une part la prise en compte du bien-être psychologique d'une personne et d'autre part de la prise en compte des aspects généraux de santé physique. L'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle évalue le sentiment des individus qu'ils contrôlent leur travail. Cette dimension a donc pour objectif d'évaluer l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle et dans quelle mesure l'employeur est perçu comme un soutien de la vie familiale des travailleurs. La satisfaction au travail, quant à elle, mesure le sentiment d'accomplissement des individus dans leur travail, de leur estime de soi ainsi que de l'épanouissement de leur propre potentiel. Pour la dimension du contrôle au travail, celle-ci représente le niveau qu'un individu considère comme pouvant réaliser ce qu'il estime être un niveau de contrôle approprié dans son environnement de travail. La dimension des conditions de travail traite du sentiment des individus de pouvoir travailler dans de bonnes conditions avec la sécurité nécessaire pour accomplir leurs missions et objectifs tout en ayant les ressources nécessaires pour y parvenir. Pour terminer sur les dimensions du

WRQoL, le stress au travail mesure la présence ou non d'une pression ainsi qu'un sentiment de stress au travail.

Le WRQoL de Easton et van Laar (2012), est un outil validé et complet qui a considérablement été utilisé dans le domaine de la recherche scientifique portant sur la QVT perçue. En revanche, celui-ci ne permet pas d'échapper au problème de la subjectivité de la QVT. Il nous semble important de préciser que malgré la prise en compte de la perception des individus, l'outil ne prend pas en compte les attentes relatives à la QVT des individus étudiés.

#### *2.6.4. L'Inventaire Systémique de la Qualité de Vie au Travail (ISQVT)*

Martel et Dupuis (2006) vont proposer un instrument de mesure de la QVT qui permet de poser un diagnostic organisationnel dans une perspective de solution de problèmes ou de prévention : l'ISQVT (Inventaire Systémique de la Qualité de Vie au Travail) ou QWLSI (Quality of Working Life Systemic Inventory). Il permet également de déterminer le profil de chacun des répondants, mais aussi les profils des groupes auxquels ils appartiennent. L'ISQVT est un outil constitué de 34 items. On retrouve 8 dimensions sur lesquelles est basé l'outil avec : la rémunération ; le cheminement professionnel (exemple : les possibilités d'évolutions professionnelles et les formations) ; les horaires de travail ; le climat avec les collègues ; le climat avec la hiérarchie : les caractéristiques de l'environnement (exemple : les équipements et le lieu de travail) ; les facteurs qui influencent l'appréciation de la tâche (exemple : autonomie, charge émotive et exigences physiques) ; enfin le support offert à l'employé (exemple : prise en charge des absences).

Leur modèle est basé sur le principe que les comportements de chacun ont pour objectif de diminuer l'écart entre leur situation actuelle et leurs objectifs à atteindre (Martel & Dupuis, 2006). En effet, L'ISQVT prend en compte l'écart

perçu entre la situation réelle et la situation idéale (Martel & Dupuis, 2006 ; Tavani et al., 2014).

En revanche, l'ISQVT (Martel & Dupuis, 2006) sert plus de base à l'élaboration d'un plan d'intervention et ne fait ni appel à la notion de satisfaction, ni à la notion de santé ou de bien-être. C'est un outil qui ne permet pas d'opérationnaliser la QVT perçue des individus, mais plutôt d'identifier les conditions des travailleurs à un moment donné dans différents domaines, les objectifs qu'ils se fixent, le degré de priorité accordé et le changement dans le temps des objectifs et priorités (Martel & Dupuis, 2006). En outre, l'ISQVT, permet plutôt la mesure des attentes des individus dans un diagnostic des RPS dans l'objectif de prévoir des préventions basées sur les attentes et priorités des travailleurs. Même si, cet outil permet l'évaluation de la subjectivité liée à la QVT dans l'évaluation des conditions de travail, c'est un outil qui peut paraître difficile et long pour les participants (Tavani et al., 2014). De plus, le modèle de Martel et Dupuis (2006) ne permet pas d'opérationnaliser directement le concept de la QVT ayant plus pour objectif d'établir un diagnostic des RPS afin de faciliter la prévention.

Dans l'objectif de répondre à cette problématique, nous proposons de terminer cette partie sur les outils de mesure de la QVT par l'outil de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024).

#### *2.6.5. La QualTra-scale (QS-27)*

Les enquêtes dédiées à la QVT se concentrent sur la perception de la QVT des individus, ce qui est principalement expliqué par une représentation variable de la QVT d'un individu à un autre ou encore d'une organisation de travail à une autre. C'est cette variabilité qui va participer aux difficultés que les organismes de

travail vont rencontrer pour appréhender et favoriser l'amélioration de la QVT de leur, équipe de travail.

À notre connaissance, aucune méthodologie ne s'intéresse, en plus de la perception de la QVT, des attentes en ce qui concerne une bonne QVT. Autrement-dit, les outils de mesure de la QVT perçue, n'ont pas la possibilité de prendre en considération la manière dont les individus vont idéaliser leur QVT en matière d'attente ou d'objectif à atteindre.

C'est ce que nous proposons avec l'outil QualTra-scale (QS-27). En effet, le laboratoire Psy-DREPI a développé l'outil en réalisant des entretiens exploratoires sur la représentation de la QVT afin de mettre en place une méthodologie permettant l'analyse de la QVT perçue et idéale. En outre, nous n'avons répertorié que très peu d'outils permettant l'analyse complète de la QVT avec la prise en compte de la multitude des dimensions sous-jacentes à la QVT.

L'échelle QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélén, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, 2024) mesure 2 dimensions : la QVT perçue avec 26 items et la QVT idéale avec également 26 items. Cette échelle permet la prise en compte de 6 sous dimensions avec : les tâches et l'organisation du travail ; les relations sociales au travail ; l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle ; l'environnement du travail ; les possibilités d'évolution professionnelle ; ainsi que la reconnaissance au travail et le soutien organisationnel. Il est important de noter que ces 6 sous dimensions font l'objet d'une double évaluation avec d'une part l'évaluation de la QVT actuelle (QVT perçue) et d'autre part la QVT attendue (QVT idéale).

Si Tavani et ses collaborateurs (2014) suggèrent la prise en compte de la QVT comme un processus cherchant à atteindre un objectif, avec la QS-27, nous avons, la possibilité de mesurer les attentes des participants en ce qui concerne leur situation idéale. De cette façon, nous obtenons dans un premier temps une mesure concernant la situation idéale, dans un deuxième temps la mesure de la

situation perçue et dans un troisième temps l'écart des deux mesures avec la différence entre les attentes et la situation réelle. Présentée d'une autre manière, la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024) permet de prendre en considération la perception de l'individu dans son propre environnement de travail et comment il y perçoit sa propre QVT mais également la manière dont il se représente ses objectifs à atteindre en matière de QVT idéale. En nous basant sur les travaux de Tavani et al (2014), cela favorise à la fois la prise en compte de la subjectivité de la QVT tout en permettant l'opérationnalisation de ce concept.

### **3. Stress et QVT durant la crise sanitaire**

Dans notre premier chapitre, nous avons présenté que la pandémie liée au virus de la COVID-19 instaure d'une manière générale un sentiment d'anxiété et de stress (Elmer, Mephram & Stadtfeld, 2020 ; Kujama et al., 2020 ; Mengin et al., 2020 ; Bourion-Bédès et al., 2021 ; Chamoux, 2021). C'est ce que nous avons également remarqué à plusieurs reprises dans ce chapitre (Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Kujawa et al., 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Mo et al., 2020 ; Bourion-Bédès et al., 2021 ; Kapoor et al., 2021 ; Massart & Chaumon, 2021 ; Nguyen & Nguyen, 2021 ; Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Hwang, 2022 ; Registre et al., 2022 ; Charani & Hilmi, 2023). La pandémie a en effet, modifié brutalement les modes de vie ainsi que les modes de travail à travers le monde, générant un sentiment de stress important (Parent-Lamarche & Boulet, 2021). En France, selon Nguyen et Nguyen (2021) 24% des Français ont annoncé avoir pris un arrêt-maladie pour des raisons de stress ou encore d'anxiété durant le premier confinement.

Dans la revue de Lakhan, Agrawal et Sharma (2020), les auteurs ont analysé 16 études différentes provenant de plusieurs pays avec la Chine, l'Inde,

l'Espagne, l'Italie et l'Iran. Cette revue permet la mise en avant de l'inquiétude des chercheurs quant à la santé mentale des populations durant la pandémie liée au virus de la COVID-19. Les différents articles présentent des troubles de dépression, de stress et d'anxiété bien plus importante qu'en situation hors crise sanitaire.

Trougakos, Chawla et McCarthy, (2020) définissent l'anxiété perçue liée à la crise sanitaire comme étant la crainte des individus quant à la possibilité d'être contaminé par le virus de la COVID-19. En plus de la crainte d'être contaminé, nous observons également une crainte à l'idée de pouvoir contaminer les autres, ses proches (Ferreira et al., 2021). Selon Robert et Vandenberghe (2021), l'anxiété liée à la COVID-19, serait plutôt à considérer comme une réponse générale en lien avec une situation de stress extrême imposée par la crise sanitaire et non pas seulement comme une crainte d'être contaminé par le virus. C'est pourquoi, nous allons plus particulièrement nous intéresser au concept de stress ainsi qu'à la perception de celui-ci durant la pandémie. De plus, pour d'autres auteurs, le stress est étroitement lié à la QVT (Quick, Quick, Nelson & Hurrell, 1997 ; Lourel & Gueguen, 2007 ; Sirgy, 2012 ; Easton & Van Laar, 2013 ; Mensah & Amponsah-Tawiah, 2014).

En dehors du contexte de pandémie, il a déjà été montré un lien fort entre le concept de QVT et celui du stress. La QVT permet d'amener vers une diminution du stress lorsque le stress peut quant à lui conduire vers une diminution de la QVT (Quick, Quick, Nelson & Hurrell, 1997 ; Lourel & Gueguen, 2007 ; Sirgy, 2012 ; Mensah & Amponsah-Tawiah, 2014). Le stress est d'ailleurs considéré par Easton et Van Laar (2013) comme étant un prédicteur de la QVT.

Dans cette partie, nous traiterons dans un premier temps des enjeux de la perception durant cette période de crise puis dans un second temps des enjeux de la perception de la QVT durant cette même crise.

### **3.1. Les enjeux de la perception du stress durant la crise sanitaire**

D'une manière générale, la situation de la pandémie est vécue comme étant une situation stressante. Par exemple, les conditions de la crise sanitaire ont imposé une diminution de la prise en charge des patients non atteints du virus de la COVID-19 pouvant amener à des sensations de stress et d'anxiété de la part des malades (Ferreira et al., 2021).

Wang et collaborateurs (2020) ont réalisé une étude au début de la période de contamination du virus de la COVID-19 en Chine et ont présenté que plus de la moitié de leurs participants souffrait de problèmes psychologiques importants dont un tiers avec un sentiment d'anxiété de modéré à sévère. De plus, ils ont également montré que les femmes et les étudiants sont le plus à risques en ce qui concerne les troubles dépressifs ainsi que les sentiments de stress et d'anxiété.

L'étude de Bourion-Bédès et al. (2021) est réalisée en France durant les périodes de confinement sur un grand nombre d'étudiants. Les auteurs ont utilisé l'outil PSS-10 afin de travailler sur le stress perçu. Ils présentent dans leurs résultats une prévalence élevée du stress chez cette population avec 22% des étudiants qui perçoivent leur stress comme étant élevé. De plus, les femmes ou encore les sujets ayant au moins un proche hospitalisé pour des raisons de contamination du virus de la COVID-19 représentent les sujets les plus à risque d'une perception de stress important. Les mêmes résultats sont retrouvés avec Husky, Kovess-Masfety et Swendsen (2020) qui montrent des résultats de perception d'anxiété et de stress de modéré à sévère chez les étudiants français durant les périodes de confinement. Une étude similaire de Marelli et ses collègues (2021), ont montré dans leur étude une augmentation des symptômes d'anxiété et de dépression chez les étudiants et personnels de l'université de Milan durant la crise sanitaire. Les résultats montrent que le confinement à

impacter négativement le sommeil ainsi que le bien-être avec les étudiants qui reste plus à risque que le personnel administratif. L'étude EMPOWER réalisé par Evanoff et ses collègues (2020) auprès de 5 550 participants montre une importante dégradation du bien-être perçu des employés universitaires de l'université de Washington à St. Louis. Les principaux résultats de l'étude donnée ont permis de mettre en avant une perception néfaste des conditions de travail des participants avec une importante prévalence du stress, de l'anxiété, de la dépression et de l'épuisement professionnel en plus de la détérioration du bien-être.

Kujawa et ses collaborateurs (2020) ont développé le PSQ (Pandemic Stress Questionnaire), un outil mesurant le stress perçu des jeunes adultes durant la pandémie aux Etats-Unis. Leurs résultats ont présenté chez les jeunes adultes des scores élevés de stress modérément lié au trouble d'anxiété et de dépression.

Dans une étude de management (Messabia, Fomi & kooli, 2022) portée sur les vécus des patrons de petites et moyennes entreprises (PME) dans le domaine de la restauration au Canada, dans laquelle des entretiens semis-directifs ont été réalisés, les propriétaires ont perçu un stress important. Cette augmentation de stress est fortement lié aux différents risques de fermetures et financiers générant de la crainte ainsi que de l'incertitude en ce qui concerne la pérennité des entreprises.

### *3.1.1. Le stress perçu en télétravail*

Les travaux réalisés sur les télétravailleurs pendant la crise sanitaire ont souvent présenté les mêmes facteurs de risque tels que le stress et l'anxiété (L'enquête Harris interactive pour le Ministère du travail, 2020 ; Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020).

Pour contrer la pandémie liée au virus de la COVID-19, de nombreuses organisations et gouvernements se sont tournés vers l'utilisation du travail

distant. Ce changement organisationnel s'est généralisé soudainement et peut-être une source supplémentaire de stress réclamant aux télétravailleurs de s'adapter (Parent-Lamarche & Boulet, 2021). Selon ces auteurs, le stress perçu des télétravailleurs est étroitement lié à une diminution des performances pour le travail distant. Registre et ses collaborateurs (2022) se sont particulièrement intéressés au stress chez les télétravailleurs durant la période de crise au Canada. Leurs travaux ont permis de mettre en avant que le télétravail imposé augmente le stress perçu des salariés. En revanche, Shimura et ses collègues (2021), ont montré dans une étude au Japon que favoriser le travail à distance durant la période de crise sanitaire permet de diminuer le stress psychologique et physique.

En plus du télétravail d'autres facteurs peuvent avoir un impact sur l'augmentation du stress durant la crise sanitaire. Par exemple, une étude réalisée en Inde sur les femmes en télétravail ayant des enfants à charge montre une augmentation du stress perçu bien plus important durant la crise sanitaire (Kapoor et al., 2021).

Dans une étude réalisée sur des agents communaux interrogés au Portugal pendant la pandémie, Pereira, Leitão et Ramos (2022) ont signalé une bonne QVT perçue pour 69,28% de leurs participants. En revanche, leurs travaux présentent également que les agents communaux perçoivent du stress, de l'anxiété ainsi qu'un certain niveau d'épuisement au travail. Pour expliquer cette augmentation du stress et de l'anxiété, Pereira, Leitão et Ramos (2022) expliquent que les agents communaux comme beaucoup de professions durant la pandémie ont dû s'adapter à de nouvelles formes de travail comme avec le travail à distance. En effet, d'autres auteurs présentent que le travail à distance soudain peut agir comme un facteur important de stress pouvant entraîner des sentiments d'anxiété, des difficultés au niveau relationnel voir même un sentiment d'isolement social (Bavel et al., 2020 ; Xio et al., 2020 ; Ferreira et al., 2021 ; Massart & Chaumon, 2021 ; Robert & Vandenberghe, 2021 ; Hwang, 2022).

### *3.1.2. Le stress perçu en présentiel*

En ce qui concerne, les nombreuses études récentes centrées sur les travailleurs en présentiel durant la pandémie, celles-ci s'accordent presque toutes pour indiquer une perception importante des troubles du stress et de l'anxiété (El-hage et al., 2020 ; Georger et al., 2020 ; Laurent et al., 2020 ; Pitchot, 2020 ; Vignaud & Pietro, 2020).

Nous utiliserons comme point de référence pour cette partie, des études réalisées sur les professionnels de la santé qui représentent la quasi-totalité des recherches s'intéressant aux conditions de travail en présentiel pendant la crise.

Arnetz et al (2020) ont réalisé une étude qualitative aux Etats-Unis afin d'étudier les perceptions les plus saillantes des sources de stress chez les infirmières durant les premières vagues de la pandémie. Les résultats qu'ils ont obtenus leur ont permis de mettre en avant 6 thèmes les plus représentatifs des sources de stress : 1) la crainte d'être infecté et exposé au virus de la COVID-19 ; 2) la crainte du virus de la COVID-19 lui-même, la crainte de la maladie et de la mort d'autrui ; 3) le lieu de travail rapportant un manque en termes de sécurité pour les infirmières face aux risques de contaminations, au manque de formation concernant les soins à apporter aux patients COVID-19, au manque de formation ainsi qu'aux problèmes liés aux horaires de travail ; 4) les équipements et fournitures de protection individuelle principalement liée aux masques avec les difficultés de fournitures, les consignes et son utilisation gênante durant de trop longue période ; 5) le traitement de l'inconnue surtout en rapport avec les manquements concernant les soins, les traitements et les risques du virus de la COVID-19 et 6) avis et politique en lien avec la colère des infirmières quant au manque de préparation des gouvernements ainsi qu'en lien avec la frustration des infirmières par rapport aux décisions des cadres de la santé.

D'autres facteurs peuvent expliquer l'augmentation du stress des infirmières durant la crise sanitaire comme les risques qui sont liés à l'anxiété (Mo et al., 2020 ; Hwang, 2022 ; Poku et al., 2023), les problèmes liés à l'équilibre entre

la vie personnelle et la vie professionnelle (Mo et al., 2020), les problèmes liés aux enfants à charge (Mo et al., 2020 ; Kapoor et al., 2021), l'augmentation des heures de travail (Mo et al., 2020 ; Hwang, 2022) et l'augmentation de l'épuisement professionnel (Hwang, 2022).

Dans une enquête réalisée au Royaume-Unis, Blake et ses collaborateurs (2020) ont porté un intérêt particulier pour les professionnels de santé en première ligne lors de la pandémie liée au virus de la COVID-19. Leur principal objectif était de comprendre les différents impacts de la crise sanitaire sur la santé psychologique des soignants et ont présenté des risques importants concernant l'augmentation de l'épuisement professionnel ayant un effet négatif sur le bien-être. L'étude de Kok et ses collègues (2021) réalisée aux Pays-Bas se focalise sur les professionnels de la santé en soins intensifs. Dans l'étude, les auteurs ont réalisé une étude longitudinale permettant la comparaison de l'état d'épuisement professionnel des soignants avant et pendant la pandémie. Les résultats obtenus montrent une augmentation des risques liés à l'épuisement professionnel chez les soignants en soins intensifs entre avant l'arrivée du virus de la COVID-19 et pendant. Une autre étude centrée sur l'épuisement professionnel de 2008 soignants de première ligne au Portugal, montre chez ces professionnels de la santé une augmentation sévère de la dépression et du stress en lien avec la crainte d'être exposé au patient contaminé par le virus de la COVID-19 (Duarte et al., 2020).

Shanafelt, Ripp et Trockel (2020), montrent une double anxiété pour les professionnels de la santé avec d'une part la crainte de contracter le virus de la COVID-19 et d'autre part une certaine anxiété par rapport à manque de soutien organisationnel dans l'éventualité où il tombe malade. D'autres auteurs s'accordent pour expliquer que la crainte de contracter le virus ou encore la crainte de contaminer ses proches est un facteur déterminant de l'augmentation de l'anxiété et du stress (Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Robert & Vandenberghe, 2021 ; Poku et al., 2023).

Les nombreuses études que nous venons d'énumérer dans cette partie

font état d'un niveau de stress perçu important chez les salariés durant la pandémie que les individus soient dans une situation de télétravail ou dans une situation de présentiel. De plus, d'autres études qui se sont intéressées à la QVT durant la pandémie, ont montré une augmentation des symptômes de Stress (Pereira, Leitão & Ramos, 2022) ou encore le lien entre la QVT et le stress (Hwang, 2022). Le stress semble avoir une place centrale dans la question de la QVT dans le contexte de crise sanitaire. C'est pourquoi, nous allons dédier la prochaine partie au concept de la QVT.

### ***3.2. Les enjeux de la QVT***

Concernant les enjeux de la QVT, on observe depuis les années 2000 une propagation fulgurante des publications autour de cette thématique (Tavani et al., 2014). Les entreprises sont directement liées et intéressées par les travaux sur la QVT. Salès-Wuillemin montre en 2018 une réelle augmentation des travailleurs se considérant comme très stressés. Pour cela, Salès-Wuillemin (2018) compare l'enquête de l'ANACT en 2009 et celle de stimulus en 2017 et présente 1/10 des salariés se déclarants comme très stressés en 2009 contre 1/4 en 2017.

Dans une démarche de prévention, l'ANACT (2007) explique que c'est en prenant en compte la QVT que l'épanouissement en entreprise est possible. Avec une bonne QVT, les salariés sont moins stressés et plus satisfaits dans leur travail. Nous comprenons alors que les enjeux premiers en rapport avec la QVT concernent l'intérêt que la QVT peut apporter aux entreprises que ce soit pour favoriser l'aspect économique (productivité, efficacité, diminution du taux d'absentéisme, etc) ou l'aspect individuel (développement de la satisfaction au travail, diminution du stress, favoriser le bien-être au travail, etc).

On retrouve un fondement juridique inscrit dans le code du travail (L. 4121-2 du Code du travail) en ce qui concerne les RPS (risques psycho-sociaux) qui fait référence à l'obligation de l'employeur de prévenir les risques

professionnels tout en intégrant l'adaptation de l'individu au travail et la prévention des risques psychosociaux. Cependant, en ce qui concerne la QVT, il n'y a pas d'obligation juridique. En revanche, l'ANI (accord national interprofessionnel) sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail définit la notion de QVT comme étant « les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci ». On parle plutôt de QVT en termes de recommandations (ANI, 2013). La QVT a pour intérêt premier le travail et les conditions de travail en favorisant une bonne ambiance (ANI, 2013 ; Sauvezon, Ferrieux & Priolo, 2019). Cette recommandation prend son origine dans les travaux de Csikszentmihalyi et Seligman (2000) sur la psychologie positive (Sauvezon, Ferrieux & Priolo, 2019).

Malgré un manque d'obligation juridique autour de la QVT, nous observons de plus en plus un intérêt pour celle-ci car elle ouvre vers une politique de promotion de la santé au travail (Nasse & Légeron, 2008 ; Légeron, 2008, 2015 ; Salès-Wuillemin, 2018). C'est l'OMS<sup>9</sup> qui va définir en 1986 la prévention de la santé comme un processus permettant aux individus d'avoir un meilleur contrôle de leur santé et de l'améliorer (Salès-Wuillemin, 2018).

Salès-Wuillemin (2018) décompose cette démarche de prévention en 3 phases : la prévention primaire qui a pour objectif de prévenir l'apparition des risques psychosociaux ou des situations de stress ; la prévention secondaire qui permet la réalisation de modification de l'organisation de travail lorsque ces situations de stress ou ces risques psychosociaux sont détectés dans l'organisation ; et enfin la prévention tertiaire qui indique la nécessité d'un accompagnement des travailleurs ainsi que de l'organisation de travail dans l'objectif de lutter contre les risques psychosociaux déjà installés.

L'arrivée soudaine de la crise sanitaire, des décisions gouvernementales pour lutter contre la propagation du virus, des protocoles sanitaires, des gestes

---

<sup>9</sup> OMS (Organisation Mondiale de la Santé) créé en 1948, est une agence spécialisée de l'ONU (Organisation des Nations Unies) pour la santé publique. Elle dépend du conseil économique et social des nations unies et siège en Suisse à Genève. L'OMS a pour objectif d'amener les nations vers un niveau de santé le plus élevé possible.

barrières, des pass sanitaires, des vaccins, des changements organisationnels avec le télétravail, le travail distant ou encore les protocoles sanitaires instaurés pour le travail en présentiel, ont entraîné de nombreux facteurs à risque pour les individus. Nombreuses sont les études récentes qui soulignent des troubles importants de stress (Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Kujawa et al., 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Mo et al., 2020 ; Bourion-Bédès et al., 2021 ; Kapoor et al., 2021 ; Massart & Chaumon, 2021 ; Nguyen & Nguyen, 2021 ; Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Hwang, 2022 ; Registre et al., 2022 ; Charani & Hilmi, 2023), d'anxiété (Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020 ; Ferreira et al., 2021 ; Greenberg et al., 2021 ; Robert & Vandenberghe, 2021), de dépression (Greenberg et al., 2021 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020), d'épuisement professionnel (Barello, Palamenghi & Graffigna, 2020 ; Howie-Esquivel et al 2022) et de détresse psychologique (Xiao et al., 2020 ; Lai et al., 2020).

Au vu de la situation, il nous semble essentiel de nous intéresser à la QVT durant la pandémie afin de favoriser une prévention tertiaire (Salès-Wuillemin, 2018), compte tenu de l'apparition des RPS pendant la crise (Chamoux, 2021 ; Nguyen & Nguyen, 2021).

### ***3.3. Les enjeux de la QVT durant la crise sanitaire***

Nguyen et Nguyen (2021) considèrent un manquement dans la prévention des RPS démontré par les difficultés dans la gestion de la crise sanitaire. L'incertitude imposée par les conditions de la crise sanitaire peut entraîner une répercussion néfaste sur la santé mentale (Ferreira et al., 2021). En effet, les périodes de confinement ainsi que le sentiment d'incertitude ont eu un impact sur la santé mentale des individus. Cette détresse psychologique est facilement expliquée par différents facteurs comme la crainte de contracter le virus, les taux de mortalité importante et l'incertitude liée au vaccin (Arnetz et al., 2020 ;

Lakhan, Agrawal et Sharma, 2020 ; Shanafelt, Ripp & Trockel, 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Ferreira et al., 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022).

Plusieurs auteurs expliquent que la satisfaction au travail est l'une des principales dimensions de la QVT, la considérant comme étant la réponse d'une bonne QVT (Sirgy et al., 2001 ; Porter & Lawler, 2013 ; Pereira, Leitão & Ramos, 2022). Soares et Vasconcelos (2022) ont réalisé une étude au Brésil durant la pandémie afin d'identifier les facteurs impactant la QVT des petites, moyennes et grandes entreprises. Pour cela, les auteurs cités ont favorisé l'utilisation du modèle de Walton (1973) à huit dimensions pour mesurer la satisfaction et la motivation des individus dans leur environnement de travail. Les résultats présentent pour 55,6% des participants une perception de la satisfaction au travail comme étant plutôt bonne contre 44,4% comme étant mauvaise. En ce qui concerne l'insatisfaction, les deux dimensions du modèle de Walton (1973) qui ressortent le plus sont : 1) la dimension condition de travail (environnement de travail et heures de travail) et 2) la dimension espace de travail (fait référence à l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle ainsi qu'aux possibilités d'avoir des activités de loisirs). Ces résultats sont liés à certaines problématiques retrouvées à travers les conditions de la pandémie telle que les risques de licenciements, les risques d'anxiété, les risques de fatigue et d'épuisement professionnel et enfin les problèmes liés à la vie familiale et les loisirs (Soares & Vasconcelos, 2022).

Selon Susilaningsih et ses collaborateurs (2021), favoriser la QVT dans un contexte comme celui de la pandémie permet d'établir un bon équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle ce qui permet d'assurer la satisfaction au travail.

*3.3.1. Les enjeux de la perception de la QVT des télétravailleurs durant la crise sanitaire*

Comme nous l'avons souligné lors de notre premier chapitre, en France, dès le premier confinement, le télétravail est une pratique recommandée dans l'objectif de lutter contre les risques de contaminations du virus de la COVID-19. Ensuite, avec l'arrivée du 3ème confinement, la pratique du télétravail devient contrainte pour l'intégralité des professions permettant sa mise en place. Cette nouvelle pratique soudaine du télétravail contraint est à la source de nouveaux RPS (risques psychosociaux) dont il faut s'intéresser (Chamoux, 2021). En effet, Massart et Chaumon (2021) soulignent que les télétravailleurs en temps de crise sanitaire peuvent voir les effets négatifs liés au télétravail accentué à cause du contexte en question. De plus, cette nouvelle condition de travail imposée entraîne chez une grande partie des télétravailleurs le sentiment d'isolement social (Chamoux, 2021 ; L'enquête Harris interactive, 2020) qui peut paraître stressant, diminuant le bien-être des individus (Syrek et al., 2021).

Nous verrons dans cette partie, que les études présentes souvent que les télétravailleurs durant la crise perçoivent des conditions de travail dégradées avec une perception de leur QVT comme étant relativement basse. En revanche, nous verrons également que d'autres individus eux aussi en situation de télétravail ont au contraire une perception de leur QVT comme bonne. La pandémie liée au virus de la COVID-19 n'a pas eu uniquement des effets négatifs sur les individus en situation de télétravail.

En effet, Susilaningsih et al. (2021) se sont intéressé à la QVT des enseignants qui ont dû s'adapter à la pandémie afin de réaliser leurs cours en ligne et donc à distance. Les auteurs cités ont présenté une réelle diminution de la QVT des personnels enseignants de l'enseignement supérieur avec une diminution du bien-être ainsi qu'une réduction de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

Selon Charani et Hilmi (2023) l'utilisation de la pratique du télétravail nécessite de toutes nouvelles organisations de travail ainsi qu'un nouveau mode de management. Ils expliquent que la gestion d'équipes de travail à distance peut entraîner des conséquences directes sur la QVT des télétravailleurs et sur le climat de travail pouvant entraîner une augmentation du stress.

En revanche, une étude réalisée au Québec durant la première vague de la contamination du virus de la COVID-19 et le premier confinement, présente qu'en ce qui concerne les indicateurs du bien-être perçu des télétravailleurs, les résultats ne semblent pas inquiétants (Robert & Vandenberghe, 2021).

### *3.3.2. Les enjeux de la perception de la QVT des individus en présentiel durant la crise sanitaire*

La pratique du télétravail est un changement organisationnel important et brutal depuis le premier confinement qui s'est vu devenir contraint lors du 3ème confinement en France.

Cependant, en ce qui concerne les individus en présentiel, c'est-à-dire les professionnels de la santé ainsi que les entreprises et commerces considérés comme essentiels par le gouvernement, ont eux aussi subi des changements dans leur travail. En effet, le télétravail est une réponse pour lutter contre les risques de contaminations du virus de la COVID-19. Cependant, en ce qui concerne les individus exposés en présentiel, d'autres mesures sont mises en place pour les protéger. Nous notons l'instauration d'un protocole sanitaire avec l'obligation de suivre les gestes barrières et de favoriser les distanciations sociales (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020). Ce qui est important de noter, c'est que les personnes en présentiel sont contraintes d'effectuer leurs tâches dans des conditions de risques de contaminations tout en ayant l'obligation de suivre un protocole sanitaire pouvant affecter leur QVT.

Comme dans la partie précédente sur la perception de la QVT des télétravailleurs, nous allons présenter quelques études qui se sont intéressées à la perception de la QVT, mais cette fois-ci des individus en situation de présentiel durant la crise. Nous avons également présenté dans la partie présente que la crise sanitaire n'a pas eue que des effets néfastes sur la perception de la QVT des télétravailleurs. C'est la même chose, que nous allons retrouver ici. En effet, si certaines personnes en situation de présentiel perçoivent leur QVT comme étant basse d'autre au contraire vont la percevoir comme étant plutôt bonne.

Par exemple, dans une étude descriptive menée en Corée durant la pandémie, Hwang (2022), s'est intéressé aux différents facteurs pouvant impacter la perception de la QVT des infirmières. Les résultats de l'étude présentent une corrélation négative de la QVT sur le stress. Les infirmières ont perçu une QVT plutôt moyenne mais un stress perçu très élevé. De plus, Hwang (2022) précise une augmentation du stress perçu comparativement à avant la période de crise sanitaire. D'autres dimensions telles que la satisfaction au travail et l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle affectent la perception de la QVT.

Nous avons observé d'autres études similaires avec Ferreira et ses collaborateurs (2021) qui ont réalisé une étude s'intéressant à la Qualité de Vie lié à la Santé (HRQoL) mesuré par l'EQ-5D-5L avant et après les périodes de confinement au Portugal. Ils ont montré chez leurs participants des niveaux d'anxiété bien plus important durant les quarantaines ainsi qu'une qualité de vie lié à la santé bien plus faible. Ces résultats sont d'ailleurs bien plus importants chez les femmes et les personnes plus âgées. Ensuite, Howie-Esquivel et collaborateurs (2022) ont réalisé leurs travaux aux Etats-Unis sur les Infirmiers Praticien de Niveau Avancé (IPNA) en utilisant l'outil WRQoL (Easton & Van Laar, 2018) et ont présenté des situations de risques pour les professionnelles de la santé durant la période de la pandémie. En effet, ils annoncent une réelle inquiétude étant donné l'ampleur de l'épuisement professionnel et du stress des IPNA, 7 mois après le début de la crise sanitaire, et cela, avant l'arrivée des premiers vaccins contre le virus de la COVID-19. Ils ont également présenté une

forte corrélation entre l'épuisement professionnel et les résultats obtenus à l'échelle WRQoL (Easton & Van Laar, 2018) notamment en lien avec la satisfaction au travail et le bien-être. Ils expliquent que ces résultats sont influencés par le stress lié au virus de la COVID-19. Nous notons, une étude similaire (Greenberg et al., 2021) qui s'intéresse aux unités des soins intensifs dans différents hôpitaux du Royaume-Uni durant la première vague liée au virus de la COVID-19. Les résultats de l'étude montrent un impact fort de la pandémie sur la santé mentale des professionnels de la santé avec des taux élevés de stress, d'anxiété ou encore de dépression sévère incluant des risques plus importants pour les infirmières. Dans leur étude longitudinale au Ghana pendant la pandémie, Poku et al, (2023) ont étudié les différences perçues entre la QVT des infirmières cliniciennes et les infirmières éducatrices à l'aide de l'échelle WRQoL de Easton et Van Laar, (2018). Leurs résultats montrent que les infirmières éducatrices perçoivent une meilleure QVT que les infirmières cliniciennes. De plus, les infirmières cliniciennes ont également obtenu un score de stress perçu bien plus important que les infirmières éducatrices. Les auteurs cités, suggèrent que l'état de stress et la moins bonne QVT chez les cliniciennes sont expliqué par le fait qu'elles sont en première ligne durant la crise sanitaire. En effet, durant la crise, les infirmières de première ligne doivent s'adapter afin de continuer les soins et peuvent plus facilement être victimes d'épuisement professionnel et d'anxiété à l'idée de contracter le virus de la COVID-19 et le transmettre à leurs proches (Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020 ; Poku et al., 2023). La crainte d'être contaminé par le virus de la COVID-19 ou encore la crainte de contaminer ses proches sont deux facteurs impactant négativement la QVT des soignants (Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022).

Creese et ses collaborateurs (2021) ont réalisé une étude sur le bien-être des médecins en Irlande lors de la première vague de contamination du virus de la COVID-19. Ils ont favorisé l'utilisation du modèle de la QVT de Walton (1973) permettant la prise en compte de différents facteurs comme les aspects physiques, psychologies et sociaux ainsi que l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Pour cela, les auteurs cités ont réalisé une étude qualitative à travers des entretiens semi-structurés. Leurs résultats montrent que la QVT des

médecins est impactée par les conditions de la pandémie. Lors des entretiens l'un des principaux éléments mis en avant par les médecins est le besoin d'un espace afin de favoriser le bien-être et diminuer les tensions au travail. Leurs résultats ont également permis de mettre en avant un réel besoin de protéger l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle pour les médecins.

Nombreuses sont les études récentes qui ont montré que les professionnels de la santé présentent des troubles importants de stress, d'anxiété, d'épuisement professionnel ou encore de dépression (El-hage et al., 2020 ; Georger et al., 2020 ; Laurent et al., 2021 ; Pitchot, 2020 ; Vignaud & Pietro, 2020).

En revanche, Pereira, Leitão et Ramos (2022) ont réalisé une étude portant sur l'épuisement professionnel et la QVT des 459 agents communaux interrogés au Portugal durant la crise sanitaire et leurs résultats montrent que malgré le contexte de crise 69,28% des participants perçoivent leur QVT comme étant plutôt bonne.

Duracinsky et ses collègues (2022) ont quant à eux étudié les professionnels de la santé exposés aux risques de contaminations de la COVID-19 durant la première vague de la pandémie et travaillant de nuit dans les hôpitaux parisiens. Dans leur étude, ils ont favorisé l'utilisation de l'échelle WRQoL (Easton & Van Laar, 2018). Comme pour l'étude de Pereira, Leitão et Ramos (2022), malgré la situation pandémique, plus de la moitié des participants ont perçu leur santé comme étant bonne voire très bonne. En revanche, leurs résultats ont permis de mettre en avant que la perception des risques de contaminations de la COVID-19 ainsi que la crainte de transmettre le virus aux proches ont un effet négatif sur la QVT. Les auteurs cités ont également présenté d'autres facteurs pouvant impacter la QVT des soignants de nuit avec : 1) un manquement de possibilité de dépistage du virus de la COVID-19 ; 2) un manque de protection et de mesure pour mettre à l'abri les soignants et 3) au manque d'informations liées au virus.

### **3.4. Conclusion intermédiaire**

Avec la pratique du télétravail, nous avons remarqué que les conditions de la crise sanitaire ont eu un impact sur la QVT des télétravailleurs qui perçoivent négativement leur QVT ou encore leur bien-être (Susilarningsih et al., 2021 ; Charani & Hilmi, 2023).

Pour les individus en présentiel durant la pandémie, nous avons également observé que la situation peut avoir un impact néfaste sur la perception de la QVT (Creese et al., 2021 ; Ferreira et al., 2021 ; Greenberg et al., 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022 ; Poku et al., 2023).

Toutefois, il nous semble important de souligner que d'autres études moins alarmantes, présentent des conditions de travail plutôt positives. En effet, nous avons remarqué Robert et Vandenberghe (2021) qui ont montré que les télétravailleurs au Québec durant le premier confinement ont une bonne perception de leur bien-être. Pour ce qui concerne les individus en présentiel, des mêmes résultats sont observés avec Pereira, Leitão et Ramos (2022) qui présentent que les agents communaux perçoivent une QVT plutôt bonne. Nous retrouvons également les résultats constatés par Duracinsky et ses collaborateurs (2022) sur les soignants français durant la première vague de contamination du virus de la COVID-19 qui vont dans ce sens. En effet, les auteurs cités expliquent que les professionnels de la santé perçoivent eux aussi leur santé d'une manière générale comme étant bonne.

Les études qui portent sur la QVT durant la crise sanitaire restent assez limitées (Marcellin et al., 2022). De plus, la plupart des études réalisées sur les conditions de travail durant la période de crise sanitaire portent principalement sur les professionnels de la santé.

Nous avons également noté que lorsque les études antérieures s'intéressent à la QVT, celles-ci ne présentent qu'une seule et parfois quelques

dimensions de la QVT telles que la santé mentale (Duracinsky et al., 2022) et le bien-être (Creese et al., 2021 ; Robert & Vandenberghe , 2021 ; Susilaningih et al., 2021 ; Howie-Esquivel et al., 2022). De plus, nous avons remarqué dans la grande majorité des travaux scientifiques sur les conditions de travail durant la crise sanitaire des télétravailleurs ou même des individus en présentiel, que deux facteurs sont souvent mis en avant avec : l'anxiété et/ou le stress (Exemple : Arnetz et al., 2020 ; Bourion-Bédès et al., 2021 ; Chamoux, 2021 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Poku et al., 2023).

Pourtant, nous savons que la QVT est un concept multidimensionnel qui aborde un grand nombre de dimensions (Tavani et al., 2014 ; Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023). C'est pourquoi, il nous semble important de détailler dans notre partie suivante, les différentes dimensions jouant un rôle important sur la perception de la QVT dans le contexte particulier qu'est la crise sanitaire.

### ***3.5. Les dimensions de la QVT impactées durant la crise sanitaire***

La pandémie liée au virus de la COVID-19 à entrainer une crise sanitaire mondiale. De nombreux changements ont eu lieu dans la vie quotidienne de chacun dans l'objectif de lutter contre la propagation du virus. Ces nouvelles réglementations n'ont pas épargné le lieu de travail avec l'instauration du télétravail et travail distant contraint souvent obligatoire. Des changements sont également constatés avec l'utilisation d'un protocole sanitaire imposant des gestes barrières et la distanciation pour le présentiel. Tous ses changements organisationnels, sont arrivés soudainement voire brutalement pour les travailleurs qui ont eu l'obligation de s'adapter rapidement. Nous savons que les modifications de l'environnement du travail peuvent impacter négativement la QVT et les conditions de travail (Hansson, Vingard, Arnetz, & Anderzen, 2008 ;

Jimmieson, Terry, & Callan, 2004 ; Kivimäki, Vahtera, Elovainio, Pentti, & Virtanen, 2003 ; Noblet, Rodwell, & McWilliams, 2006 ; Tvedt, Saksvik, & Nytro, 2009 ; Christodoulou & Christodoulou, 2013 Fernandez et al., 2015).

### *3.5.1. Environnement du travail, tâches et organisation du travail*

Nous l'avons compris, la crise sanitaire est venue modifier les habitudes des travailleurs changeant leur environnement de travail pouvant directement venir perturber leurs tâches ainsi que l'organisation du travail. Concernant, les changements organisationnels le plus important que nous avons souligné, nous retrouvons d'une part le travail en présentiel guidé par un protocole sanitaire, des gestes barrières et des distanciations afin de lutter contre les risques de contaminations du virus de la COVID-19 (Albouy & Legleye, 2020 ; Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020), et d'autre part, l'instauration du télétravail et travail distant contraint modifiant directement le lieu de travail et la manière de travailler (Albouy & Legleye, 2020 ; Lambert et al., 2020 ; Chamoux, 2021).

Concernant les gestes barrières notamment pour les travailleurs en présentiel, on remarque que certains soignants considèrent le port du masque comme étant gênant, pouvant aussi apporter des sensations de gênes ou d'inconfort sur la durée, limitant la qualité des soins (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020).

En s'intéressant à la QVT des Infirmiers Praticiens de Niveaux Avancés (IPNA) aux Etats-Unis, Howie-Esquivel et ses collègues (2022) ont montré des résultats inquiétants étant donné l'augmentation fulgurante de l'épuisement professionnel des soignants durant la crise pouvant impacter la qualité des soins. Greenberg et collaborateurs (2021) ont réalisé une étude similaire au Royaume-Uni qui présente également des facteurs inquiétant chez les professionnels de la santé en soins intensifs. Dans leurs résultats, ils ont indiqué de gros risques pour

la santé mentale des soignants avec une augmentation des troubles d'anxiété, de stress, dépressifs avec parfois des idées suicidaires. Ils accompagnent leurs résultats en expliquant des risques accrus d'incidents pour les soignants ainsi que pour les patients. La QVT des professionnels de santé impacte directement la perception qu'ils ont de leur qualité de vie ainsi que la qualité des soins qu'ils prodiguent aux patients (Marcellin et al., 2022).

Ce qu'il faut retenir c'est que la détresse psychologique déjà présente chez les professionnels de santé dans un contexte hors crise sanitaire s'est largement aggravé avec la pandémie (Laurent et al., 2021). Cette détresse est alimentée par un environnement de travail stressant qui change et qui réclame l'utilisation d'un protocole sanitaire pouvant impacter directement les tâches et l'organisation du travail lié principalement au bon déroulement des soins (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Laurent et al., 2021).

En ce qui concerne les modifications de l'environnement de travail et des tâches pour les télétravailleurs, Charani et Hilmi (2023) expliquent qu'il est essentiel de modifier le mode de management ainsi que l'organisation au travail pour s'adapter à la pratique du télétravail ce qui peut impacter la QVT des télétravailleurs. Les télétravailleurs peuvent rencontrer des difficultés afin de s'adapter à cette nouvelle pratique notamment avec les risques liés au manque relationnel et d'échanges d'informations de la part de l'organisation de travail. Cela, peut rendre plus difficile la réalisation des tâches (Carillo et al., 2021). En effet, le télétravail durant la crise sanitaire entraîne une diminution des performances de la part des télétravailleurs (Registre et al., 2022). Un faible soutien organisationnel perçu peut également conduire les télétravailleurs à ressentir un sentiment d'isolement les limitant dans leur participation aux objectifs et tâches de l'organisation (Registre et al., 2022).

Une étude réalisée par Charani et Hilmi (2023) au Maroc, montre l'importance de la QVT sur la performance des télétravailleurs durant la crise sanitaire. Ils ont montré que certains facteurs tels que les problèmes liés à l'environnement de travail, au manque de matériel ou à l'ergonomie peuvent

impacter la performance des télétravailleurs qui la perçoivent comme étant moins bonne. Cela peut également être amplifié avec un mauvais bien-être perçu. De plus, la moitié de leurs participants perçoivent leur temps de travail en situation de télétravail bien plus important que lorsqu'ils étaient en présentiel.

Les établissements scolaires ont eux aussi été touchés par la pandémie avec le passage de l'enseignement en présentiel à un enseignement à distance. Par exemple, dans leurs travaux, Susilaningih et al. (2021) présentent pour certains enseignants le sentiment d'un manque de formation pour l'utilisation des outils informatiques ainsi que des difficultés dans l'adaptation des enseignements prévus initialement en présentiel. La mise en place des cours en ligne vient directement perturber les habitudes de travail et la QVT des personnels enseignants dans les établissements de l'enseignement supérieur avec une diminution de la satisfaction au travail ainsi que des difficultés dans l'établissement d'un bon équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle (Susilaningih et al., 2021). Une étude similaire de Boudokhane-Lima, Felio, Lheureux, et Kubiszewski (2021) montre que les enseignants ont dû faire face à des risques psychosociaux liés au télétravail. En effet, les résultats présentent pour les enseignants un sentiment d'hyperconnexion et de solitude à travers un manque de soutien organisationnel. De plus, cette même étude montre également des difficultés dans l'établissement d'un bon équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

Massart et Chaumon (2021), ont réalisé une étude sur les télétravailleurs durant la pandémie dans laquelle, les participants perçoivent négativement l'idée de devoir utiliser la messagerie d'entreprise en dehors de leurs heures de travail. L'utilisation de la messagerie vient perturber les habitudes de travail. De plus, selon Fosslien et Duffy (2020), une utilisation trop importante des outils de télécommunication peut entraîner une fatigue cognitive et visuelle pour les télétravailleurs. Massart et Chaumon (2021), ont montré une corrélation entre le stress perçu des participants et le soutien social professionnel perçu, le contrôle perçu des frontières avec la messagerie et ce qu'il nomme le conflit travail-famille.

L'aspect conflit travail-famille est étroitement lié à la QVT perçue et le stress perçu (Lazarus & Folkman, 1984 ; Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Susilaningsih et al., 2021 ; Duracinsky et al., 2022). Concernant la corrélation négative entre le stress perçu et le conflit travail-famille des télétravailleurs, les auteurs cités expliquent qu'une utilisation trop importante de la messagerie de l'entreprise en dehors des heures de travail peut venir perturber l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des utilisateurs.

Finalement, pour les télétravailleurs, leur environnement de vie quotidienne (à la maison) est également devenu pour la plupart d'entre eux, leur environnement de travail (Chamoux, 2021) impactant directement leur équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle (Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021 ; Susilaningsih et al., 2021 ; Syrek et al., 2022).

### *3.5.2. Equilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle*

Selon Duracinsky et ses collaborateurs (2022), la QVT est liée à différents facteurs parmi lesquels nous retrouvons l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. D'autres auteurs soutiennent que cet équilibre joue un rôle important dans la QVT (Susilaningsih et al., 2021 ; Duracinsky et al., 2022). De plus, la modification soudaine de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie privée peut entraîner des conséquences graves sur la santé mentale (Ferreira et al., 2021).

Dans la mesure où la situation de crise impose pour un grand nombre d'individus de télétravailler, l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle peut être menacé entraînant un sentiment de stress plus important (Lazarus & Folkman, 1984 ; Parent-Lamarche & Boulet, 2021).

Il est important de noter que dans une situation hors crise sanitaire,

l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle est plutôt perçu positivement souvent considéré comme étant l'un des facteurs favorables à l'utilisation du télétravail (Mello, 2007 ; Aguilera et al., 2016 ; Massart & Chaumon, 2021).

Cependant, des travaux récents portés sur le télétravail durant la crise sanitaire ont permis de mettre en avant une mauvaise perception de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle (Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021).

Syrek et al. (2022), ont réalisé une étude longitudinale aux Pays-Bas portant sur le télétravail imposé. Les auteurs cités ont pu mettre en avant à travers leurs travaux une perception en baisse de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle au début de la crise. Les participants de leur étude ont d'ailleurs rencontré une certaine difficulté à adapter le lieu de vie en lieu de travail. En revanche Syrek et ses collègues (2022) expliquent que les télétravailleurs sont rapidement parvenus à trouver différentes solutions pour s'adapter à la situation. Ainsi quelques mois après l'obligation de télétravailler, les individus ont perçu une amélioration de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.

L'utilisation du dispositif de télétravail peut entraîner différents effets négatifs sur la QVT avec notamment une charge de travail importante ainsi qu'un sentiment fort d'isolement (Massart & Chaumon, 2021). Oliveira et Fernandes (2020) ont montré que l'isolement social imposé par les confinements peut intensifier les risques de conflit entre les différents membres d'une famille. Ce qui peut venir augmenter l'inquiétude liée aux risques de violences et maltraitements domestiques (Oliveira & Fernandes, 2020 ; Ferreira et al., 2021).

Pour les individus travaillant en présentiel, ils n'ont pas le même rapport que les télétravailleurs quant à l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. En effet, le domicile ne devient pas également le lieu de travail pour les personnes en présentiels. Pourtant des études récentes montrent que les professionnels de la santé ne sont pas moins à risque de percevoir un mauvais équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle (Mo et al., 2020 ;

Duracinsky et al., 2022 ; Hwang, 2022).

Shanafelt , Ripp et Trockel (2020), présentent différents facteurs pouvant impacter l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle avec : 1) la crainte d'être contaminé ou encore de contaminer ses proches en rentrant du travail ; 2) les difficultés concernant la garde des enfants et 3) un besoin de soutien en ce qui concerne les besoins personnels liés à l'augmentation des heures de travail.

Il nous semble tout de même important de souligner que les problèmes liés à l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle n'ont été observés uniquement à travers des travaux portant sur les professionnelles de la santé durant la crise. Nous n'avons observé aucune étude discutant des risques concernant cet équilibre pour d'autres professions en présentiel.

### *3.5.3. Reconnaissance et soutien organisationnel*

Lorsque les individus perçoivent un soutien de la part de leur organisation, cela peut favoriser un bon équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle (Dupré & Day, 2007) ainsi que la satisfaction au travail (Eisenberger et al., 1997).

Au cours du premier chapitre, nous avons présenté l'étude de Laborie et ses collaborateurs (2021) qui présente l'importance du soutien organisationnel pour les individus contraints de travailler à distance. En effet, les auteurs cités, précisent un besoin de participation aux décisions de l'organisme de travail pour les personnes en situation de télétravail. Ces résultats ne sont pas observés chez les individus en présentiel (Laborie, Abord de Chatillon & Bernard, 2021). Dans une étude menée au Canada, Registre et ses collaborateurs (2022) ont montré que le télétravail contraint est un facteur important de l'isolement social ce qui peut entraîner une diminution des performances au travail. En revanche, les auteurs cités, ont précisé qu'un bon soutien organisationnel perçu suggère une

diminution de l'impact de l'isolement social sur la performance des télétravailleurs. En effet, La perception d'un mauvais soutien organisationnel peut amener vers un sentiment d'isolement entraînant la sensation de manquer d'informations, de ne pas faire partie de l'organisation et par conséquent de ne pas pouvoir participer correctement aux activités et objectifs de celle-ci (Registre et al., 2022).

En situation de présentiel, notamment chez les professionnels de santé durant la crise sanitaire la perception du manque de soutien professionnel est l'un des facteurs pouvant entraîner une augmentation du sentiment de stress (Georger et al., 2020). Nous avons également repéré des études qui montrent que les manques de soutien organisationnel pour les soignants surtout en lien au risque d'exposition au virus ou encore ou possibilité de contaminer les proches sont des facteurs à risque des troubles de stress et d'anxiété (Arnetz et al., 2020 ; Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020). Hong et ses collaborateurs (2021) confirment que le stress des infirmiers en Chine est associé à différents facteurs dont le manque de soutien organisationnel.

#### *3.5.4. Relations sociales au travail*

Hors contexte de crise sanitaire, les risques liés à la limitation des relations sociales peuvent entraîner des situations de stress et d'anxiété (Oliveira & Fernandes., 2020 ; Ferreira et al., 2021). Nous savons aussi que l'une des solutions les plus favorisées par les gouvernements pour lutter contre la propagation du virus de la COVID-19 reste l'utilisation du confinement et la distanciation sociale pouvant conduire à un sentiment d'isolement (Husky, Kovess-Masfety et Swendsen, 2020 ; Chamoux, 2021).

Le manque de relationnel ainsi que le manque d'échanges d'informations de l'organisation de travail que l'on peut observer dans les situations de télétravail durant la pandémie, sont les principales raisons des difficultés que les

télétravailleurs rencontrent pour s'adapter à cette nouvelle forme de travail (Carillo et al., 2021). Autrement dit, le télétravail ou le sentiment d'isolement social peut entraîner une diminution des relations sociales qui rend plus difficiles les échanges d'informations au travail (Chamoux, 2021).

Ferreira et ses collaborateurs (2021) ont réalisé une étude qui porte sur les confinements au Portugal. Ils ont permis de mettre en avant que l'isolement social entraîne des risques importants d'anxiété et de dépression. Les mêmes résultats sont retrouvés avec Xiao et ses collaborateurs (2020) qui se sont particulièrement intéressés à la détresse des Chinois durant l'épidémie. Les auteurs cités, ont montré que l'isolement social a fortement participé à l'augmentation des troubles de l'anxiété et de la dépression.

Afin de terminer sur cette partie, nous avons observé 5 facteurs importants qui peuvent jouer un rôle crucial sur la perception de la QVT durant la pandémie qui sont : l'environnement du travail, les tâches et organisation du travail, l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, le soutien organisationnel et les relations sociales.

L'environnement de travail totalement modifié par la crise sanitaire avec l'arrivée du télétravail ou encore des gestes barrières pour les individus en présents (Hansson, Vingard, Arnetz, & Anderzen, 2008 ; Jimmieson, Terry, & Callan, 2004 ; Kivimäki, Vahtera, Elovainio, Pentti, & Virtanen, 2003 ; Noblet, Rodwell, & McWilliams, 2006 ; Tvedt, Saksvik, & Nytro, 2009 ; Christodoulou & Christodoulou, 2013 ; Fernandez et al., 2015).

Les tâches et l'organisation du travail sont impactées par les gestes barrières et les conditions de travail des soignants pouvant jusqu'à diminuer la qualité des soins (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Greenberg et al., 2021 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Marcellin et al., 2022). Les performances sont également impactées par le télétravail durant la crise sanitaire avec des difficultés pour la réalisation des tâches (Carillo et al., 2021 ; Registre et al., 2022) souvent lié à un sentiment de manque de formation aux outils informatiques

(Susilarningsih et al., 2021) ou au manque de matériel (Charani & Hilmi, 2023).

L'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle fortement impacté par la pratique du télétravail (Oliveira & Fernandes, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Ferreira et al., 2021 ; Hansez, 2021 ; Syrek et al., 2022) ou encore par les risques de contaminations, l'augmentation des charges de travail et temps de travail pour les soignants (Mo et al., 2020 ; Shanafelt, Ripp & Trockel, 2020 ; Duracinsky et al., 2022 ; Hwang, 2022).

Le besoin du soutien organisationnel semble être un facteur essentiel à prendre en compte afin de favoriser la QVT des télétravailleurs et éviter le stress (Georger et al., 2020 ; Laborie, Abord de Chatillon & Bernard, 2021 ; Registre et al., 2022). De plus, pour les professionnels de la santé, le besoin de soutien organisationnel ou encore le besoin de reconnaissance est étroitement lié aux troubles de stress principalement en raison des risques de contaminations du virus de la COVID-19 (Arnetz et al., 2020 ; Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020 ; Hong et al., Hong et al., 2021).

Les problèmes liés aux relations sociales, sont souvent mis en avant dans les travaux récents qui ont étudié l'impact du télétravail et des confinements sur la santé mentale des télétravailleurs. Les travaux ont permis de présenter les difficultés d'adaptabilité liées au télétravail, à l'isolement et au partage d'informations (Carillo et al., 2021 ; Chamoux, 2021) ainsi que les risques liés à l'augmentation du stress (Xiao et al., 2020 ; Chamoux, 2021 ; Ferreira et al., 2021).

Ces facteurs (environnement du travail, tâches et organisation du travail, équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, reconnaissance et soutien organisationnel et les relations sociales au travail) largement impactés par la pandémie dont nous venons de discuter, font partie des 6 sous-dimensions de la QVT que propose de mesurer l'outil de la QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélain, & Dolard, 2023). C'est pourquoi, nous l'avons utilisé dans nos travaux de thèse. Par ailleurs, cette échelle a également pour avantage de prendre en compte des dimensions de la QVT

présente dans la littérature avec notamment la conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle (Walton, 1973 ; Macoby, 1975 ; Sirgy et al., 2001 ; Tavani et al., 2014), l'environnement au travail (Walton, 1973 ; Martel & Dupuis, 2006 ; Easton & Van Laar, 2012) ou encore la reconnaissance au travail (Sirgy et al., 2001).

## **4. Conclusion du chapitre 2**

Nous avons retrouvé dans la littérature une réelle difficulté dans la définition du concept de la Qualité de Vie au Travail (Tavani et al., 2014 ; Auzoult & Guilbert, 2019). En effet, si un accord émerge pour identifier la QVT basée sur la satisfaction concernant les conditions de travail (Ramawickrama, Opatha & Pushpakumari, 2017). Nous avons d'ailleurs défini la QVT dans une étude récente comme étant « une synthèse des conditions de travail vécues, qui stimulent la satisfaction au travail d'un salarié » (Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023). En revanche, force est de constater la présence d'un réel désaccord persistant en ce qui concerne l'inclusion des dimensions dans la mesure de la QVT (Van Laar et al., 2007 ; Tavani et al., 2014).

En s'intéressant au modèle récent sur la QVT, nous notons un grand nombre d'autres facteurs exerçant une influence sur ce concept comme les conditions de travail, le bien-être et le stress (Sirgy, 2012). Nous observons également de nombreuses méthodologies et échelles mesurant la QVT et les dimensions de celle-ci (Walton, 1973, 1974 ; Herrick, 1972 ; Herrick & Maccoby, 1975 ; Sirgy et al., 2001 ; Easton & van Laar, 2012). Cependant, pour la plupart, ces outils ne répondent pas à l'une des problématiques fondamentales de la QVT concernant sa subjectivité. Tavani et ses collaborateurs (2014) soulignent que l'ISQVT de Martel et Dupuis (2006) qui repose sur la mesure de l'écart perçu entre une situation dite idéale et la situation réelle, est un outil permettant une valeur ajoutée en comparaison aux outils existants. De plus, les auteurs cités expliquent

que cet outil permet la prise en compte de la subjectivité de la perception de la QVT malgré une méthodologie qui peut apparaître selon eux comme longue est difficile de compréhension. Nous avons également souligné que l'ISQVT (Martel & Dupuis, 2006) est plutôt à considérer comme un outil permettant d'établir un diagnostic des RPS.

C'est pourquoi, nous proposons l'utilisation de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024) qui permet la mesure de la QVT idéale, la QVT perçue et l'écart entre la QVT idéale et perçue. Ici, aussi, l'outil favorise la prise en compte de la subjectivité de la QVT. De plus, cet outil permet également d'opérationnaliser la QVT à travers 6 sous-dimensions perçues (les tâches et l'organisation du travail ; les relations sociales au travail ; l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle ; l'environnement du travail ; les possibilités d'évolution professionnelle ; ainsi que la reconnaissance au travail et le soutien organisationnel).

Ainsi, nous proposons notre propre définition de la QVT comme étant la représentation qu'un individu a de sa propre QVT. Dit autrement, la QVT serait propre à chaque individu, à son environnement (de travail et personnel) ainsi qu'aux dimensions qu'il considère lui-même comme étant essentiel à sa propre QVT. De cette manière, la notion d'idéale prend tout son sens. En effet, chaque individu sera dans la capacité de percevoir sa propre QVT à travers les différents objectifs à atteindre qu'il se fixe. Cela, permet pour chaque individu qui répond à la QS-27 de prendre en considération uniquement les dimensions perçues comme jouant un rôle dans le développement d'une bonne QVT tout en évitant, les dimensions jugées comme inutiles à la QVT. Finalement, en nous basant sur les possibilités de la QualTra-scale, nous présentons la QVT plutôt comme une attitude afin d'atteindre les attentes que l'on se fixe plutôt qu'uniquement comme étant une notion à mesurer. En effet, Tavani et ses collaborateurs (2014) rejoignent cette idée et présentent eux aussi la QVT comme un processus

cherchant à atteindre un objectif.

Au travers de l'ensemble de ces réflexions, il nous semble important de prendre en compte les représentations sociales de la QVT voire de chacune des dimensions étudiées. En effet, Tavani et ses collègues (2014) soulignent l'importance de l'intérêt des représentations sociales dans l'étude de la QVT qui permet ; « de mettre en évidence la réalité du travail quotidien, fondée sur la subjectivité psychosociale des individus. ». Cet intérêt pour les représentations sociales soulève également la question du stress.

Nous avons observé une place importante du stress durant cette période de crise sanitaire (cf. Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Mengin et al., 2020 ; Chamoux, 2021 ; Massart & Chaumon, 2021 ; Nguyen & Nguyen, 2021 ; Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Hwang, 2022 ; Charani & Hilmi, 2023) et nous avons montré un intérêt particulier pour le modèle transactionnel du stress (Lazarus & Folkman, 1984). De plus, nous avons présenté différentes études qui montrent le lien entre le stress perçu et la crainte perçue d'être contaminées ou encore de contaminer les proches par rapport aux risques liés au virus de la COVID-19 (Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020 ; Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Robert & Vandenberghe, 2021 ; Poku et al., 2023). La crainte en relation avec le stress soulève la question de l'opposition avec les attentes en lien avec la QVT. C'est ce que nous chercherons à établir avec le chapitre suivant en nous intéressant plus particulièrement au Thémata (Moscovici & Vignaux, 1994).

Nous proposons d'amener lors de notre chapitre suivant un intérêt sur l'importance du rôle des représentations sociales durant la crise sanitaire dans la représentation de la QVT et celle du stress.

# **Chapitre 3 - Les représentations sociales de la QVT et du stress durant la crise sanitaire**

## **1. Introduction**

Après avoir présenté les enjeux de la perception de la Qualité de Vie au Travail (QVT) et du stress durant cette période de pandémie, nous consacrons ce dernier chapitre du cadre théorique au concept des représentations sociales de la QVT et du stress.

En effet, l'étude des représentations sociales est majeure lorsqu'il s'agit de

s'intéresser aux croyances des individus. Ces croyances (beliefs) sont souvent appréhendées dans certains champs de la psychologie sociale sans qu'il y en ait de véritables définitions. Par exemple dans la théorie des mindset (Dweck et al. 1995) qui fait référence aux croyances que le sujet aurait à propos de la malléabilité de certains attributs humains comme l'intelligence par exemple (fixed vs. growth mindsets). Pour l'auteur, ces croyances déterminent les attitudes et les comportements des individus, mais restent bien souvent inaccessibles à la conscience. Voici pourquoi elles sont qualifiées « d'implicites ».

L'intérêt de l'approche par les représentations sociales a été pour nous de mettre au jour ces croyances et ces connaissances, d'en mesurer l'émergence (théorie sociogénétique), d'étudier leurs conditions d'évolution (théorie bidimensionnelle), d'en évaluer la structure (théorie du noyau central), et par exemple de paramétrer les conditions d'accès (Thêmata).

Dans cette thèse, nous avons opté pour une étude des représentations sociales pour deux raisons principales : tout d'abord parce que les représentations sociales constituent une grille de lecture, elles ont un impact sur la manière dont les individus vont évaluer et juger les situations auxquelles ils sont confrontés ; ensuite parce que la crise sanitaire a constitué un événement majeur et inédit. Les individus ont ainsi dû faire face à une situation nouvelle, qui a fait émerger des objets nouveaux de représentation, comme le télétravail ou les protocoles sanitaires par exemple. Ce sont ces deux points que nous allons développer dans ce chapitre.

Dans une première partie et en nous basant principalement sur les travaux de Moscovici (1961, 1984) nous définirons le concept de représentations sociales. Nous en profiterons pour présenter le concept des représentations professionnelles étant donné que nous nous intéressons aux changements organisationnels et aux représentations des professionnels. En effet, de nouveaux objets de représentation sont apparus à travers la crise sanitaire comme le télétravail. Le travail en présentiel est un objet de représentation plus ancien, mais il a subi des évolutions, en raison des modifications des conditions de travail

dues à l'introduction d'un protocole sanitaire strict. Enfin, les professionnels ont été insérés dans une situation mixte obligés d'alterner entre le télétravail et le présentiel.

Au sein de notre deuxième partie, nous entreprendrons une discussion portant sur les domaines de recherches liées aux représentations sociales, dans le but de susciter une réflexion concernant les nouveaux champs de recherches qui se sont manifestés à travers la crise sanitaire. Pour cela, nous débuterons par une présentation des différents modèles s'intéressant à l'émergence (Jodelet, 1997 ; Moliner & Rateau, 2002 ; Flament & Rouquette, 2003 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023) ou encore la transformation des représentations sociales (Flament, 1994). Nous en profiterons pour exposer les processus d'objectivation à travers le modèle sociogénétique (Jodelet et al., 1982 ; Jodelet, 1984) ainsi que d'ancrage avec le modèle sociodynamique (Doise, 1992) Ces processus sont tous deux considéré par Moscovici (1961) comme étant essentiels afin de structurer les représentations sociales. Pour terminer cette partie, nous mettrons en exergue les nouveaux objets de représentation émergents, générés dans ce contexte particulier imposé par la situation pandémique (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Nerlich & Jaspal, 2021 ; Bertand, 2022 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023).

Dans notre troisième partie, nous mettrons en lumière l'intérêt de la théorie du noyau central (TNC) d'Abrieu (1987) sur laquelle nous allons nous baser dans nos travaux de thèse. Pour cela, nous débuterons par la présentation du modèle bidimensionnel de Moliner (1995) avant de nous focaliser sur la TNC. Nous en profiterons pour illustrer l'intérêt d'une approche structurale des représentations sociales à travers les études de Rateau, Tavani et Delouée (2023) ainsi que celle de De Condappa, Nabi, Laguet et Baugnet (2021). En effet, dans les deux études, les auteurs ont étudié la représentation du virus de la COVID-19 comme nouvel objet de représentation durant les périodes de crise avec une analyse structurale des représentations.

La quatrième et dernière partie de ce chapitre va nous permettre

d'exposer le concept des thémata en tant que base et fondement des représentations sociales. Ce faisant, nous établirons le lien que nous faisons entre les oppositions présentes dans les Thémata (Markova et al., 1998 ; Markova, 2000, 2003, 2015) et l'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024). Nous chercherons à montrer que cette échelle repose sur le Théma : Réel/Idéal. Nous saisirons cette opportunité réflexive pour examiner l'opposition qui peut être perçue entre la représentation de la QVT et celle du stress durant cette crise sanitaire. Nous chercherons à montrer qu'elle se retrouve dans le Théma : Attente/Crainte. Nous illustrerons cette opposition en analysant les échelles Qualtra-scale et pss-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983).

## **2. Les représentations sociales et les représentations professionnelles : quelques définitions**

Moscovici est considéré comme le père fondateur de la théorie des représentations sociales qu'il définit en 1984 comme une façon :

« d'interpréter et de penser notre réalité quotidienne, une forme de connaissance sociale que la personne se construit plus ou moins consciemment à partir de ce qu'elle est, de ce qu'elle a été et de ce qu'elle projette et qui guide son comportement. Et corrélativement l'activité mentale déployée par les individus et les groupes pour fixer leurs positions par rapport à des situations, événements, objets et communications qui les concernent » (Moscovici, 1984, p. 132).

Moscovici (1984) considère l' « objet » (physique, social, imaginaire ou

réel) comme socialement partagé entre « l'Ego » et « l'Alter » (cf. Figure 1). Par « Ego », Moscovici (1984) entend soi-même alors que pour l'« Alter » il parle simplement d'autrui (qui peut être son propre groupe, ou un autre groupe ou des individus faisant partie de ces groupes). Selon lui, la représentation que l'individu « Ego » a de l'objet est ternaire, puisqu'elle passe par l'autre « Alter ». Plus récemment, Salès-Wuillemin (2005) explique que c'est à travers la relation sociale avec l'autre (individu ou groupe) que se construit la représentation d'un objet. En outre, c'est par le biais des communications entre les membres d'un groupe que vont se forger différentes opinions par rapport à l'objet de représentation. Les communications sont basées sur l'expérience propre de chaque individu, mais aussi sur les différentes pratiques sociales. De cette façon, Salès-Wuillemin (2005) distingue 2 conséquences : 1) D'abord, en se basant sur les travaux de Moscovici (1976) l'individu n'est pas une entité isolée. Pour étudier la représentation qu'il se fait d'un objet, il faut prendre en compte cette ternarité ; et 2) la relation ternaire entre le sujet, autrui et l'objet est une relation dynamique. Elle dépend du groupe auquel se réfère l'individu, autrement dit de son identité sociale. L'auteur souligne le caractère fluide de cette identité qui peut varier selon les situations. Ainsi il est nécessaire d'opérer une activation de cette identité au moment du recueil (i.e. un ancrage identitaire).

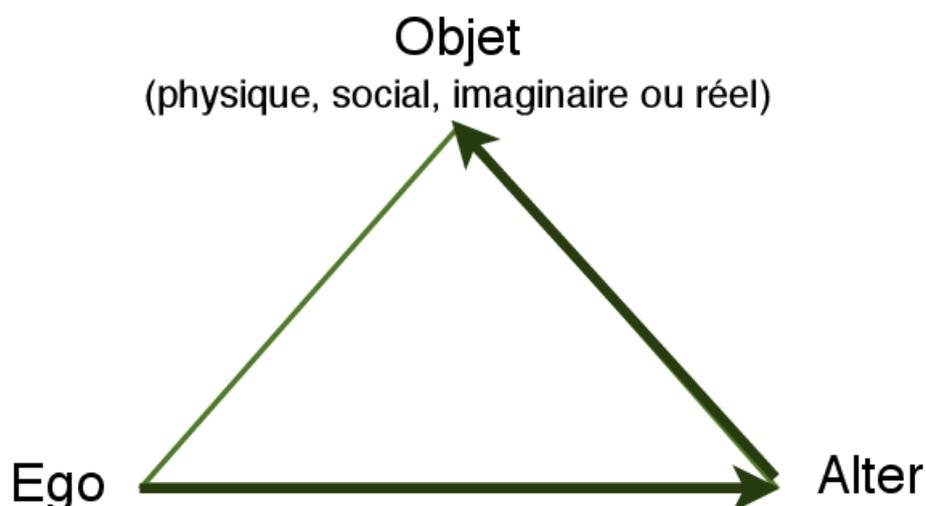


FIGURE 3.1 : Le regard psychosocial (Moscovici, 1984, p. 9)

### ***2.1. Définition générale des représentations sociales***

Moscovici, en 1961 reprend les travaux de Durkheim sur les représentations collectives (1998) et parle de représentation sociale qu'il définit comme « des formes de savoir naïf, destinées à organiser, les conduites et orienter les communications ». Les savoirs dont parle Moscovici sont à la source des groupes sociaux puisqu'ils guident les individus dans leurs relations aux autres. Ce qui distingue les représentations sociales de Moscovici (1988) des représentations collectives de Durkheim (1898), c'est l'aspect dynamique des représentations sociales qui peuvent évoluer, car elles intègrent les différentes connaissances socialement partagées par les sous-groupes (Gaymard, 2021).

Lorsque l'on porte de l'intérêt pour le concept des représentations sociales, on retrouve trois aspects permettant de le définir : la communication, l'environnement et la construction du réel. Moscovici (1961) détermine la communication comme « un code pour leurs échanges et un code pour nommer et classer de manière univoque les parties de leur monde et de leur histoire individuelle ou collective » (Moscovici, 1961). Concernant l'environnement ce sont les représentations des individus ainsi que leur connaissance qui vont leur permettre de contrôler cet environnement (Abric, 2008). Enfin, la construction du réel est expliquée par les représentations qui « nous guident dans la façon de nommer et de définir ensemble les différents aspects de notre réalité de tous les jours ; dans la façon de les interpréter, de statuer sur eux et le cas échéant de prendre une position à leurs égards et de la défendre » (Jodelet, 1992). Ainsi, les représentations sociales marquent une forme de pensée sociale et son plus précisément des pensées pratiques orientées vers la communication, la compréhension ainsi que la maîtrise de l'environnement social, matériel et idéal. (Jodelet, 1997, p365).

La représentation sociale est un concept permettant de comprendre les

individus ainsi que les groupes, en prenant en compte la manière dont ils vont se représenter, à la fois eux même et les autres, ainsi que l'environnement qui les entoure (Jodelet, 1989). Les groupes professionnels sont aussi concernés par les représentations sociales puisqu'ils vont, eux aussi, partager différentes représentations sur des situations de travail. L'étude des représentations professionnelles constitue un champ de recherche au sein des travaux qui portent sur les représentations sociales. On y retrouve en outre tout ce qui va toucher directement ou indirectement les objets en lien avec le travail et l'activité professionnelle ou de manière plus précise avec les conditions de travail comme les protocoles d'hygiène (Salès-Wuillemin, Galand, Kohler, et al. 2010 ; Salès-Wuillemin, Morlot, Fontaine, 2011).

## ***2.2. Définition générale des représentations professionnelles***

L'intérêt que nous portons au sujet des représentations professionnelles est étroitement lié au changement organisationnel important dont nous avons discuté lors de nos deux premiers chapitres. En effet, nous avons souligné que l'introduction du protocole sanitaire a introduit des contraintes importantes pour les professionnels qui devaient travailler en présentiel durant les périodes de confinement (Albouy & Legleye, 2020 ; Georger et al., 2020 ; Mengin et al., 2020). Nous avons également présenté l'arrivée du télétravail comme étant une toute nouvelle situation de travail incluant de nombreuses perturbations dans l'organisation de travail en raison par exemple avec l'utilisation de nouveaux outils de travail (Albouy & Legleye, 2020 ; Chamoux, 2021). La littérature souligne clairement l'impact de la crise sanitaire sur la santé mentale des salariés avec une augmentation du stress ainsi qu'une moins bonne perception de leur QVT (Laurent et al., 2020 ; Wang et al., 2020 ; Bourion-Bédès et al., 2021 ; Chamoux, 2021).

Ces conditions différentes de travail nous ont conduits dans ces travaux de

thèse, à nous centrer plus particulièrement sur la représentation de deux objets le travail et le télétravail. Le travail est un objet ancien mais en situation de transformation en raison de la crise sanitaire, le télétravail est un objet émergent. Nous les avons mis en lien avec la QVT et le stress des professionnels. Nous avons subdivisé le groupe des professionnels en 3, en fonction de leurs conditions de travail. Les professionnels interrogés sont soit : 1) en situation de télétravail ; 2) en situation de présentiel guidé par un protocole sanitaire ou 3) en situation mixte alternant le télétravail et le présentiel.

Les représentations professionnelles sont une catégorie de représentations sociales partagées par des membres de groupes professionnels à propos d'objets ou d'individus de leur même sphère d'activité professionnelle (Moscovici, 1961 ; Piaser, 2000). Ces représentations sont élaborées au cours des interactions professionnelles. Comme pour les représentations sociales, les représentations professionnelles offrent une grille de lecture commune. Elles permettent aux membres de mêmes groupes de se reconnaître, mais aussi de se différencier des membres d'autres groupes. Les membres d'un même groupe partagent donc des connaissances articulées sur des concepts organisateurs (tels que des savoirs, des valeurs, etc.) qui fondent une culture commune. Ce partage d'une culture commune renforce le sentiment d'appartenance au groupe : on parle alors d'identité professionnelle.

L'étude des représentations professionnelles a pour objectif de comprendre quels rapports entretiennent les membres des groupes avec les objets et les individus appartenant à leur sphère groupale.

On retrouve de nombreux chercheurs travaillant sur les représentations professionnelles (Flament, 1994 ; Rouquette, 1994 ; Abric & Tafani, 1995 ; Moliner, 1995 ; Piaser, 2000 ; Tafani, 2001 ; Lac, Mias, Labbé & Bataille, 2010 ; Ratinaud & Piaser, 2010 ; Morlot & Salès-Wuillemin, 2008 ; Salès-Wuillemin, Morlot, Fontaine et al. 2011). Certains s'appuient sur la Théorie du Noyau Central (TNC) développée par Flament (1989) et Abric (1987, 1994, 2001, 2003). Ils se sont intéressés à la nature des cognitions à l'origine des représentations,

affirmant l'existence de plusieurs dimensions au sein d'une représentation sociale (Flament, 1994 ; Rouquette, 1994 ; Abric & Tafani, 1995 ; Moliner, 1995 ; Tafani, 2001).

### ***2.3. L'intérêt de l'étude des représentations sociales dans un contexte de crise sanitaire***

Depuis les travaux de Moscovici sur la théorie des représentations sociales (1994), de nombreux chercheurs se sont intéressés à ce concept. Nous avons observé un large champ de recherche dans le domaine de la psychologie sociale, la psychologie du travail ou encore dans le domaine de la santé. Ces nombreux travaux centrés sur les représentations sociales proposent une très grande diversité des thématiques étudiées : l'école (Fontaine & Hamon, 2010), l'argent (Vergès, 1992), la violence (Abric, 2003), la personne âgée et le vieillissement (Wachelke & Contarello, 2010), la drogue (Dany & Apostolidis, 2007), le genre (Vinet & Moliner, 2006), l'entreprise (Moliner, 1993, 1996), le chômage (Flament, 1994b), le travail (Roussiau & Le Blanc, 2011), l'hygiène (Morlot & Salès-Wuillemin, 2008 ; Salès-Wuillemin et al, 2009 ; Salès-Wuillemin et al. 2011), les professionnels de la santé (Guimelli, 1994 ; Salès-Wuillemin et al, 2011), la santé (Apostolidis & Dany, 2012), le cancer (Dany, Duboit & Favre, 2008 ; Galand, Salès-Wuillemin & Amiel, 2010), la chimiothérapie (Dany et al. 2005), la maladie (Salès-Wuillemin, Galand & Kohler, 2010), la folie (Jodelet, 1989). Ou encore avec une perspective plus large : le groupe idéal (Rateau, 1995), ou encore la femme idéale (Clémence & Lorenzi-Cioldi, 2016) et bien d'autres.

Avec l'arrivée de la crise sanitaire, un nouveau champ de recherche concernant les représentations sociales c'est ouvert. Nous avons effectivement observé différentes études s'intéressant à l'émergence d'objet de représentation liée au contexte de pandémie avec la représentation de la COVID-19 (Apostolidis, Santos & Kalampalikis, 2020 ; Páez & Pérez, 2020 ; Rateau, Tavani & Delouée,

2023), la distanciation sociale (Nerlich & Jaspal, 2021), le racisme et la discrimination envers la population chinoise placée au centre des communications et médias (Wassler & Talarico, 2021) ou encore des études portant sur le rôle des médias dans la construction et/ou transformation des représentations sociales de la COVID-19 (De Rosa & Mannarini, 2020 ; Páez & Pérez, 2020).

Les changements organisationnels imposés durant la période de crise sanitaire dont nous avons discuté lors de nos premiers chapitres entraînent l'émergence de nouvelle forme de travail ou des modifications importantes des conditions de travail. Par exemple, nous avons noté l'introduction du protocole sanitaire pouvant perturber la vie des travailleurs en présentiel entraînant du stress, de l'anxiété (Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020 ; Ferreira et al., 2021 ; Greenberg et al., 2021 ; Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022 ; Poku et al., 2023) et une mauvaise perception de la QVT (Creese et al., 2021 ; Ferreira et al., 2021 ; Greenberg et al., 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022 ; Poku et al., 2023).

Nous avons également exposé la mise en place soudaine du télétravail et travail distant d'une manière brutale, générant pour les télétravailleurs des difficultés relationnelles (Oliveira & Fernandes, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Massart & Chaumon, 2021), des problèmes d'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle (Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021 ; Susilningsih et al., 2021) ou encore des risques d'anxiété et de stress (L'enquête Harris interactive pour le Ministère du travail, 2020 ; Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020).

Lors de changements organisationnels importants et inédits tel que nous venons de décrire, des représentations sociales déjà présentes peuvent se transformer. Il est également possible dans ces situations de voir de nouvelles représentations sociales émerger. L'objectif d'une nouvelle représentation sociale dans une situation nouvelle comme celle de la pandémie liée au virus de la COVID-19, est dans la maîtrise de ce nouvel objet de représentation (Rateau, Tavani &

Delouée, 2023). C'est pourquoi, il nous semble essentiel dans notre prochaine partie d'aborder le sujet de l'émergence et de la transformation des représentations sociales.

### **3. L'émergence et la transformation des objets de représentations sociales liés à la pandémie**

Avant tout, nous proposons dans un premier temps d'explorer rapidement différents modèles s'intéressant d'une part aux possibilités d'évolution des représentations sociales (Flament, 1994) et d'autre part à l'émergence de ceux-ci (Jodelet et al., 1982 ; Jodelet, 1984). Ensuite, nous pourrions plus particulièrement nous focaliser sur quelques nouveaux objets de représentations sociales émergeant avec l'arrivée de la crise sanitaire.

#### ***3.1. L'émergence et la transformation des objets de représentation : les modèles***

Les travaux de Moliner et ses collaborateurs (1993, 1996 ; Moliner, Rateau & Cohen-Scali, 2002) ont permis de présenter des conditions de l'émergence d'une représentation sociale. Ils distinguent ainsi 2 conditions afin qu'un objet puisse être considéré comme un objet de représentation sociale : l'enjeu de l'objet afin de favoriser la cohésion et l'identité du groupe ainsi que la dynamique sociale qui détermine le rapport aux autres groupes.

Flament et Rouquette (2003) distinguent 2 conditions supplémentaires

indispensables à l'émergence d'une représentation sociale : 1) la saillance cognitive qui renvoie au fait que l'objet occupe une place suffisamment importante dans les interactions du groupe social cible ainsi qu'une connexion avec d'autres objets, ce que les auteurs nomment la polymorphie de l'objet ; 2) les pratiques communes concernant l'objet de représentation au sein d'un même groupe.

Dans une approche plus structurale des représentations sociales, selon Abric « toute représentation est organisée autour du noyau central » (1988). Le noyau central d'une part oriente la signification attachée à l'objet de représentation et d'autre part structure l'organisation des autres éléments (Dany & Apostolidis, 2007). Il est pour l'auteur « l'élément fondamental de la représentation » (Abric, 2008). C'est à travers cette approche qu'Abric (1987) va développer la Théorie du Noyau Central (TNC) dont nous reviendrons dans une prochaine partie.

Toujours selon Abric (1994), le noyau central est rigide et persiste au changement, mais envisage que celui-ci peut être transformé. Il ajoute que la transformation d'une représentation sociale n'est possible que si le noyau central est lui-même transformé, c'est-à-dire qu'il intègre lui-même cette profonde modification (Abric, 1994, 2001). C'est Guimelli (1988) qui présente le « rôle des pratiques nouvelles » pour montrer leur impact sur la transformation d'une représentation sociale. Il explique dans un premier temps, que le contexte dans lequel se situe l'objet doit être suffisamment important afin que l'on puisse observer une transformation de représentation sociale (Rateau & Lo Monaco, 2016 in : Lo Monaco, Delouée et Rateau, 2016). En effet, si ce contexte est assez impliquant pour le groupe, il va entraîner des modifications de l'environnement social et ainsi introduire de nouvelles pratiques dans le groupe (Guimelli, 1988 ; Rateau & Lo Monaco, 2016).

### *3.1.1. Le modèle des différentes voies de transformation*

*(Flament, 1994)*

Pour donner suite aux travaux de Guimelli, Flament (1994) explique que les transformations entraînant de nouvelles pratiques au sein d'un groupe peuvent être perçues comme étant soit non contradictoire soit contradictoire avec la représentation de l'objet. Il propose 4 possibilités concernant les transformations de représentation de l'objet 1) Les pratiques nouvelles sont non contradictoires et perçues comme réversibles. Dans cette situation, les nouvelles pratiques ne vont pas impacter le système central ; 2) les pratiques nouvelles sont contradictoires et perçues comme réversibles. Ici, ces nouvelles pratiques vont être ajoutées à la représentation de l'objet mais uniquement à travers le système périphérique ; 3) les nouvelles pratiques sont non contradictoires mais perçues comme irréversible. Dans ce cas de figure, nous allons apercevoir la mise en place d'une nouvelle représentation de l'objet puisque les nouvelles pratiques vont progressivement intégrer le système central ; 4) Les nouvelles pratiques sont à la fois contradictoires et perçues comme irréversible. Pour Flament (1994, 2001), dans cette situation 2 transformations différentes sont envisageables : soit, les nouvelles pratiques sont rendues compatible avec le noyau central soit la transformation est plus brutale et les nouvelles pratiques entraînent une transformation intégrale de la représentation de l'objet et donc du noyau central (Flament, 2016 IN Abric, 2016 ; Rateau & Lo Monaco, 2016).

Les recherches de Abric, Guimelli et Flament ont permis de remettre en cause la présentation du noyau central comme étant statique et résistant au changement. En effet, les travaux sur la transformation d'une représentation sociale présentent les représentations sociales comme étant dynamique et capable d'évoluer et de se transformer.

Généralement, lors de l'émergence d'une nouvelle représentation sociale, nous observons une nouvelle situation ou un conflit pouvant amener à une perturbation des pratiques sociales (Rateau, Tavani & Delouée, 2023). Il est

indispensable dans cette situation d'élaborer des échanges, autrement dit des communications au sein du groupe, afin d'amener vers des connaissances ainsi qu'une maîtrise de ce nouvel objet. Pour cela, les individus vont établir une position majoritaire quant à l'objet en question par les échanges sociaux et la comparaison des opinions des membres du groupe. Pour ce faire, les individus vont pouvoir analyser les informations concernant l'objet en se basant sur les attentes relatives à leur groupe entraînant une nouvelle position majoritaire est par conséquent, une nouvelle représentation sociale (Rateau, Tavani & Delouée, 2023).

Selon Flament et Rouquette (2003), l'objet de représentation doit exercer la fonction de concept en impliquant un ensemble d'occurrences de phénomènes subordonnés ainsi que le rôle de sujet d'échanges sociaux liés aux pratiques sociales. Pour Rateau, Tavani et Delouée (2023), l'arrivée du virus de la COVID-19 remplit ses caractéristiques de l'objet de représentation.

Les auteurs (Abric, 1994 ; Guimelli, 1988 ; Rateau & Lo Monaco, 2016) considèrent la possibilité pour les représentations sociales de subir des changements pour les objets de représentations déjà présents. Pour notre thèse nous avons envisagé, avec l'arrivée de la pandémie et les modifications des formes de travail comme le télétravail, le travail en présentiel guidé par un protocole sanitaire ou encore le travail en situation mixte, des évolutions dans les représentations sociales non seulement du travail et du télétravail, mais également de la QVT et du stress.

Nous proposons donc, de nous intéresser au modèle sociogénétique en nous focalisant sur le processus d'objectivation. En effet, Moscovici (2000) explique que l'objectivation est un processus qui se déclenche lorsque nous sommes face à de nouveaux phénomènes.

### 3.1.2. Le modèle Sociogénétique (Jodelet)

Pour Jodelet (1997) la représentation sociale :

« est une forme de connaissance socialement élaborée et partagée ayant une visée pratique et concourante à la construction d'une réalité commune à un ensemble social. Elle n'est pas le simple reflet de la réalité, mais fonctionne comme un système d'interprétation de la réalité qui organise les rapports entre les individus et leur environnement et oriente leurs pratiques ». (p.53)

C'est en 1982 que Jodelet et ses collaborateurs vont présenter les bases de la perspective sociogénétique et anthropologique des représentations sociales sans pour autant la nommer explicitement (Kalampalikis & Apostolidis, 2016). Dans cette approche, pour étudier les représentations sociales il est important d'établir une réflexion sur le sens commun ainsi que sur la formation et l'enchaînement des idées collectives comme étant une forme de pensée sociale (Jodelet et al., 1982 ; Jodelet, 1984). Autrement-dit, l'approche sociogénétique renvoie à l'étude des phénomènes sociaux dans un contexte naturel et cherche à identifier l'objet de représentation dans sa temporalité. Ainsi, l'intérêt porté sur la temporalité liée à l'objet permet d'appréhender une valeur prédictive (Jodelet, 2015).

L'intérêt du modèle sociogénétique ou anthropologique repose principalement sur la question du développement et la façon dont les représentations sociales vont circuler au sein d'une société. Cette méthode permet d'étudier les interactions sociales afin de comprendre comment les représentations sociales sont partagées et discutées au sein d'un même groupe social (Flick, Foster et Caillaud, 2015). Le modèle favorise une utilisation méthodologique qualitative pour accéder aux représentations sociales (Gaymard, 2021).

### 3.1.3. *L'objectivation*

L'objectivation est un processus en trois étapes qui permet aux individus d'intégrer les différentes connaissances liées à un objet et se les approprier. Les 3 étapes : 1) l'appropriation dans laquelle les individus ont la possibilité de réaliser un tri des différents éléments relatifs à l'objet ; 2) c'est la formation du noyau figuratif à travers les éléments sélectionnés et trier dans la première étape qui permet la schématisation structurante. On commence dans cette deuxième phase à apercevoir des éléments qui vont prendre une place plus importante que d'autres ; 3) l'étape de la naturalisation dans laquelle les éléments vont se matérialiser pour laisser place à des éléments objectifs, c'est la finalisation du processus d'objectivation (Moscovici, 1961 cité par Salès-Wuillemin, 2007).

Le processus d'objectivation dépend de ce que Moliner et Guimelli (2015) appellent les « critères culturels » ainsi que les « critères normatifs ». Pour l'aspect culturel, les différents groupes sociaux ne vont pas avoir accès de la même manière aux informations liées ou définissant l'objet de représentation. Pour l'aspect normatif cela dépend plutôt des informations liées à l'objet de représentation qui sont en adéquation avec les valeurs du groupe (Moliner & Guimelli, 2015).

Pour conclure sur l'objectivation, Salès-Wuillemin (2007) explique le processus comme étant une concrétisation d'un objet de représentation. En effet, l'objectivation est un processus de contraste dans lequel après avoir établi une mise en comparaison avec d'autres objets proches, puis identifié les points de ressemblance, on cherche à mettre en avant la différence, c'est-à-dire, les traits qui sont spécifiques à l'objet de représentation (Salès-Wuillemin, 2007). Pour l'expliquer, lorsque l'on cherche à définir un objet, il faut le comparer à d'autres objets de représentations assez proches afin de mettre en avant ce qui les distingue. Pour terminer, l'objectivation peut être considérée comme la matérialisation de l'objet de représentation en rendant saillant les traits spécifiques (ou typiques) de l'objet. Pour cela, l'objectivation permet de mettre

en contraste cet objet en comparaisons des autres objets sociaux (Salès-Wuillemin, 2007).

Selon, De Condappa, Nabi, Laguette et Baugnet (2021) l'objectivation et l'ancrage sont deux processus cognitifs complémentaires jouant un rôle essentiel dans la représentation sociale d'un objet. Ils sont d'ailleurs considérés comme jouant un rôle central dans l'architecturation des thèmes que proposent Moscovici et Vignaux (1994). Pour Moscovici (1961), les processus d'objectivation et d'ancrage sont les deux processus qui vont permettre de structurer les représentations sociales. C'est pourquoi, nous proposons de nous y intéresser en partant du modèle sociodynamique.

#### *3.1.4. Le modèle sociodynamique : l'ancrage (Doise, 1990)*

L'école de Genève développe l'approche sociodynamique (Doise & Palmonari, 1986 ; Doise, 1990). Cette approche s'intéresse particulièrement aux différents liens entre les représentations sociales et les rapports sociaux (Moliner & Guimeli, 2015). Doise va s'intéresser au processus d'ancrage afin de présenter son modèle théorique sur les liens entre la représentation sociale des objets et les processus sociaux.

#### *3.1.5. L'ancrage*

Dans ses travaux, Doise (1992) va identifier 3 types d'ancrages : l'ancrage psychologique (concerne les différentes variations individuelles et interindividuelles), l'ancrage sociologique (concerne les différents liens entre les représentations sociales et les appartenances aux groupes sociaux) et l'ancrage psychosociologique (présente les liens entre les représentations sociales et la manière dont les individus vont se positionner dans les rapports sociaux).

De manière générale, pour mettre en évidence les effets de cette dynamique sociale, Doise va favoriser l'analyse factorielle qui permet d'étudier les processus d'ancrage sociaux. Elle permet de montrer que selon les groupes, les phénomènes d'ancrage vont s'opérer d'une manière différente. En effet, les représentations sont propres à chaque groupe, culture ; elles dépendent des valeurs que les individus vont accorder à l'objet. Autrement-dit chaque objet de représentation reste spécifique au groupe social considéré. Le modèle sociodynamique identifie une double fonction des représentations sociales : « elles sont définies [...] comme des principes générateurs » et sont aussi « des principes organisateurs des différences individuelles » (Rateau et al., 2011). Les représentations sociales vont permettre de générer des points de référence communs, afin d'amener à un consensus, tout en permettant de conserver les spécificités individuelles, . Ce que l'on retient de l'approche sociodynamique c'est cette possibilité d'adhérer à un principe commun sans pour autant observer une homogénéité des opinions. Dit autrement, les individus ont la possibilité d'établir une représentation commune tout en ayant des positions divergentes alimentant ainsi la discussion autour de l'objet.

Pour finaliser cette partie sur l'ancrage, le processus renvoie à l'affectation d'une utilité sociale concernant l'objet de représentation (selon Moscovici 1961 repris par Salès-Wuillemin, 2007). À l'inverse de l'objectivation, l'ancrage est un processus d'assimilation. L'idée ici, n'est plus de chercher ce qui ne fait pas partie de l'objet, mais plutôt d'identifier les ressemblances. Pour comprendre un objet, il faut distinguer les correspondances avec d'autres objets sociaux (Salès-Wuillemin, 2007).

Après avoir présenté différents modèles basés sur l'émergence et la transformation des représentations sociales (Jodelet et al., 1982 ; Jodelet, 1984 ; Doise, 1990 ; Flament, 1994, 2001), nous proposons dans les parties suivantes les recherches qui ont porté d'une part les objets de représentation liés au contexte du télétravail et d'autre part celles qui portent sur la situation en présentiel durant les confinements.

### ***3.2. Les objets de représentations liés au travail à distance et au confinement durant la crise sanitaire.***

Au travers de notre deuxième chapitre, nous avons eu l'occasion de présenter des études qui mettent en avant une diminution de la QVT perçue ainsi qu'une augmentation du stress perçu chez les travailleurs à distance durant la pandémie (L'enquête Harris interactive, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Susilaningsih et al., 2021 ; Charani & Hilmi, 2023). De plus, nous avons également constaté des difficultés liées à la distanciation sociale ou encore à l'isolement pour les télétravailleurs (Carillo et al., 2021 ; Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Xiao et al., 2020 ; Chamoux, 2021 ; Ferreira et al., 2021).

En favorisant l'utilisation de la théorie des représentations sociales et la méthode de l'analyse thématique Nerlich & Jaspal (2021), ont réalisé une étude qui porte sur la représentation de la distanciation sociale durant la pandémie au Royaume-Uni. Leurs résultats permettent de mettre en évidence une représentation plutôt négative de cet objet. En effet, dans leur travaux, Nerlich & Jaspal (2021) ont montré dans un premier temps au début du mois de mars 2020, que la distanciation sociale est perçue comme une menace pour la vie quotidienne et qu'elle est souvent associée aux réglementations des distances de 2 mètres entre chaque individu. Dans un deuxième temps vers la fin du mois de mars, cette distanciation est perçue cette fois-ci comme une menace pour les relations et l'ordre social. Pour terminer, au début du mois d'avril 2020, la perception de la distanciation sociale s'est de nouveau transformée puisqu'elle est perçue tout comme le confinement comme étant stressante et lassante. Les individus sont dans l'attente que les restrictions du confinement soient levées.

Nous pouvons présenter d'autres études plus centrées sur la représentation sociale du confinement chez les télétravailleurs. On retrouve notamment les travaux de Bertrand (2022), qui propose une étude sur les

représentations sociales du premier confinement chez des enseignants et étudiants de l'université de Lyon. Les résultats montrent une représentation assez négative partagée par les deux groupes concernant la période de confinement avec un sentiment d'enfermement voire de privation de la liberté chez les étudiants mais aussi d'isolement. En revanche Bertant (2022) observe tout de même dans son étude un élément plus positif concernant la famille et son soutien.

Une autre étude similaire de Melou et Gilbert (2022) réalisée sur le confinement montre des résultats très intéressants concernant l'évolution des représentations sociales. Les auteurs présentent la période de crise sanitaire comme une « expérience brutale » qui a entraîné des conséquences sur le quotidien des individus. Les résultats montrent que les différentes phases de confinement ont engendré un noyau figuratif ou noyau central. Les auteurs ont également présenté une distinction dans la représentation sociale du confinement chez les salariés qui est plutôt centrée sur l'isolement une représentation chez les étudiants centrée sur la solitude (Melou & Bilbert, 2022).

### ***3.3. Les objets de représentation liée au travail en présentiel et aux gestes barrières durant la crise sanitaire***

Nous soulignons que les travaux qui portent sur les conditions des individus qui travaillent en présentiel durant la pandémie, présentent un ressenti de stress et d'anxiété élevé chez les travailleurs (El-hage et al., 2020 ; Georger et al., 2020 ; Laurent et al., 2020 ; Pitchot, 2020 ; Vignaud & Pietro, 2020). Cette réflexion soulève la question de l'acceptation et sur les conséquences des gestes barrières sur les conditions de travail des travailleurs en présentiel.

Dans l'objectif de garantir la sécurité par rapport à d'éventuels risques de contamination par le virus de la COVID-19 différentes mesures collectives sont

appliquées. Ces mesures vont permettre une nouvelle organisation du travail afin de favoriser le respect des gestes barrières ainsi que des règles de distanciation physique (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020). Lorsque les contraintes du travail rendent difficile le protocole de distanciation, il est fortement conseillé par le gouvernement français de porter le masque quand certaines structures vont le rendre obligatoire (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020).

Des travaux récents montrent que la perception des risques liés au virus de la COVID-19, la perception des coûts et bénéfices des gestes barrières ainsi que la confiance envers le gouvernement qui recommande l'utilisation des gestes barrière, sont déterminants quant à l'acceptation et la pratique de ces gestes, de même que comme pour le port du masque par exemple. (Dohle, Wingen & Schreiber, 2020 ; Raude et al., 2020).

L'utilisation du port du masque dépend selon Wioland, Lapoire-Chasset et Chazelet (2020) de la perception et la représentation des risques concernant les risques d'exposition au virus. Ils expliquent cela, par « l'utilité perçue ». En effet, selon eux, le masque comme objet de représentation ne peut pas être accepté et utilisé s'il est perçu comme étant inutile.

Au début de la crise sanitaire, les contradictions concernant l'efficacité du port du masque qui sont relayées par les médias ont instauré un doute et ainsi limité son acceptation (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Chamoux, 2021). De plus les auteurs Wioland, Lapoire-Chasset et Chazelet (2020) ajoutent que l'utilité doit être prise en compte avec ce qu'ils nomment « l'utilisation perçue ». Ils précisent que malgré une perception du port du masque comme étant utile, si celui-ci n'est pas perçu comme adapté, son utilisation peut être remise en question. Autrement-dit, lorsque les individus qui doivent porter le masque le perçoivent comme gênant, peu adapté à leur morphologie, peu adapté au port des lunettes, et lorsqu'il entraîne des sensations de gêne et d'inconfort, alors son acceptation peut être également limitée. Ces effets peuvent être accentués encore lorsque le port du masque s'étend sur de longues périodes ou qu'il est porté dans des situations particulières et inconfortables. (Wioland,

Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020).

Les travaux de Wioland, Lapoire-Chasset et Chazelet (2020) que nous venons d'explorer montrent l'importance de la prise en compte des représentations sociales concernant les gestes barrières pour les travailleurs en présentiel durant la crise sanitaire.

### ***3.4. Conclusion intermédiaire***

Globalement, en ce qui concerne les travaux sur les représentations sociales durant la crise sanitaire, les résultats présentent des éléments relativement négatifs. La représentation sociale des télétravailleurs concernant le confinement est articulée autour des éléments « Isolement » et « Solitude » (Bertrand, 2022 ; Melou & Bilbert, 2022). L'étude de Wioland, Lapoire-Chasset et Chazelet (2020), montre que les gestes barrière sont mal perçus par les individus en situation de présentiel ce qui rend difficile l'acceptation du port du masque.

Les investigations axées sur les représentations sociales durant la crise sanitaire restent largement limitées, ce qui est aisément expliqué en raison du contexte particulier de cette période. De plus, nous constatons n'avoir observé à travers la littérature aucune étude portant sur la représentation de la QVT durant la période de crise sanitaire.

L'intérêt que nous portons à cette période de crise ainsi qu'à l'étude des représentations sociales de la QVT des télétravailleurs et des personnes en présentiel, nous amènent à nous questionner sur la manière de travailler ces notions.

Notre intérêt envers cette période de crise, ainsi que notre focalisation sur l'analyse de la structure des représentations sociales liée à la Qualité de Vie au Travail (QVT). C'est pourquoi nous favoriserons dans un premier temps l'utilisation

de la théorie du noyau central (Abric, 1987) Voici pourquoi nous dédions notre prochaine partie à la présentation de l'approche structurale des représentations sociales.

## **4. La structure des représentations sociales de la COVID-19 durant la crise sanitaire**

D'après Abric (1997, p.13), les représentations sociales peuvent être définies :

« comme une vision fonctionnelle du monde, qui permet à l'individu ou au groupe de donner un sens à ses conduites, et de comprendre la réalité, à travers son propre système de référence, donc de s'y adapter, de s'y définir une place ».

De cette façon, à travers une situation inédite telle que la crise sanitaire imposant divers changements organisationnels comme le télétravail ou encore le suivi d'un protocole sanitaire, les individus vont pouvoir à travers les représentations sociales s'adapter à ce nouveau contexte de travail.

Une représentation sociale est un ensemble d'éléments qui sont organisés et structurés (Abric, 1987, 1994). Abric (1994) considère qu'il est indispensable d'étudier les représentations sociales sous deux aspects : l'analyse du contenu et l'analyse de la structure. En effet, le contenu permet d'identifier les éléments de représentations comme les attitudes, les comportements, les opinions ou encore les croyances. En revanche, il est essentiel de prendre connaissance de la structure des représentations sociales afin de comprendre les mécanismes qui sous-tendent ce contenu (Abric, 1994).

Pascal Moliner partage la vision d'une approche structurale de la représentation sociale en termes de dimensions ; à la suite de nombreux travaux

(1994, 1995) sur la représentation sociale du groupe dit « Idéal » et sur l'entreprise, il a développé un modèle bidimensionnel. C'est notamment lors d'une de ses expérimentations (Représentation sociale de l'entreprise, 1995), qu'il constate que le degré de systématisme du lien entre l'élément central « Profit » et l'objet de la représentation est moindre qu'avec un autre élément central : « Hiérarchie ». Il en déduit que, pour les sujets de cette étude, ces deux éléments centraux sont de nature différente ; l'élément central « Profit » renvoyant à une dimension évaluative alors que l'élément central « Hiérarchie » possède un aspect plus descriptif. Ainsi, en fusionnant la dimension centrale/périphérique avec la dimension descriptive/évaluative (structurante) ainsi que leurs caractéristiques associées, il donne naissance à son modèle bidimensionnel et détermine quatre champs de cognitions propres aux représentations sociales : le champ des normes (qui permet d'exprimer un jugement de valeur sur un objet, fondé sur des valeurs sociales), le champ des définitions (qui permet d'identifier ainsi que de se représenter l'objet), le champ des attentes (qui permet de mobiliser les désirs ainsi que les craintes du groupe social à propos de l'objet de représentation ) et enfin le champ des descriptions (qui quant à lui, permet le traitement de l'information par le biais de processus de catégorisation).

Dans son modèle Moliner (1995) va opposer la dimension évaluative à la dimension descriptive alors que ce sont deux aspects pouvant se manifester sous le même schème (Flament, 2011 In Abric, 2011). Flament (2011) considère donc qu'un même schème peut présenter des caractéristiques normatives, descriptives et fonctionnelles.

#### ***4.1. Une approche structurale des représentations sociales :***

##### ***Théorie du Noyau Central (Abric, 1987)***

C'est en 1926 que l'on observe l'apparition du concept de « Noyau » lors

des recherches de Heider sur la perception (Heider & Alloa, 2017).

Selon lui, il existe deux dimensions dans lesquelles se décompose le champ d'une représentation sociale avec d'une part le système central et d'autre part le système périphérique. Concernant le premier, le système central est directement lié au noyau central qui regroupe les éléments les plus proches de l'objet de représentation. Autrement dit, il regroupe les éléments de la représentation ainsi que de l'objet social les plus partagés par les individus (Abric, 1987, 1994). Ce noyau central reste stable dans le temps et il est également résistant au changement ce qui favorise une continuité de la représentation sociale (Abric, 2001). À l'inverse, le système périphérique regroupe plutôt les éléments les moins liés à l'objet de la représentation. C'est-à-dire, les représentations de l'objet qui sont le moins partagées par les individus et qui peuvent être ambiguës. (Abric, 1987, 1994). Pour aller plus loin, les éléments que l'on retrouve dans la zone périphérique de la représentation de l'objet sont les éléments les plus accessibles (Abric, 2008). Ils comprennent diverses informations à propos de l'objet et son environnement mais également des croyances et des stéréotypes (Flament, 1987 ; Abric, 2008).

Ainsi, le système central présenterait une dimension fonctionnelle/normative (Abric, 1994), s'accompagnant de trois types de cognitions : des éléments fonctionnels (qui structurent les pratiques sociales et opératoires à adopter face à un objet), normatifs (qui aiguillent les jugements et les prises de positions d'un individu à l'encontre d'un objet, en fonction des valeurs de son groupe social d'appartenance) et les éléments mixtes (qui organisent les conduites et orientent les jugements d'un individu à l'encontre d'un objet, en fonction des normes de son groupe d'appartenance et des pratiques sociales). C'est la relation entretenue par le groupe avec l'objet qui va donc déterminer la nature des éléments centraux, comme l'ont montré Abric et Tafani (1995). Flament (1994), a remanié les travaux d'Abric en généralisant les dimensions fonctionnelles et normatives au système périphérique. Il avance que quelques éléments (central ou périphérique) peut-être de nature descriptive

et/ou prescriptive ; en précisant que cette dernière intègre les aspects normatifs et fonctionnels. Ainsi, nous retrouvons trois dimensions : la dimension descriptive, la dimension normative (ou évaluative) et enfin la dimension fonctionnelle, qui vont avoir pour rôle d'organiser la structure des représentations sociales.

#### ***4.2. Les représentations sociales de la COVID-19 (coronavirus)***

Rateau, Tavani et Delouée (2023), ont réalisé une étude courant 2020 sur les représentations sociales du coronavirus chez une population de 1144 Français qui devaient à l'aide d'une tâche d'association libre, présenter les premiers mots qui leur venaient à l'esprit en pensant à l'objet suivant : « coronavirus ». En se basant sur la théorie du noyau central (Abric, 1987), Rateau, Tavani et Delouée (2023) montrent dans leurs principaux résultats que la représentation sociale du coronavirus s'articule autour de 5 éléments principaux de représentations (zone centrale) relativement négatif et anxiogène dont les éléments « Mort » et « Contagion » qui restent les éléments les plus stables selon les auteurs. En effet, les autres éléments vont fluctuer selon la manière dont les participants vont attribuer l'objet de peur. De cette façon, les auteurs cités vont remarquer 4 représentations différentes selon les origines attribuées à la COVID-19 avec l'origine humaine ou non-humaine et l'aspect intentionnel du virus ou non-intentionnel.

Concernant la population la plus fréquente de l'étude avec une perception de la COVID-19 comme origine non humaine et non intentionnelle la représentation du coronavirus est organisée autour des éléments centraux : contagion, peur, mort, confinement et maladie. Pour la population percevant la COVID-19 d'origine non-humaine et intentionnelle, la représentation sociale du coronavirus s'articule autour de 3 éléments : mort, contagion et confinement. Les participants ayant perçu la COVID-19 comme étant d'origine humaine et non-

intentionnelle, ont une représentation sociale du coronavirus qui est organisée autour des éléments : maladie, mort et contagion. Pour terminer les sujets avec une perception de la COVID-19 ayant pour origine humaine et intentionnelle présente une zone de centralité à trois éléments : confinement, peur et complot.

Avec leurs résultats, Rateau, Tavani et Delouée (2023), soulignent l'importance de la prise en compte de la peur collective dans les recherches liées aux représentations sociales notamment lorsqu'il est question d'une situation de crise mondiale telle que celle de la pandémie de la COVID-19.

La théorie du noyau central tel défini par Abric (1987), laisse toute de même place à différents questionnements. En effet, certaines méthodologies telles que celle de l'analyse de similitude ont déjà montré une importance des éléments retrouvés dans la périphérie. Les éléments de la périphérie pourraient s'accorder afin de composer une chaîne sémantique (Rouquette & Rateau, 1998). Il est possible d'observer cette chaîne sémantique à travers l'arbre maximum obtenu avec l'analyse de similitude.

Dans une étude récente et exploratoire De Condappa, Nabi, Laguette et Baugnet (2021), les auteurs ont étudié les représentations sociales de la COVID-19 dans l'objectif de comprendre leurs rôles dans ce contexte particulier imposé par la crise sanitaire. Pour cela, ils ont favorisé l'utilisation de la technique des associations libres à travers une TAV (Tâche d'Associations Verbales, appelée également Tâche d'Evocation Libre) en s'appuyant sur les travaux de Abric (1994). Ils ont obtenu un échantillon de 203 participants tous confiné durant la pandémie. Parmi les méthodes d'analyse, De Condappa, Nabi, Laguette et Baugnet (2021) ont utilisé l'analyse de similitude en justifiant que cette méthode permet d'une part d'accéder à la structure et d'autre part au contenu des représentations sociales de la COVID-19. En effet, ils précisent que l'analyse de similitude permet d'identifier les co-occurrences concernant les éléments les plus représentatifs de l'échantillon en ce qui concerne la représentation sociale de la COVID-19. Pour l'expliquer autrement, l'analyse de similitude prend la forme d'un graphique que l'on nomme l'arbre maximum permettant d'identifier et d'interpréter parmi les

éléments les plus représentatifs de l'objet étudié les liens différents qu'ils ont entre eux (Flament, 1986 ; Vergès & Flament, 1997).

Les principaux résultats de l'étude de De Condappa, Nabi, Laguette et Bagniet (2021) montrent les éléments « virus » ; « épidémie » ; « maladie » ; « confinement » ; « vaccin » et « mort » comme éléments sémantiques partagés dans la représentation sociale de la COVID-19. Ces éléments définissent ce qu'Abric (1994) appelle le « cadre de référence commun » permettant aux individus de pouvoir échanger, transmettre et comprendre ce nouveau savoir lié au virus de la COVID-19.

Ce que nous retenons de l'étude de Rateau, Tavani et Delouée (2023) et celle de De Condappa, Nabi, Laguette et Bagniet (2021), c'est l'intérêt porté à la TNC associé à l'analyse de similitude dans l'étude d'un objet sociale émergeant tel que celui du virus de la COVID-19.

Dans cette optique, nous préconiserons au sein de nos recherches l'adoption d'une méthodologie qualitative à double volet dans l'analyse des résultats des Tâches d'Association Verbale (TAV). Nous entreprendrons à la fois une analyse prototypique (Vergès, 1992, 1994) ainsi qu'une analyse de similitude au sein de chaque étude individuelle. L'objectif inhérent à ces deux approches méthodologiques réside dans leur complémentarité en vue d'explorer les informations relatives aux représentations sociales.

### ***4.3. Conclusion intermédiaire***

Dans ce chapitre, nous avons eu l'occasion de présenter et définir les représentations sociales et professionnelles. Nous avons également profité du chapitre pour discuter des modèles liés à l'émergence et la transformation des représentations sociales étant donné le contexte particulier de la pandémie. Puis, nous avons souligné l'importance de l'étude de la structure d'une représentation

sociale en nous appuyant sur les nouveaux objets de représentations tel que celui du virus de la COVID-19 (De Condappa, Nabi, Laguet & Baugnet, 2021 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023). En revanche, nous avons été confrontés à un manque des études portées sur les représentations sociales de la QVT ou encore celles du stress durant la crise sanitaire. Or, nous savons que durant les périodes de confinement les travailleurs ont perçu une augmentation du stress (cf. Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Mengin et al., 2020 ; Chamoux, 2021 ; Massart & Chaumon, 2021 ; Nguyen & Nguyen, 2021 ; Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Hwang, 2022 ; Charani & Hilmi, 2023) ainsi qu'une diminution de leur QVT (Creese et al., 2021 ; Ferreira et al., 2021 ; Greenberg et al., 2021 ; (Susilaningsih et al., 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022 ; Charani & Hilmi, 2023 ; Poku et al., 2023). De plus, nous avons mis en avant des changements organisationnels soudains et brutaux tel que le télétravail ou encore l'instauration d'un protocole sanitaire. C'est pourquoi, la question de l'évolution des représentations de la QVT et du stress chez les travailleurs dans les différentes formes de travail émergents à travers la crise sanitaire, nous semble essentiel dans cette thèse. Pour y répondre, nous verrons l'intérêt des Thémata dans la compréhension des nouvelles représentations de la QVT et du stress durant la crise sanitaire en nous appuyant principalement sur les travaux de Moscovici et Vignaux (1994) et ceux de Flament et Rouquette (2003). Pour ce faire, nous favoriserons cette fois-ci une approche plus quantitative à travers l'outil de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024) et du PSS-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983).

## **5. La représentation sociale de la QVT et du stress durant la crise sanitaire**

Comme nous l'avons précisé dans l'introduction de notre thèse, nous avons cherché à appréhender la perception du stress et de la QVT au travers du concept de Thêmata. Avant d'en venir à la manière dont nous cherchons à rapprocher ces deux construits psychologiques, nous proposons dans un premier temps de rappeler le modèle dialogique en nous basant sur les travaux de Markova (2000). Puis nous introduisons la notion de thêmata au travers d'une part l'architecture des Thêmata de Moscovici et Vignaux (1994) et d'autre part l'architecture de la pensée sociale de Flament et Rouquette (2003).

### ***5.1. Introduction des Thêmata : le modèle dialogique***

***(Markova, 2000)***

Le concept de thêmata est proposé par Holton en 1981 puis repris par Moscovici (1994) dans ses derniers travaux sur les représentations sociales. La notion de thêmata permet de compléter le modèle sociogénétique et intègre également le modèle structural et sociodynamique que nous avons présenté précédemment. Les thêmata seront également par la suite incorporés par Markova dans ses travaux proposant le modèle dialogique.

Le modèle dialogique porte un intérêt particulier au rôle de la communication et du langage dans la création des représentations sociales. Selon Markova (2000), l'étude des représentations sociales conduit les chercheurs dans ce domaine à commettre différentes erreurs. Elle constate un manque d'évolution théorique à ce sujet. En effet, l'auteur considère que les représentations sociales sont élaborées au travers de l'épistémologie dialogique alors que la plupart des travaux sur les représentations sociales sont basés sur l'épistémologie « fondamentaliste » (Markova, 2000 ; Gaymard, 2021). Ainsi pour Markova (2000), les représentations sociales sont plutôt à expliquer et comprendre comme étant socialement co-construites à travers le langage et la communication. Gaymard (2021) explique que Markova donne une signification dynamique des

représentations sociales à l'inverse des définitions individualistes et statiques du modèle structural.

Comme nous l'avons vu dans les parties précédentes, le modèle structural comme son nom l'indique s'intéresse plutôt à la structure des représentations sociales. Cette approche permet de comprendre comment les représentations sociales sont organisées et comment elles peuvent se transformer. Le modèle socio-dynamique quant à lui propose une approche plus dynamique des représentations sociales. En effet, cette approche part du processus d'ancrage afin de comprendre comment les représentations sociales sont élaborées et générées.

Si l'approche structurale et l'approche socio-dynamique présentent des intérêts différents concernant l'étude des représentations sociales, pour Moscovici (1994) il existe un lien fort entre les deux. Il va proposer le concept de thémata pour répondre aux deux approches (Moscovici, 1992, 1994). De plus, l'objectivation et l'ancrage sont les deux processus qui vont permettre l'élaboration, le maintien ainsi que l'évolution des représentations sociales (Markova, 2002 ; Negura & Lungu, 2011).

## ***5.2. La notion de Thémata***

Moscovici et Vignaux (1994) vont mettre en avant le concept des thémata dans l'objectif d'établir le lien entre la communication et la cognition. Sans langage, nous ne pouvons observer de représentations sociales, il n'est donc pas envisageable d'étudier les processus de représentations si la linguistique n'est pas prise en compte. (Moscovici & Vignaux, 1994).

Moscovici et Vignaux considèrent donc 2 analyses concernant les thémata : 1) l'analyse sémantique dans laquelle on étudie les textes, lois et discours afin de comprendre ce qui fait sens commun ; 2) l'analyse cognitive où

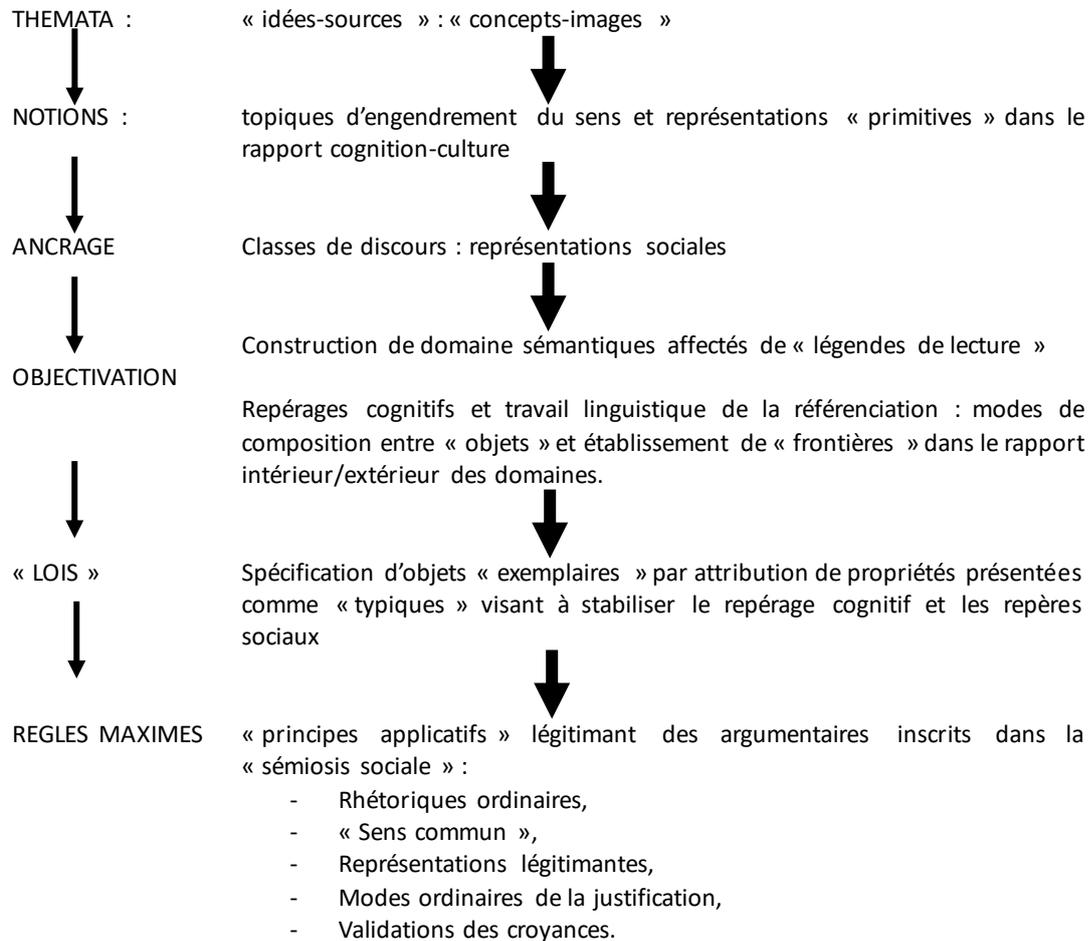
l'objectif est d'étudier les arguments proposés qui vont être en opposition par rapport à un objet donné (Moscovici & Vignaux, 1994). Les thémata sont des éléments que l'on observe à l'intérieur de la mémoire collective. Dit-autrement, ils sont présentés comme étant en amont des représentations sociales au niveau idéologique et par conséquent comme étant le fondement même des représentations sociales (Guimelli, 1994 ; Moscovici & Vignaux, 1994).

Holton (1981) explique d'ailleurs que les thémata sont relativement stables dans le temps même à travers différents siècles. En 1982, il observe qu'il est plutôt rare de constater la disparition d'un ou plusieurs « thème » étant donné leur stabilité dans le temps. Il explique tout de même qu'un thémata peut être oublié avec un système explicatif moins important. Il est facile de comprendre que malgré la perdurance des thémata dans la durée, ceux-ci évoluent avec l'histoire, la science et la manière de les appréhender.

#### *5.2.1. L'architecture des Thémata (Moscovici & Vignaux, 1994)*

Selon Moscovici et Vignaux (1994) les thémata sont au centre des représentations collectives et se manifestent comme des « concepts-images » qui perdurent et se stabilisent dans le temps. L'intérêt d'étudier le concept de thémata c'est d'avoir la possibilité de comprendre le lien entre la communication et la cognition dans les représentations sociales (Gaymard, 2021). En 1994, Moscovici et Vignaud vont réaliser une « architecture » des thémata afin d'illustrer le concept (cf. Tableau 3.1).

Tableau 3.1. Architecturation des Thémata (Moscovici & Vignaux, 1994, p. 65).



Moscovici et Vignaux (1994) vont considérer les thémata conceptuels comme des « idées sources » ou encore comme des « concepts-images » ayant un impact sur les représentations du monde. Ils illustrent les « idées-sources » avec l'univers comme « machine physique » obéissant à des règles et lois mathématiques (« le soleil est au centre de l'Univers comme Dieu et la lumière »). Ces « idées-sources » vont ensuite prendre la forme de « notions » qui ne pourront prendre sens qu'à travers les discours et les échanges afin de leur apporter des significations (Moscovici & Vignaux, 1994 ; Gaymard, 2021). Le processus de thémata notion va donc nécessiter celui des Thémata méthodologique apportant ainsi des règles et lois applicables. Moscovici et Vignaux (1994) vont aller jusqu'à présenter les Thémata méthodologiques comme étant des légendes de lecture dans l'objectif de définir des objets en partant des

règles des intérieurs (tout ce qui peut être englobé par l'objet) l'opposant aux règles d'extérieurs (ce qui ne fait pas partie de l'objet). A partir des thémata méthodologiques, nous allons voir apparaître la construction des représentations collective à travers un double processus : l'ancrage et l'objectivation.

Concernant l'ancrage, nous allons observer une tentative de définition des « frontières » sur l'opposition intérieure/extérieure basée sur les connaissances déjà existantes autour de l'objet de représentation en opposant tout ce qui en fait partie (intérieur) de tout ce qui n'en fait pas parti (extérieur) (Moscovici & Vignaux, 1994).

Pour l'objectivation, l'objectif se trouve plutôt dans la construction de repères sociaux à travers l'argumentaire et les discours autour d'objets sociaux. Ici l'idée est de présenter les propriétés considérées comme typique d'un objet pour stabiliser « le repérage cognitif et les repères sociaux » : c'est la « spécification d'objets exemplaires » (Moscovici & Vignaux, 1994).

Pour conclure sur l'architecturation de Moscovici et Vignaux (1994) tout le processus de la représentation collective d'un objet, va dépendre de la manière dont on va opposer intérieur/extérieur, c'est-à-dire ce qui fait partie ou non de l'objet ainsi que ce qui va être considéré comme étant typique (spécifique) ou non.

### *5.2.2. L'architecture de la pensée sociale (Flament & Rouquette, 2003)*

En 2003, Flament et Rouquette expliquent que les thémata vont apparaître au niveau idéologique avec les croyances, les normes sociales et les valeurs. Ils vont hiérarchiser la pensée sociale à travers le processus d'intégration en proposant une architecture de la pensée sociale (cf. Tableau 3.2).

Tableau 3.2. Architecture globale de la pensée sociale (Flament & Rouquette, 2003, p. 21)

- Variabilité intra et interindividuelle +	Niveau idéologique (croyances, valeurs, normes, thémata)	+ Niveau d'intégration -
	Représentations sociales	
	Attitudes	
	Opinions	

Ils présentent 4 niveaux : 1) le premier niveau représente le niveau idéologique avec les croyances, les normes sociales et les valeurs et donc les thémata ; 2) le deuxième niveau concerne les représentations sociales ; 3) le troisième les attitudes ; 4) et enfin le quatrième niveau les opinions. Pour Flament et Rouquette (2003) la modification des opinions n'aura pas d'impact direct sur les attitudes et encore moins sur les représentations sociales. Elle n'aura pas non plus d'impact sur le niveau supérieur qui concerne le niveau idéologique. Ainsi, les auteurs expliquent que le niveau supérieur sera plus difficilement impacté par les transformations subites des niveaux inférieurs. Ils annoncent d'ailleurs que la modification des attitudes qui sont de niveau supérieur à celui des opinions, n'entraîne pas non plus obligatoirement une transformation au niveau des représentations sociales (Flament et Rouquette, 2003 ; Gaymard, 2021). Les travaux de Flament et Rouquette (2003) confirment l'idée défendue par Holton en 1981, lorsqu'il présente les thémata comme solides et résistants dans le temps et comme difficilement transformable à travers les siècles.

Pour simplifier l'architecture de la pensée sociale de Flament et Rouquette (2003), les représentations sociales entraînent des attitudes liées à l'objet de représentation qui vont à leur tour entraîner différentes opinions. Alors que les

représentations sociales vont trouver leur définition au niveau idéologique dans lequel on observe les Thémata. Pour Flament et Rouquette, les thémata sont des « pré-conceptions d'origine immémoriale » organisées sous forme de système d'opposition comme l'opposition entre l'intérieur et l'extérieur ou encore le réel et l'idéal. Le niveau idéologique présente des composants qui vont être relativement communes à tous et suffisamment stable dans le temps. Les représentations sociales sont par définition socialement partagées dans un groupe donné mais peuvent être plus facilement amenées à évoluer à travers le temps. Elles entraînent une plus grande variabilité des attitudes à l'égard de l'objet de représentation. Ces attitudes qui diffèrent vont introduire une large possibilité d'opinions quant à ce même objet de représentation malgré une représentation sociale à la base commune (cf. Tableau 3.2).

Pour conclure sur le modèle de Flament et Rouquette (2003), nous notons l'importance de cette approche attitudinale liée à l'objet de représentation sociale. Selon ces auteurs, les attitudes sont situées à un niveau inférieur à celui des représentations sociales. Ce sont les attitudes, qui vont entraîner la mise en place et la construction des représentations qui vont à leur tour se stabiliser au niveau des thémata.

### ***5.3. La perception de la QVT : le thème Réel/Idéal***

Markova, dans ses travaux sur la thématique de la démocratie (Markova et al, 1998) et du SIDA (Markova, 2000) a mis en avant que les oppositions (oppositions dyadiques) exprimées par ses participants deviennent des thémata de base qui vont engendrer des représentations sociales (Markova, 2000 ; Camara Lima, 2009).

Il existe un nombre indéfini et illimité de possibilités concernant les idées sources (ou oppositions dyadiques) des thémata (Markova, 2003). Les idées sources sont représentés par des oppositions telles que le réel et l'idéal. C'est à

travers les échanges sociaux et les débats que les idées sources sont alimentées pour ensuite construire les thémata. Markova (2000, 2003), explique que les oppositions dyadiques deviendront des thémata uniquement lors de situations particulières nécessitant par exemple de définir ou de comprendre la nouveauté ou encore de lutter contre une situation nouvelle et menaçante. En effet, les idées sources sont des composantes du processus d'ancrage (présenté précédemment). Lorsque les oppositions dyadiques sont perçues comme étant pertinente face à une situation nécessitant soit une compréhension soit une défense contre une menace, celles-ci vont permettre d'alimenter le débat et les échanges sociaux afin de répondre à la problématique. Cette idée, d'entretenir le débat par opposition revient selon Markova (2000) au principe de base de la socialisation.

Les thémata sont considérés comme étant au cœur des représentations sociales puisqu'ils correspondent aux images appartenant au « noyau figuratif ». Ce noyau permet d'avoir accès aux informations qui pourront répondre au problème, à la situation nouvelle et menaçante (Moscovici, 2011). Les thémata peuvent être envisagés comme une grille de lecture afin de définir et de comprendre la réalité (Flament & Rouquette, 2003).

Pour Gamby-Mas, Spadoni-Lemes et Mariot (2012), le thème Réel/Idéal est une idée source d'une grande importance qui selon eux, « sous-tend la représentation de tout objet social ». Les caractéristiques « réel » et « idéal » d'un objet quelconque vont être comparées permettant aux individus de se représenter l'objet à travers l'idée de ce qu'il est et ce qu'il devrait être (Gamby-Mas, Spadoni-Lemes et Mariot, 2012). Dit autrement, dans le processus de représentation sociale, un objet donné est représenté tel qu'il est réellement tout en étant représenté comment il devrait être, c'est-à-dire comment on l'imagine dans une situation idéale. Prenons l'exemple des travaux de Flament et Rouquette (2003) sur la représentation de la chasse. Les auteurs ont montré une double représentation des chasseurs concernant la chasse (objet de représentation). En effet, d'une part, les chasseurs pouvaient représenter leur discipline telle qu'elle est et la manière dont il la pratique et d'autre part comment elle devrait être

pratiquée idéalement.

C'est ce que nous proposons dans l'étude de la perception de la QVT durant la crise sanitaire à travers l'outil de la QualTra-scale aussi appelé QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024).

*5.3.1. L'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017, 2023, 2024)*

L'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024) est développée par le laboratoire Psy-DREPI de l'université de Bourgogne et permet la mesure de la QVT. L'outil prend en compte le point de référence (QVT idéale) sur lequel un individu va s'appuyer afin d'évaluer sa propre QVT (QVT actuelle). La QS-27 repose sur la prémisse énoncée par Gilgeous (1998), laquelle stipule que la satisfaction qu'un individu peut éprouver à propos de sa Qualité de Vie peut être conceptualisée en fonction d'un idéal que l'individu se fixe (représentant la situation idéale de vie), ainsi qu'à travers la satisfaction qu'il peut ressentir vis-à-vis de sa situation actuelle (représentant sa situation réelle de vie). L'échelle QualTra-Scale, est un instrument qui permet d'effectuer initialement une mesure de la perception qu'ont les individus de leur Qualité de Vie au Travail (QVT-actuelle), et ensuite de leur QVT souhaitée (QVT-idéale) (cf. Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, sous-presse 2024).

Il convient de noter que dans une partie antérieure, nous avons mis en évidence l'importance du thème Réel/Idéal, le considérant comme l'un des thèmes fondamentaux dans les processus de construction des représentations sociales (Gamby-Mas, Spadoni-Lemes & Mariot, 2012).

La QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023) expose la potentialité de manier ce thème (Réel/Idéal) à propos de la perception de la QVT. Effectivement, au moyen de cette échelle, il est envisageable de capturer la perception des participants à l'égard de leur propre Qualité de Vie au Travail (QVT), grâce à un effet de consigne qui conduit les participants à évoquer dans un premier temps la manière dont celle-ci devrait se profiler dans un contexte idéal à leurs yeux, pour dans un deuxième temps les conduire à évaluer leur QVT actuelle.

#### ***5.4. La perception de la QVT et du stress durant la crise***

##### ***sanitaire : le thème Attente/Crainte***

À travers nos premiers chapitres du cadre théorique, nous avons montré l'émergence de 3 nouvelles formes de travail durant la pandémie : télétravail, présentiel et mixte. Nous avons également présenté chez certains télétravailleurs par exemple, le désir d'un retour au normal. En effet, des travaux ont présenté que les télétravailleurs considèrent le travail à distance comme trop difficile et souhaitent se retrouver en présentiel malgré les risques de contamination (Enquête Harris interactive, 2020 ; Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021). En ce qui concerne justement les personnes contraintes de rester en présentiel, nous avons observé une certaine crainte fortement liée au risque de contamination par le virus de la COVID-19 ou encore la crainte d'être amené à contaminer ses proches et sa famille (Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023). C'est cette nouvelle situation en lien avec le virus ainsi que les différents changements organisationnels qui vont amener les travailleurs à évoluer. De plus, nous savons également que la perception de la QVT et celle du stress ont également évolué avec des travaux qui montrent une diminution de la QVT (Creese et al., 2021 ; Ferreira et al., 2021 ; Greenberg et al., 2021 ; Susilaningih et al., 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Howie-

Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022 ; Charani & Hilmi, 2023 ; Poku et al., 2023) et/ou une augmentation du stress (cf. Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Mengin et al., 2020 ; Chamoux, 2021 ; Massart & Chaumon, 2021 ; Nguyen & Nguyen, 2021 ; Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Hwang, 2022 ; Charani & Hilmi, 2023) pouvant également modifier les attentes et les craintes des travailleurs en ce qui concerne les conditions de travail.

Notre intérêt particulier pour la perception de la QVT et du stress pendant la période de crise sanitaire, nous incite à nous interroger sur l'opposition entre les attentes relatives à la QVT et les craintes concernant le stress. En nous appuyant sur les travaux de Markova et ses collaborateurs (Markova et al., 1998 ; Markova, 2000, 2003), lesquels avancent que les dyades englobent un éventail infini de possibilités, il semble que notre investigation de la QVT et du stress pendant la pandémie pourrait dévoiler l'apparition d'une nouvelle dyade : Attente/Crainte. Afin de justifier l'émergence de cette opposition, nous pouvons reprendre les recherches de Markova (2000, 2003) qui affirme que les oppositions dyadiques ont la possibilité de devenir des thèmes dès lors qu'une situation nouvelle et menaçante est observée. Cette constatation résonne avec l'arrivée de la pandémie. Par conséquent, face à la menace inhérente au virus de la COVID-19, les individus ont la capacité d'amplifier l'opposition entre leurs attentes en matière de QVT et leurs inquiétudes (crainte) concernant le stress au cours de la crise. L'objectif consiste alors à élaborer des solutions et à découvrir des réponses au travers d'échanges sociaux visant à contrer la menace que représente la pandémie du virus de la COVID-19.

## **6. Conclusion du chapitre 3**

Les recherches menées par Flament et Rouquette (2003), ont établi que les Thèmes résident au niveau supra-ordonné par rapport aux représentations sociales et que ces dernières dépendent du niveau inférieur englobant les

attitudes. Dans la lignée de leurs travaux, ainsi que de ceux réalisés par Gamby-Mas, Spadoni-Lemes et Mariot (2012) sur le thème : Réel/Idéal, nous nous intéressons plus particulièrement aux attitudes. Cela se manifeste par l'examen de la manière dont les individus vont percevoir leur QVT (QVT actuelle) et la façon dont ils conçoivent ce qu'elle devrait être (QVT idéale).

L'objectif réside dans la compréhension, grâce à l'échelle de la QualTrascale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024), de la façon dont la perception de la QVT actuelle et idéale engendre la perception que les individus ont de leur QVT dans un contexte spécifique imposé par la pandémie du virus de la COVID-19.

Finalisons notre démarche, en nous appuyant sur les investigations de Flament et Rouquette (2003) ainsi que ceux de Markova (Markova et al., 1998 ; Markova, 2000, 2003, 2015), nous nous interrogeons sur la question de l'analyse du thème : Attente (QVT) / Crainte (stress) durant la pandémie. Nous développerons cette réflexion dans notre prochaine partie dédiée à la problématique de thèse.

# **Problématique et approche de recherche**

## **1. Problématique**

La question de Qualité de vie au Travail (QVT) ou *Quality of Working Life* (QWL) fait l'objet de grands débats et de questionnements depuis quelques années, impliquant ainsi de nombreuses structures, organisations de travail (ANACT et ANI par exemple) et chercheurs en sciences humaines (psychologie sociale, psychologie du travail et ressources humaines). Avec l'arrivée soudaine et brutale en 2020 de la crise sanitaire, le monde entier est touché par la propagation du virus de la COVID-19 obligeant l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) de déclarer l'état d'urgence de santé publique de portée internationale

en 2020. Cette situation pandémique est à l'origine de nombreux changements pouvant impacter lourdement la vie quotidienne des individus ainsi que leur travail. En effet, dans l'objectif de lutter contre la propagation du virus du coronavirus, les Français vont subir différentes réglementations, des confinements à répétition, ainsi que l'instauration du pass sanitaire. Dans le domaine du travail, nous avons observé des changements organisationnels tels que le télétravail ou encore le suivi d'un protocole sanitaire pour les travailleurs en présentiel. Ces changements structurels sont pour la plupart des travailleurs arrivés soudainement réclamant de s'y adapter dans l'urgence. De plus, nous savons que les changements organisationnels des environnements de travail peuvent entraîner des modifications quant à la perception de la QVT et du stress (Hansson, Vingard, Arnetz, & Anderzen, 2008 ; Jimmieson, Terry, & Callan, 2004 ; Kivimäki, Vahtera, Elovainio, Pentti, & Virtanen, 2003 ; Noblet, Rodwell, & McWilliams, 2006 ; Fernandez et al., 2015). En effet, ces changements organisationnels modifient les habitudes de travail ce qui oblige à des ajustements source d'inquiétude et d'incertitude.

En ce qui concerne la QVT durant la crise sanitaire, nous avons noté dans les chapitres théoriques un manque d'étude sur le sujet (Marcellin et al., 2022). Nous avons cependant observé que certaines études soulignent durant cette période de crise des limites quant à la prévention des RPS en lien avec des difficultés dans la gestion de la pandémie (Nguyen & Nguyen, 2021). Les études réalisées soulignent la présence, chez les salariés, d'une détresse psychologique liée à différents facteurs comme la crainte du virus, les statistiques de mortalité inquiétantes ou encore l'incertitude ressentie par rapport aux nouveaux vaccins (Arnetz et al., 2020 ; Lakhan, Agrawal et Sharma, 2020 ; Shanafelt, Ripp & Trockel, 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Ferreira et al., 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022). L'ensemble de ces conditions particulières liées à la crise ainsi qu'au virus de la COVID-19 entraîne une répercussion sur la santé mentale (Ferreira et al., 2021). Des différences apparaissent néanmoins selon les salariés. Certains font état d'une forte dégradation de leur santé mentale au travail, d'autres révèlent avoir assez bien vécu cette période comme le montrent

certaines enquêtes (Levy et al., 2021).

Les travaux s'intéressant aux conditions de travail, avec un intérêt plus particulier pour la QVT, mettent en avant l'importance de prendre en compte la représentation que les individus ont de leur propre QVT. Il serait plus favorable lorsqu'on travaille sur cette notion, de prendre en considération la perception même de l'individu quant à sa propre QVT ainsi que les différents effets de cette perception sur les différentes activités et la satisfaction au travail (Tavani, Monaco, Hoffmann-Hervé, Botella & Collange, 2014; Tziner, Rabenu, Radomski & Belkin, 2015).

Les groupes professionnels sont aussi concernés par les représentations professionnelles puisqu'ils vont, eux aussi, partager différentes représentations sur des situations de travail. On y retrouve en outre tout ce qui va toucher directement ou indirectement les conditions de travail (Salès-Wuillemin, Galand & Kohler, 2010 ; Salès-Wuillemin, Morlot, Fontaine, et al. 2011).

Il est d'autant plus important de prendre en compte les représentations sociales lorsque nous sommes confrontés à une toute nouvelle situation pouvant générer une incompréhension ou une menace face à la nouveauté (Moscovici, 2011). En effet, parmi les fonctions des représentations sociales : 1) l'une permet aux individus de comprendre et d'expliquer la réalité qui les entoure à travers les échanges sociaux (Moscovici, 1961 ; Abric, 1994a ; Lo Monaco & Lheureux, 2007) ; et 2) une autre, une fonction d'orientation dans laquelle les individus vont pouvoir agir. Ici, les représentations sociales vont permettre d'anticiper, de fixer des attentes et d'établir des actions possibles dans un contexte social particulier (Abric, 1971 ; Abric, 1994a ; Lo Monaco & Lheureux, 2007). Dans un contexte comme celui imposé par la pandémie, les travailleurs sont confrontés à une situation inédite dans laquelle ils vont voir apparaître de nouvelles attentes et nouvelles craintes dans leur vie quotidienne ainsi que dans le domaine du travail. Par exemple, nous savons que l'arrivée du virus de la COVID-19 a généré une peur collective concernant les risques de contamination ou encore la crainte de contaminer ses proches (Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Rateau,

Tavani & Delouée, 2023). Autre exemple, nous avons noté chez les télétravailleurs le souhait d'un retour en arrière. En effet, plusieurs études ont souligné pour les individus en télétravail, le désir de retourner en présentiel considérant le travail à distance comme plus difficile (Enquête Harris interactive, 2020 ; Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021).

Au-delà de l'émergence de nouvelles attentes et craintes dans le domaine professionnel, nous avons aussi présenté certaines modifications dans la manière de travailler avec les gestes barrières ou encore le télétravail et travail à distance. Les travailleurs durant la crise sanitaire sont donc confrontés à de nouvelles formes de travail. C'est pourquoi, dans nos travaux de thèse, nous nous posons pour aborder cette question d'organiser la réflexion en deux temps : dans un premier temps nous envisageons ce que nous nommons l'effet groupe et dans un second temps l'effet phase.

Pour l'effet groupe, nous avons par rapport aux changements organisationnels, pris en compte 3 nouvelles formes de travail qui ont émergé à travers la crise sanitaire avec : le télétravail, le travail en présentiel guidé par un protocole sanitaire strict et les travailleurs en situation mixte devant alterner entre le télétravail et le travail en présentiel. De plus, nous avons souligné lors de nos chapitres théoriques, que les télétravailleurs durant la crise ont perçu dans l'ensemble un sentiment d'isolement social (Chamoux, 2021 ; L'enquête Harris interactive, 2020), du stress important (Syrek et al., 2021 ; Charani & Hilmi, 2023) ainsi qu'une mauvaise QVT (Susilaningsih et al., 2021 ; Charani & Hilmi, 2023). Pour les travailleurs en présentiel, nous avons également noté une mauvaise perception de la QVT (Creese et al., 2021 ; Ferreira et al., 2021 ; Greenberg et al., 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022 ; Poku et al., 2023). De plus, les études réalisées durant la crise, présentent des craintes relativement différentes, puisque nous retrouvons principalement des craintes liées au virus en lui-même chez les individus en présentiel (Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022) pouvant amener vers une

peur collective (Rateau, Tavani & Delouée, 2023). Pour les télétravailleurs, nous avons plutôt remarqué du stress lié aux besoins de s'organiser à cette nouvelle pratique, à la diminution des performances (Parent-Lamarche & Boulet, 2021) ou encore lié à l'organisation familiale par exemple (Kapoor et al., 2021).

En ce qui concerne l'effet phase et au vu du contexte particulier de la crise, nous nous intéressons aux différentes périodes de la pandémie. Pour cela, nous avons réalisé différentes études : l'une lors du premier confinement (17 mars 2020 au 11 mai 2020) ; la deuxième lors du 3<sup>ème</sup> confinement (14 avril 2021 au 30 mai 2021) et la troisième après les périodes de confinement (soit à partir du 05 octobre 2021 jusqu'au 10 décembre 2021). À travers ses différentes périodes, nous nous intéressons particulièrement à l'évolution de la perception de la QVT. Nous nous posons également étant donné la durée de la pandémie à l'évolution des attentes en ce qui concerne la QVT. Nous nous sommes également intéressés aux craintes ressenties par les travailleurs durant la crise sanitaire. En effet, étant donné le grand nombre d'études réalisées durant la pandémie qui soulignent chez les travailleurs une situation stressante, nous nous sommes posé la question du stress. Cette réflexion, nous conduit au concept des thémata avec l'opposition « Attente » lié à la QVT contre « Crainte » liée au stress. Les oppositions dyadiques vont pouvoir devenir des thémata face à de nouvelles situations afin de pouvoir comprendre la nouveauté et y faire face (Markova, 2000, 2003). Cela permet d'avoir les informations nécessaires pour lutter contre une nouvelle situation menaçante (Moscovici, 2011) comme c'est le cas avec la crise sanitaire et les changements organisationnels qu'elle génère.

Au vue de nos recherches et de nos réflexions présentées ci-dessus, nous sommes amenés à nous poser différentes questions : 1) d'abord, la question de l'effet groupe à travers 3 nouvelles formes de travaux apparus pour lutter contre les risques de contamination avec le télétravail, le travail en présentiel et le travail en situation mixte (télétravail et présentiel). Ainsi, nous nous demandons comment la représentation et la perception de la QVT vont se structurer à travers ces 3 nouvelles formes de travail ; 2) la question de l'effet phase lié aux différentes

périodes étudiées durant la crise sanitaire et l'évolution de la représentation et de la perception de la QVT ainsi que des attentes qui lui sont liées. De plus, nous nous sommes posé la question des craintes ressenties durant la crise à travers le stress. Ceci nous amène dans un premier temps à utiliser la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024) afin d'étudier la perception de la QVT ainsi que les attentes des travailleurs à travers le concept de QVT idéale. Cet outil repose sur le thème Réel/Idéal à travers la mesure de la QVT perçue et idéale. Ensuite, nous avons également réadapté l'outil de la PSS-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983) dans l'objectif de pouvoir mesurer d'une part le stress perçu et d'autre part les craintes relatives au stress et 3) la QualTra-scale ainsi que la réadaptation de la PSS-10, nous permettent de nous poser une dernière question liée à l'émergence d'un nouveau thème à travers la crise sanitaire avec les attentes liées à la QVT opposées aux craintes liées au stress.

## **2. Approche de recherche**

Afin d'étudier la représentation sociale de la QVT durant la crise sanitaire, nous avons adopté une approche à double volet. D'une part, nous avons favorisé une méthodologie qualitative avec l'utilisation de Tâches d'Association Verbale (TAV) dans l'objectif d'étudier la structuration de la représentation sociale de la QVT. D'autre part, nous avons également opté pour une méthodologie quantitative qui nous a permis d'évaluer dans une optique plus large la perception de la QVT, grâce à la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024) pour la QVT et le PSS-10 pour le stress (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983).

Dans cette optique, nous avons adopté une méthodologie qualitative pour

l'analyse des résultats des Tâches d'Association Verbale (TAV). Nous avons réalisé à la fois une analyse prototypique (Vergès, 1992, 1994) ainsi qu'une analyse de similitude pour chacune de nos études. L'objectif de la combinaison de ces deux approches méthodologiques réside dans leur complémentarité pour aborder le contenu et la structure des représentations sociales (Abric, 1987).

Pour De Rosa (1988) la tâche d'association verbale consiste à décrire un objet de représentation en quelques mots. L'objectif de cette tâche est d'exprimer les premiers mots qui surviennent à l'esprit de l'individu ce qui permet un accès au noyau figuratif de l'objet de représentation ainsi qu'à son univers sémantique.

Concernant la tâche d'association verbale nous avons choisi d'analyser la production de mots selon deux indices : la fréquence de citation et le rang d'apparition. Pour faire simple, la fréquence de citation correspond aux nombres de fois que le mot est cité par l'ensemble des participants. Ensuite, le rang d'apparition correspond à l'ordre dans lequel sont apparus les mots cités ce qui correspond à « l'accessibilité prototypique » (De Rosa, 2003, p.83). Le rang d'apparition concorde à l'accessibilité en mémoire du mot cité par le participant. Les mots cités en premier sont donc estimés comme étant plus facilement et rapidement accessible que les mots cités en dernière position. Il est donc préconisé d'utiliser la fréquence de citation ainsi que le rang d'apparition afin de dégager le noyau central (Vergès, 1992, 1995). En effet, plus on cite un mot souvent et tôt lors d'une tâche d'association verbale, plus il est possible de considérer ce mot comme étant important dans la représentation de l'objet.

Étant donné l'arrivée brutale de la crise, de l'instauration des différents confinements ainsi que des nouvelles formes de travail, nous nous sommes posé la question de l'émergence de nouvelles représentations sociales en ce qui concerne la QVT. C'est pourquoi, nous nous intéressons à la QVT en termes d'attentes. Dit-autrement, en partant du principe que la crise sanitaire a entraîné nombreux changements jusqu'au domaine professionnel, nous pouvons nous poser la question de changements en ce qui concerne les attentes des travailleurs quant à leurs conditions de travail. Pour répondre à cette question, nous

proposons l'utilisation de l'outil de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024). Pour élaborer cette échelle, les auteurs ont réalisé des entretiens exploratoires sur la représentation de la QVT et plus particulièrement les différentes dimensions qui la structurent. Ils ont ensuite intégré ces dimensions au sein de l'échelle et les ont associés à des échelles permettant de mesurer la perception que les participants ont de leur la QVT actuelle et les attentes qu'ils ont dans un idéal (QVT-idéale).

Dans cette échelle, l'idéal est conçu comme une ligne de base que prennent en compte les participants dans l'évaluation de la perception qu'ils ont de leur QVT actuelle. Nous nous sommes intéressés aux attentes des participants concernant la QVT, parce que ces attentes correspondent à une norme que les individus se construisent autour de ce qu'ils considèrent comme une QVT idéale. Le fait de s'intéresser aux attentes de QVT dans un idéal soulève cependant la question du lien entre ce que l'individu perçoit de sa situation actuelle et l'idéal qu'il se fixe (Salès-Wuillemin et al. 2024).

Cette opposition réel/idéal apparaît dans de nombreux travaux présents dans la littérature. Nous nous référons ici par exemple aux travaux de Higgins (1986, 1989) sur les concepts du Soi Idéal et du Soi Réel mettant en lumière que les individus vont avoir un Soi qu'il souhaite être (Idéal) et un Soi perçu représentant ainsi leur Soi réel. C'est en comparant ces deux Soi (Idéal et Réel) chez une personne que nous pourrions savoir au mieux s'il s'approche ou non de son Soi Idéal. En effet, plus l'écart entre la perception qu'il a de lui-même et la représentation qu'il a de son Soi idéal est faible et plus il sera proche de son Idéal et donc de ce qu'il souhaite être.

L'analyse de cet écart entre l'idéal et l'actuel est un point d'intérêt de l'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2024). Plus la Qualité de Vie au Travail actuelle se rapproche des attentes de QVT dans un idéal, plus l'individu ressent

de satisfaction. A l'inverse, plus cet écart augmente, plus l'individu sera insatisfait (Salès-Wuillemin et al., 2024). L'échelle permet ainsi de calculer l'écart entre la perception de la QVT actuelle et les attentes dans un idéal afin de mesurer la satisfaction (cf. Schéma 3.2).

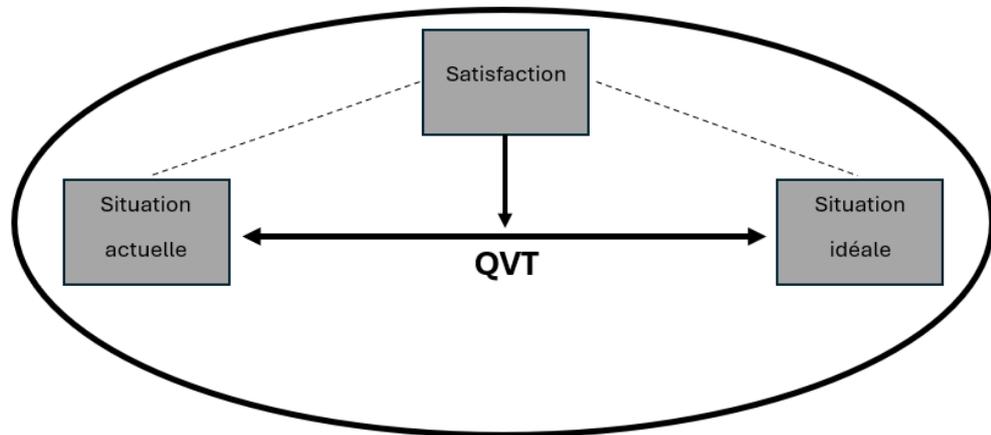


FIGURE 3.2 : Schématisation de l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal.

Dans de nombreuses recherches, on retrouve différentes dimensions structurant la représentation de la QVT et parmi elles, le stress (cf. l'échelle WRQoL développée par Easton & Van Laar, 2012, 2013). Ces différentes dimensions sont considérées comme des prédicteurs de la QVT. Des études montrent d'ailleurs une corrélation entre la QVT et le Stress supposant que la Qualité de Vie au Travail conduit vers la diminution du stress et inversement (Quick, Quick, Nelson & Hurrell, 1997 ; Lourel & Gueguen, 2007 ; Mensah & Amponsah-Tawiah, 2014).

Comme nous l'avons précisé, la notion de stress chez les travailleurs durant la crise sanitaire est étroitement liée à la crainte du virus de la COVID-19 ou encore dans la crainte de contaminer ses proches. Si les études montrent une augmentation de la perception du stress principalement lié au virus du coronavirus pour les individus en présentiel (Arnetz et al., 2020 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023). D'autres études présentent que les personnes en télétravail

ne sont pas immunisées à l'augmentation du stress (Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Kapoor et al., 2021 ; Registre et al., 2022). Ce qui nous amène à suggérer des craintes diverses selon la situation et les conditions des travailleurs durant la crise. En effet, cette réflexion, nous conduit à penser que les personnes en présentiel Vs télétravail ne vont pas percevoir les mêmes craintes quant à leur situation professionnelle, le virus ou encore leur situation stressante.

C'est pourquoi, comme pour les attentes en matière de QVT, nous pensons observer une différence entre les télétravailleurs, les personnes en présentiel et ceux en situation mixte quant à la perception de leur crainte en matière de stress. Pour étudier la question, nous nous sommes basé d'une part sur le modèle transactionnel du stress de Lazarus et Folkman (1984) et d'autre part à l'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024). De cette façon, nous avons pu réadapter l'outil PSS-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983) qui est basé sur le modèle de Lazarus et Folkman (1984).

Dans cette thèse, nous proposons une réadaptation de l'outil qui permet de mesurer la perception des craintes concernant le stress. Ce qui nous amène à proposer deux versions de l'échelle : la première permet de mesurer la perception du stress actuel comme le prévoit l'échelle d'origine (PSS-10-A) ; la deuxième version permet de mesurer le stress absolu (crainte), dit-autrement, la perception de la pire situation stressante (PSS-10-B). Comme dans la QualTra-Scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024), L'utilisation des deux mesures permet de calculer l'écart entre le stress actuel et le stress absolu afin d'obtenir un indicateur permettant d'approcher de manière plus fine le stress perçu (cf. Schéma 3.4). Ainsi, plus les travailleurs durant la crise sanitaire vont percevoir leur stress comme étant proche de ce qu'ils considèrent comme étant la pire situation (ou ce que nous nommons la crainte en matière de stress) et plus ils ressentiront de stress concernant leurs

conditions de travail. À l'inverse, plus les individus vont avoir un stress perçu qui s'éloigne de leurs craintes (stress absolu) et moins ils ressentiront de stress concernant leurs conditions de travail.

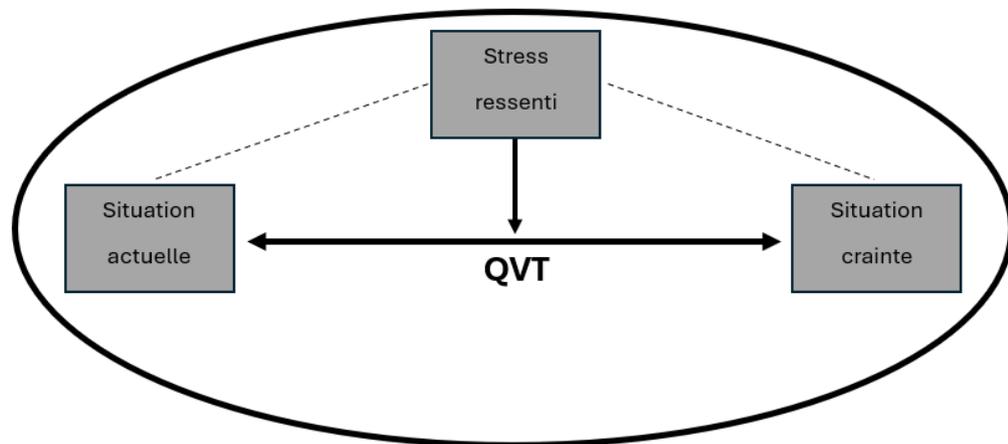


FIGURE 3.3 : Schématisation de l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint dans la pire des situations.

Pour répondre à ses différents questionnements, nous proposons quatre chapitres empiriques juste après avoir présenté quelques points méthodologiques.



## **Deuxième partie : chapitres empiriques**



## Chapitre 4 - Eléments méthodologiques

Dans cette 2<sup>ème</sup> partie, nous présentons 4 chapitres empiriques : le premier porte sur le premier confinement (du 17/03/2020 au 11/05/2020) ; le deuxième sur le 3<sup>ème</sup> confinement (du 13/04/2021 au 30/05/2021) ; le troisième sur une période après les confinements (du 05/10/2021 au 10/12/2021). Dans ces trois chapitres, nous comparons la représentation et la perception de la QVT de trois groupes de participants : des salariés en situation de télétravail ; des salariés en situation de travail en présence ; et des salariés en situation mixte (télétravail/en présence). Notre objectif est de mettre en évidence l'impact des conditions de travail.

Le quatrième est un chapitre de synthèse, il vise à mettre en évidence l'évolution des représentations sociales de la QVT au cours des différentes périodes (premier confinement, troisième confinement et après les confinements) quel que soient les conditions de travail (télétravail, présentiel,

mixte).

Les études présentées dans chacun de ces chapitres reposent sur les mêmes méthodologies de recueil de données, voici pourquoi nous débutons la partie empirique avec ce chapitre introductif qui présente ces méthodes.

Dans cette partie empirique de la thèse, deux méthodes sont utilisées pour recueillir et analyser nos données. Nous avons opté pour une méthodologie mixte qualitative et quantitative. La méthode qualitative utilisée est une Tâche d'Association Verbale (TAV). Concernant la méthode quantitative, nous utilisons un questionnaire. Dans le questionnaire, nous avons utilisé dans l'intégralité de nos études une échelle de mesure de la Qualité de Vie au Travail, la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023, Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024). La Tâche d'Associations Verbales nous a permis d'identifier les cognitions et le questionnaire nous a permis de mesurer la perception ainsi que les attentes à propos de la QVT.

Nous présenterons ces deux méthodes dans ce chapitre.

## **1. La méthode qualitative : la TAV (Tâche d'association verbale)**

### ***1.1. Méthode de recueil***

Afin d'étudier les représentations sociales (RS) que les participants ont à propos de la QVT (Qualité de Vie au Travail) pendant la crise sanitaire, nous avons proposé dans notre étude une Tâche d'Association Verbale (TAV) comme première tâche à réaliser.

La TAV consiste à inviter les participants à énoncer les mots (appelés mots induits) qui leur viennent à l'esprit à propos d'un objet de représentation présenté sous la forme d'un mot ou d'une expression (appelé mot inducteur ou expression inductrice – cf. Moliner & Lo Monaco, 2017). Ainsi, les participants pouvaient produire entre 3 et 5 mots maximum. La TAV a pour intérêt de s'appuyer sur une expression libre ce qui permet d'accéder à la représentation sociale spontanée des individus interrogés. Également, elle permet de mettre en évidence les éléments de contenu associés à l'objet de représentation et constitue une première approche de sa structure (Dany, 2016). Comparativement à l'entretien, l'association libre permet « l'actualisation d'éléments implicites ou latents qui seraient noyés ou masqués dans les productions discursives » (Abric, 2003, p.63). Elle présente également certaines limites, en effet les mots associés sont isolés de tout co-texte, et il subsiste un risque important d'interprétation (Dany, 2016).

L'objet de représentation dans notre étude est « la QVT durant la crise sanitaire ». Pour cela, nous avons demandé aux participants de nous indiquer quels sont les premiers mots qui leur viennent à l'esprit lorsqu'ils évoquent (en tant que groupe substrats et non dans l'absolu) la QVT pendant la crise sanitaire<sup>10</sup>, nous avons limité le nombre d'évocations à 5. L'utilisation de la TAV, permet un accès au noyau figuratif de l'objet de représentation ainsi qu'à son univers sémantique (De Rosa, 1988).

### **1.2. Analyse prototypique**

Pour analyses les données verbales recueillies grâce à la TAV, nous avons réalisé dans un premier temps une analyse prototypique (Vergès 1992, 1994).

---

<sup>10</sup> Concernant l'objet de la TAV, celui-ci diffère selon l'étude. En effet, la première étude se focalise sur la période du premier confinement et la deuxième étude sur la période du 3<sup>ème</sup> confinement. Pour chacune des études, l'objet de la TAV est donc adapté en fonction de la période en question. Par exemple, pour la première étude l'énoncé de la TAV est « quels sont les premiers mots qui vous viennent à l'esprit lorsque l'on évoque votre QVT pendant la période de confinement ».

L'analyse prototypique consiste à réaliser un classement des mots associés à un objet. Pour ce qui concerne notre étude, il s'agissait de la « QVT pendant la crise sanitaire ». Nous avons choisi de réaliser le traitement des données en nous appuyant sur la fréquence de citation et le rang moyen d'apparition. Nous aurions pu opter pour une prise en compte du rang d'importance (Abric, 2003). Or, le rang d'apparition est fréquemment utilisé, car il permet en effet d'appréhender la saillance d'un mot, c'est-à-dire sa disponibilité. Il s'agit donc des mots qui viennent en premier à l'esprit des individus du groupe social interrogé (par exemple : Jeoffrion, 1990). La fréquence d'apparition d'un mot représente le consensus, dit autrement le partage d'un élément au sein du groupe social interrogé.

L'analyse prototypique décrite par Vergès (1992) permet de croiser la fréquence de citation avec le rang d'apparition. Ce qui permet de ranger les mots induits dans un cadran à 4 cases. La première case contient les mots cités souvent avec un rang faible. C'est la zone centrale. Pour Abric, « tout ce qui se trouve dans cette case n'est pas central, mais le noyau central est dans cette case ». (2003, p. 64). La deuxième case correspond à la première périphérie, elle contient les mots cités souvent avec un rang élevé ; la troisième case correspond à la zone de contraste, elle contient les mots peu cités avec un rang faible. La quatrième et dernière case correspond à la deuxième périphérie, elle comprend les mots peu cités avec un rang élevé (cf. Tableau 4.1).

Tableau 4.1. Grille de lecture des résultats de l'analyse prototypique

		Rang moyen d'apparition	
Fréquence de citation	Forte	<b>Zone Centrale</b> Fréquence élevée et rang faible <i>(Case 1)</i>	<b>Première Périphérie</b> Fréquence élevée et rang élevé <i>(Case 2)</i>
	Faible	<b>Zone de Contraste</b> Fréquence faible et rang faible <i>(Case 3)</i>	<b>Deuxième périphérie</b> Fréquence faible et rang élevé <i>(Case 4)</i>

L'analyse prototypique permet de mettre en évidence la structure de la représentation afin de réaliser une comparaison de la représentation de l'objet « Qualité de Vie au Travail durant la crise sanitaire » entre différents groupes sociaux. Dans nos études, nous avons comparé trois groupes de salariés en fonction de leurs conditions de travail (télétravail, présentiel et mixte).

Avant de réaliser l'analyse prototypique, il est d'abord nécessaire de réaliser une tâche de catégorisation sémantique dans l'objectif de pouvoir regrouper les mots cités sur une base de proximité lexicale (Guimelli & Rouquette, 1992 ; Dany, Urdapilleta et Lo Monaco, 2015). Par exemple, dans nos études, l'élément : « Equipements/Matériels » regroupe les mots « Equipements », « Matériels », « Outils » & « Matériaux ». Une fois ce regroupement réalisé, l'analyse prototypique peut être effectuée. Les éléments de la représentation sont ventilés en 4 zones : de la zone la plus centrale à la plus périphérique.

Si l'analyse prototypique possède de nombreux avantages, en revanche, elle ne permet pas de mettre en évidence les interrelations entre les éléments de la représentation. Voici pourquoi nous avons complété l'analyse prototypique par une analyse de similitudes (ADS).

### ***1.3. Analyse de similitude (ADS)***

L'analyse de similitude a pour avantage de mettre en évidence les relations existantes entre les éléments de la RS grâce à une analyse de corrélation (Flament, 1981 ; Flament & Rouquette, 2003 ; Abric, 2003 ; Galand & Salès-Wuillemin, 2009 ; Moliner & Lo Monaco, 2017).

Cette analyse permet de présenter les résultats sous la forme d'une arborescence (arbre maximum) en appliquant l'algorithme de Kruskal-Wallis

(Vergès & Bourriche, 2001). L'arbre maximum est une représentation graphique des proximités entre les variables qui se structurent sous la forme de plusieurs chaînes maximales (cf. Figure 4.5). Ainsi, l'analyse de similitude met en relation la théorie des représentations sociales avec la théorie des graphes à travers la réalisation d'un arbre maximum (représentation topographique).

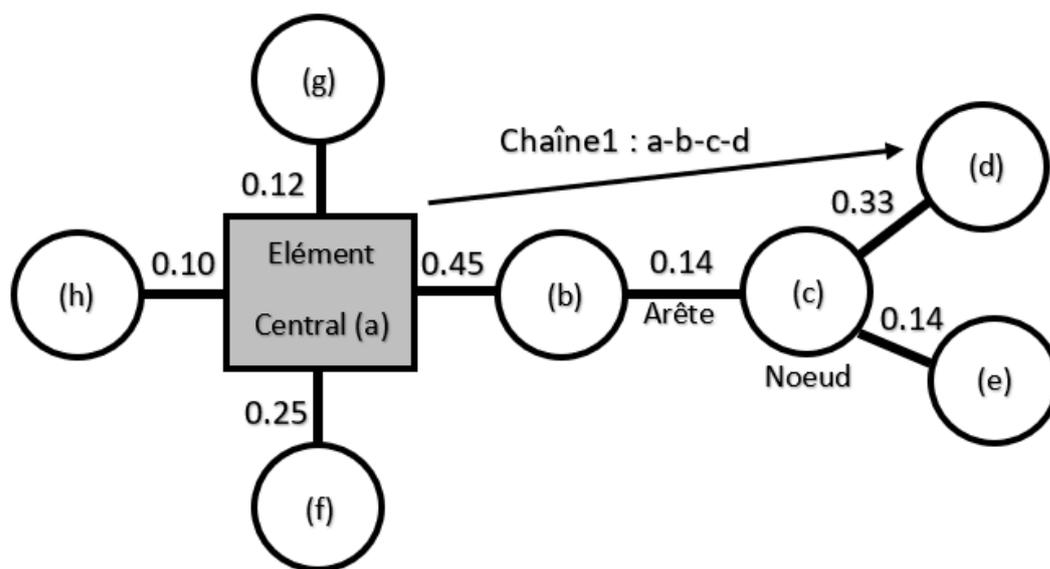


FIGURE 4.4 : illustration de l'arbre maximum

La construction de l'arbre maximum montre les relations de similitudes entre les éléments. Il se construit en partant de l'élément central disposant du plus grand nombre de connexion avec d'autres éléments. Dit-autrement, l'élément central est celui qui dispose du nœud le plus important. L'arbre maximum se présente sous la forme de chaînes composées de plusieurs liens entre un élément et un autre (arête). Plusieurs arêtes peuvent être d'ailleurs connectées à un même élément afin d'y former un nœud (cf. Figure 4.5).

Dans l'objectif d'évaluer une similitude entre deux éléments  $i$  et  $j$  de  $X$ , il faut prendre en compte la ressemblance obtenue avec les éléments du second

ensemble Y. C'est ici, qu'intervient l'indice de similitude entre i et j de X. Pour réaliser l'ADS nous avons utilisé l'outil IRAMUTEQ et l'indice de Jaccard. L'indice de Jaccard est un des nombreux indices qui reste souvent utilisé dans l'étude des représentations sociales (Vergès & Bourriche, 2001 ; Buscaldi et al., 2020). De plus, celui-ci évite la prise en compte des absences i et j de X (Vergès & Bourriche, 2001).

L'indice de Jaccard permet l'analyse de similarité entre des ensembles A et B. L'indice de Jaccard est défini comme le rapport entre la taille de l'intersection et la taille du lien entre les deux ensembles A et B. C'est une mesure relativement simple de similarité entre deux ensembles de données qui est noté de 0 à 1, plus celui-ci est proche de 1 et plus l'ensemble de données est similaire.

$$J(A,B) = \frac{A \cap B}{A \cup B}$$

Pour analyser l'organisation d'une RS cet indice de similitude est calculé pour chaque paire de mots, ce qui permet d'appréhender la proximité entre les mots.

## **2. La méthode quantitative : l'échelle QualTra-scale.**

Nous avons complété le recueil avec une méthode quantitative. Cette analyse nous a permis de mesurer les perceptions (attitudes) à propos de la QVT. Pour ce faire, nous avons utilisé une échelle de mesure de la QVT : la QualTra-

scale en 27 items (QS-27) de Salès-Wuillemin et collaborateurs (2023, 2024). La QS-27, est un outil construit à partir d'entretiens exploratoires sur la base des représentations sociales concernant la QVT et ses dimensions (cf. Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé et al. 2021). L'échelle est récemment validée (Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024). La QS-27 est décomposée en 6 dimensions chacune divisées en deux sous-parties, l'une mesurant la perception de la QVT de l'individu et l'autre la QVT attendue. Autrement dit, pour chaque dimension, la QS-27 permet d'une part de mesurer la perception que chaque participants a de sa QVT et d'autre part la façon dont le participant perçoit l'utilité de la dimension pour atteindre cet idéal. Les 6 dimensions mesurées sont : 1) l'environnement de travail en 3 items (exemple de l'item 1: « Avoir des équipements fonctionnant correctement ») ; 2) les tâches et l'organisation de travail en 4 items (exemple de l'item 1 : « Avoir suffisamment de temps pour réaliser vos tâches ou missions ») ; 3) Le lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle en 4 items (exemple de l'item 1 : « Faire passer la vie privée avant la vie professionnelle ») ; 4) Les relations sociales en 6 items (exemple de l'item 1 : « Avoir des relations d'amitié avec ses collègues ») ; 5) Le sentiment de reconnaissance avec 5 items (exemple de l'item 1 : « Avoir une reconnaissance financière ou bonus ») ; 6) Les possibilités d'évolution en 5 items (exemple de l'item 1 : « Pouvoir évoluer de poste, pour pouvoir monter dans la hiérarchie »). Il est important de noter que pour la perception de la QVT de l'individu et de son idéal, les items sont identiques dans chaque dimension. Par exemple, la dimension de l'environnement de travail l'item 1 « Avoir des équipements fonctionnant correctement » est mesuré une première fois avec la consigne suivante (pour évaluer la perception de l'environnement de travail) : « A propos de votre environnement de travail actuel vous considérez ... ». La mesure est réalisée avec une échelle de type Likert en 5 points allant de « jamais » à « tout le temps ». Puis une deuxième fois, pour évaluer l'attente avec la consigne : « Quelle est votre position sur l'intérêt des propositions suivantes pour avoir une bonne qualité de vie au travail ». La mesure est réalisée avec l'aide d'une échelle de type Likert en 5 points allant de « totalement inutile » à « totalement utile ».

**2.1. Mesure des écarts entre QVT idéale et QVT perçue  
(QualTra-scale)**

Comme nous venons de le présenter, la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin & Dolard, 2024) permet de réaliser deux mesures : la mesure de la QVT ressentie (perçue) et celle de la QVT attendue (dans un idéal).

Chaque item est donc mesuré deux fois, la première fois le participant est invité à préciser s’il considère que la condition présentée dans est une condition utile vs. inutile pour atteindre une qualité de vie au travail idéale ; la deuxième fois le participant est invité à préciser s’il considère que cette condition n’est jamais vs. toujours présente dans son travail actuel. De cette façon, un calcul de la différence entre perception (P) et idéalisation (I) peut être réalisée pour chaque item (cf. Salès-Wuillemin et al., 2023). En conséquence, la QualTra-scale permet de mesurer si les individus ont une perception de leur QVT actuelle comme étant plus ou moins proche de leur QVT idéale. Pour appréhender cet écart, l’indice  $\delta$  est calculé il correspond pour chaque item à l’écart entre le score P et le score I (Salès-Wuillemin et al., 2023).

Item X (I – P)

Lors de nos différentes études, nous utiliserons cet indice  $\delta$  ce qui revient à calculer pour chaque participant l’écart entre le score de QVT perçue et le score de QVT idéale pour chaque item de la QS-27. L’indice  $\delta$  est également calculé pour chacune des 6 dimensions de la QS-27.

Pour terminer sur cette partie, la QualTra-scale (QS-27) permet également la mesure de l'item 27 sur la satisfaction générale de la QVT. Celui-ci, n'est pas inclus dans les dimensions de QVT.

## **2.2. Analyses statistiques**

Le traitement des données quantitatives correspond à des analyses de régression. Il est réalisé à l'aide de l'outil Jamovi en utilisant le Modèle Linéaire Général (General Linear Model) permettant ainsi l'analyse de la liaison entre la réponse ( $y$  = variable dépendante) et l'ensemble des prédicteurs (variables indépendantes) :  $X_1, \dots, X_K$ . A travers ce modèle, la composante aléatoire permet l'identification des probabilités de la variable ( $Y$ ) à expliquer.

$$f(y_i, \theta_i, \phi) = \exp \left\{ \frac{y_i \theta_i - v(\theta_i)}{u(\phi)} \omega(y_i, \phi) \right\}$$

Les variables explicatives :  $X_1, \dots, X_K$  utilisées comme prédicteurs définissent la composante déterministe sous la forme :  $\eta = \beta X$ . Nous avons intégré dans notre modèle statistique la forme de travail en variable indépendante (prédicteurs) comme le télétravail, le présentiel et le travail mixte. Il est important de noter que les formes de travail peuvent varier selon les études. Par exemple, pour la première étude nous n'avons comparé que les personnes en situation de télétravail par rapport aux participants en situation de présentiel. Ensuite, nous avons intégré le QS-27 en variable dépendante (réponses).

*2.2.1. Homogénéité de la variance*

Pour vérifier l'égalité de variance entre nos différents groupes, nous utilisons le test de Levene's. Le test est présenté sous la forme :

$$W = \frac{(N - k) \sum_{i=1}^k N_i (Z_i - Z.)^2}{(k - 1) \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{N_i} (Z_{ij} - Z_i)^2}$$

*2.2.2. Test de normalité*

Nous favoriserons l'utilisation du test de Shapiro-Wilk dans l'objectif de tester l'hypothèse nulle selon laquelle notre échantillon  $X_1, \dots, X_K$  est bien issu d'une population dite normalement distribuée. La statistique de test W est :

$$W = \frac{(\sum_{i=1}^n a_i x_{(i)})^2}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

**2.3. Contrôles**

Il est important pour nous de souligner que nous avons délibérément placé dans l'intégralité de nos études, le questionnaire sociodémographique au début de la passation. Ce questionnaire comportait différentes questions d'identifications (sexe, âge, etc.). Il intégrait également une question sur la forme de travail durant la crise sanitaire (en télétravail ou en présence). Cette question nous a permis d'opérer un « ancrage identitaire » (cf. Salès-Wuillemin, 2005). Les participants indiquent ainsi leur appartenance groupale et répondent en se positionnant depuis cette appartenance. Cette technique permet ainsi de rappeler indirectement aux participants qu'ils s'expriment en tant que membre

d'un groupe et non en tant qu'individu. Procéder ainsi augmente la probabilité d'accéder à la dimension sociale de la représentation.

# **Chapitre 5 - Etude 1 : représentations sociales et perception de la QVT (1<sup>ère</sup> période de confinement)**

## **1. Objectif et hypothèse**

Le premier confinement a débuté le 17 mars 2020 et a pris fin le 11 mai 2020. Cette première étude vise à mesurer : 1) la représentation sociale de la QVT durant le premier confinement et 2) la perception de la QVT actuelle ainsi que les

attentes des répondants dans un idéal. Dans cette première étude, nous avons sollicité des travailleurs durant la période du premier confinement nous permettant d'obtenir 2 groupes de travail différents : télétravailleurs Vs travailleurs en présence. Nous cherchons dans cette étude à savoir si les changements organisationnels importants comme la mise en place du travail à distance obligatoire ou encore l'instauration du protocole sanitaire pour les travailleurs en présence ont impacté la QVT. Au-delà de l'impact sur la QVT, nous nous demandons si ces changements organisationnels ont entraîné l'émergence de nouvelle représentation sociale de la QVT. Pour cela, nous avons décidé de mettre en place une méthodologie mixte afin d'appréhender la QVT avec : 1) d'une part la mesure de la représentation sociale de la QVT avec une méthodologie qualitative basée sur une Tache d'Association Verbale (TAV) et 2) d'autre part la perception de la QVT et des attentes de la QVT dans un idéal à travers une méthodologie quantitative avec l'utilisation de la QualTra-scale ou QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024).

Comme nous l'avons précisé lors de nos chapitres théoriques, les travailleurs ont subi à travers la crise sanitaire différents changements structurels qui ont été soudains et qui ont pu impacter la vie sociale et les conditions de travail. En effet, nous savons que les représentations sociales évoluent en fonction des pratiques. Cette évolution peut se faire de manière progressive ou abrupte selon la force de la contradiction entre les pratiques nouvelles et le noyau central de la représentation (Flament, 1989 ; Abric, 1994). Nous savons par ailleurs que ces changements peuvent directement impacter la QVT et générer du stress (Hansson, Vingard, Arnetz, & Anderzen, 2008 ; Fernandez et al., 2015). Cette situation abrupte et inédite devrait impacter la représentation que tous les travailleurs ont de la QVT durant le premier confinement.

Nous pensons que cette représentation se structurera autour d'éléments en lien avec le stress. En effet, à travers la littérature, nous avons observé une

augmentation du stress perçu chez les travailleurs durant le premier confinement (Enquête Harris interactive, 2020). Ces résultats, sont également observés dans les études dédiées aux télétravailleurs (L'enquête Harris interactive pour le Ministère du travail, 2020 ; Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020) ainsi que celles qui portent sur les travailleurs en présence (El-hage et al., 2020 ; Georger et al., 2020 ; Laurent et al., 2020 ; Pitchot, 2020 ; Vignaud & Pietro, 2020) durant la crise sanitaire. Nous savons aussi que les études récentes centrées sur la crise sanitaire ont présenté des conditions de travail difficile pour les télétravailleurs (Enquête Harris interactive, 2020 ; Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021) comme pour les travailleurs en présentiel contraints de suivre les gestes barrières malgré les risques de contaminations (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023).

En nous appuyant sur la littérature, lors de l'analyse prototypique nous devrions observer,

**Hypothèse 1.** une représentation sociale de la QVT chez les deux groupes de travailleurs interrogés durant le premier confinement qui devrait être structurée principalement autour du stress et des mauvaises conditions de travail.

Cependant, toujours à travers nos chapitres théoriques, nous avons également présenté que les changements structurels ont modifié l'organisation et les habitudes de travail (Laurent et al., 2020 ; Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Parent-Lamarche & Boulet, 2021). Certaines modifications sont spécifiques aux travailleurs à distance quand d'autres le sont pour les travailleurs en présence. Il y a donc des différences de contraintes et donc de pratiques entre les groupes de travailleurs. En effet, les télétravailleurs sont contraints de mettre en place une nouvelle organisation de travail elle est réalisée

à distance ce qui génère un sentiment de solitude et d'isolement (Carillo et al., 2021 ; Husky, Kovess-Masfety et Swendsen, 2020 ; enquête Harris interactive, 2020 ; Xiao et al., 2020 ; Chamoux, 2021 ; Ferreira et al., 2021). Alors que les individus restés en présentiel ne sont pas concernés par ces modifications. Cependant, les travailleurs en présence sont concernés par d'autres modifications du travail. Ils sont en première ligne ce qui nécessite pour eux le suivi du protocole sanitaire afin de lutter contre la propagation du virus (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020). De plus, avec le travail en présence, les travailleurs sont davantage vulnérables face aux risques de contaminations du virus de la COVID-19 générant la crainte d'être contaminé et de contaminer ses proches (Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023).

L'apparition de nouvelles formes de travail différentes selon que le travail est fait à distance ou en présentiel, devrait générer de nouvelles pratiques qui vont favoriser l'émergence de nouvelles représentations sociales de la QVT. En effet, nous savons que l'émergence de nouvelles représentations sociales est souvent liée à une nouvelle situation ou un conflit pouvant amener à une perturbation des pratiques sociales telles que l'impose le contexte particulier de la pandémie (Flament, 1989 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023). Nous devrions donc observer des différences de représentation entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence. Cela nous conduit à supposer que,

**Hypothèse 2a.** la représentation sociale de la QVT pour les télétravailleurs devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail à distance (comme le matériel et les équipements indispensables), durant le premier confinement.

**Hypothèse 2b.** la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en présence devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (comme les gestes barrière, le protocole sanitaire et les risques de contaminations du virus de la COVID-19), durant le premier confinement.

Au-delà des pratiques et des conditions de travail, nous supposons l'impact d'autres variables sur la représentation que les télétravailleurs et les travailleurs en présence ont de la QVT. En effet, les risques d'être contaminé par le virus de la COVID-19 ou encore de contaminer ses proches sont plus importants pour les travailleurs en présence que pour les télétravailleurs qui eux sont à distance (Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Rateau, Tavani & Delouvé, 2023). Pour cela, nous devrions observer chez ce groupe de travailleurs une structuration de la représentation sociale de la QVT autour des conséquences des conditions de travail sur la santé psychologique et physique. Les télétravailleurs quant à eux ont des risques de contamination plus faibles que les travailleurs en présence. C'est pourquoi, nous pensons observer plutôt une organisation de la représentation sociale de la QVT autour des conséquences sur la santé mentale pour les télétravailleurs en lien avec l'isolement, pour les télétravailleurs.

En nous appuyant sur la littérature, lors de l'analyse de similitude, nous devrions observer

**Hypothèse 3a.** une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les télétravailleurs centrée sur les conséquences sur la santé mentale en lien avec le sentiment d'isolement, durant le premier confinement.

**Hypothèse 3b.** une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières et les risques de contaminations, durant le premier confinement.

Le contexte particulier de la crise sanitaire, les changements organisationnels importants et la modification brutale des habitudes de travail

entraînent une perception négative des mauvaises conditions de travail pour l'ensemble des travailleurs durant la crise (Creese et al., 2021 ; Ferreira et al., 2021 ; Greenberg et al., 2021 ; Susilaningih et al., 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022 ; Charani & Hilmi, 2023 ; Poku et al., 2023). En revanche, nombreuses sont les études qui soulignent un état critique de la santé mentale des travailleurs en présence (Creese et al., 2021 ; Ferreira et al., 2021 ; Greenberg et al., 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022 ; Poku et al., 2023). En effet, malgré une situation difficile pour les télétravailleurs comme pour les travailleurs en présence, le travail à distance permet d'éviter davantage les risques de contaminations du virus de la COVID-19. Ce risque important de contaminations génère chez les travailleurs en présence une crainte importante à la fois d'être contaminé par le virus et de contaminer les proches (Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020 ; Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Robert & Vandenberghe, 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Poku et al., 2023 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023).

En nous appuyant sur la littérature, lors de l'analyse des réponses au questionnaire de qualité de vie au travail (QS-27) nous devrions observer

**Hypothèse 4a.** Une perception de la QVT plus importante chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, durant le premier confinement. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur l'échelle QS-27.

Concernant les dimensions de la QVT, nous avons déjà souligné que les télétravailleurs comme les travailleurs en présence ont une perception négative de certaines dimensions de leurs conditions de travail. Par exemple, les tâches et l'organisation du travail sont impactées pour les travailleurs en présence en raison des gestes barrière (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Greenberg et al.,

2021 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Marcellin et al., 2022) et pour les télétravailleurs en raison d'un manque d'équipements et de formation aux outils informatiques (Carillo et al., 2021 ; Susilaningih et al., 2021 ; Charani & Hilmi, 2023 ; Registre et al., 2022). L'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle semble également être impactée par la pratique du télétravail (Oliveira & Fernandes, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Ferreira et al., 2021 ; Hansez, 2021 ; Syrek et al., 2022) mais également par les risques de contaminations et la charge de travail pour les travailleurs en présence (Mo et al., 2020 ; Shanafelt, Ripp & Trockel, 2020 ; Duracinsky et al., 2022 ; Hwang, 2022). Les mêmes résultats sont observés pour les besoins de soutien organisationnel chez les télétravailleurs (Georger et al., 2020 ; Laborie, Abord de Chatillon & Bernard, 2021 ; Registre et al., 2022) comme les travailleurs en présence (Arnetz et al., 2020 ; Shanafelt, Ripp & Trockel, 2020 ; Hong et al., 2021). Voici pourquoi nous n'attendons pas de différence de perception entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence en ce qui concerne les tâches et organisations de travail, l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, et la reconnaissance et le soutien organisationnel.

En revanche, parmi les autres dimensions de la QVT, l'analyse de la littérature montre que l'environnement de travail est mal perçu par les travailleurs en présence en raison de la crainte du virus de la COVID-19 et de l'utilisation du protocole sanitaire (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Laurent et al., 2021). A contrario, pour les télétravailleurs, nous n'avons pas observé d'études qui montrent une mauvaise perception de cette dimension. Certaines enquêtes montrent d'ailleurs que le travail à la maison peut notamment apporter pour les télétravailleurs un cadre plus paisible favorisant le bien-être au travail (Robert & Vandenberghe, 2021 ; Gueguen & Senik, 2022). Ainsi, nous supposons que,

**Hypothèse 4b.** La perception de l'environnement du travail sera meilleure chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, durant le premier confinement. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur cette

dimension de l'échelle QS-27.

En suivant la même idée, nous notons à travers le télétravail, un sentiment fort de solitude et d'isolement pouvant impacter les relations sociales au travail (Enquête Harris interactive, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Massart & Chaumon, 2021). D'autant plus, que nous avons déjà montré un manque d'équipements pour les communications et le travail à distance (Susilaningih et al., 2021 ; Charani & Hilmi, 2023). Cependant, malgré des risques importants de contamination lors du travail en présence, les échanges sociaux sont moins impactés et diminués que pour les télétravailleurs. C'est pourquoi, nous supposons que,

**Hypothèse 4c.** La perception des relations sociales sera moins bonne chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, durant le premier confinement. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur cette dimension de l'échelle QS-27.

De la même manière que pour la perception de la QVT, nous nous sommes aussi intéressés à la perception des attentes de QVT dans un idéal mesuré avec la QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2021, 2022, 2023). En nous appuyant sur la littérature que nous avons présentée dans les parties précédentes, nous avons retenu que la situation de travail distant permet aux télétravailleurs d'éviter les risques de contaminations du virus de la COVID-19. Cela, nous a conduits à penser que le télétravail favorise comparativement aux travailleurs en présence une meilleure QVT (H4a). Nous nous sommes effectivement basés sur les conditions difficiles des travailleurs en présence les obligeant à travailler malgré les risques tout en suivant un protocole sanitaire strict (Greenberg et al., 2021 ; Howie-Esquivel et al., 2022). Nous soulignons que les télétravailleurs sont eux aussi concernés par

de mauvaises conditions de travail durant la crise sanitaire (L'enquête Harris interactive, 2020 ; Susilaningsih et al., 2021). En revanche, ceux-ci ne sont pas concernés par la crainte du virus dans le contexte du travail. S'ajoute à la situation de travail à la maison, un plus grand confort de travail. En effet, des études montrent que le télétravail durant la crise sanitaire favorise par exemple le bien-être au travail (Robert & Vandenberghe, 2021 ; Gueguen & Senik, 2022). De plus, les travailleurs en présence présentent que les gestes barrières sont gênants et entraînent un sentiment d'inconfort sur la durée (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020). De cette façon, les règles sanitaires viennent perturber l'environnement de travail. C'est pourquoi, nous pensons que les travailleurs en présence sont plus amenés à avoir des attentes plus importantes concernant leur QVT que les télétravailleurs. Ainsi, nous supposons que,

**Hypothèse 5a.** les attentes de QVT dans un idéal seront moins élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, durant le premier confinement. Ceci devrait se traduire par des scores plus faibles, en particulier sur la dimension de l'environnement de travail sur l'échelle QS-27 (méta-dimension attentes).

Dans un contexte hors crise sanitaire, les difficultés relationnelles pour les salariés en télétravail ont déjà été mises en avant (Haddon et Lewis, 1994 ; Mello, 2007 ; Allen, Golden, & Shockley, 2015 ; Tissandier & Mariani-Rousset, 2019 ; Van Der Meulen et al., 2019 et Aourzag, 2021). Ces difficultés sont d'autant plus saillantes dans un contexte pandémique comme celui de la crise sanitaire du virus de la COVID-19. En effet, nous avons par exemple déjà présenté que le télétravail durant la pandémie entraîne un sentiment important de stress (Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020) ou encore de solitude (Oliveira & Fernandes, 2020 ; Boudokhane-Lima, Felio, Lheureux, & Kubiszewski, 2021 ; Massart & Chaumon, 2021). Ce que nous retenons de cette

situation sur le télétravail, c'est un sentiment important d'isolement social. De plus, nous avons également mis en avant un désir pour les télétravailleurs de revenir en présence (l'enquête Harris interactive, 2020). Autrement-dit, les attentes concernant les télétravailleurs sont principalement liées à un besoin de retour à la normale. Le désir de pouvoir reprendre une vie sociale normale en est un facteur essentiel. En ce qui concerne les travailleurs en présence, même s'ils sont confrontés aux risques de contaminations, ils ont la possibilité d'avoir des relations sociales au travail tout en préservant la distanciation sociale. Par exemple, dans le domaine de la vente considéré comme essentiel, les vendeurs sont protégés par des masques et des vitres, mais peuvent tout de même échanger avec les clients et leurs collègues. De cette façon, nous supposons que,

**Hypothèse 5b.** les attentes des relations sociales dans un idéal seront plus élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, durant le premier confinement. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (méta-dimension attentes de la dimension relations sociales au travail).

Nous avons proposé plusieurs hypothèses. Pour résumer, nous pensons observer chez les télétravailleurs une meilleure perception de la QVT que les travailleurs en présence (H4a), en particulier pour la dimension de l'environnement du travail (H4b). En revanche, au vu des difficultés relationnelles imposées par le travail distant et le sentiment d'isolement, nous pensons que les télétravailleurs vont moins bien percevoir leurs relations sociales au travail que les travailleurs en présence (H4c). Ensuite, en nous basant sur ces hypothèses et les conditions de travail relativement difficiles pour les travailleurs en présence, nous pensons qu'ils vont avoir des attentes de QVT dans un idéal plus importantes que les télétravailleurs, d'autant plus pour la dimension de l'environnement de travail lié au protocole sanitaire et les risques de contaminations (H5a). À cela,

nous ajoutons que les attentes relatives aux relations sociales seront plus importantes pour les télétravailleurs que les travailleurs en présence avec les risques liés à la solitude et l'isolement à travers le travail distant (H5b). Cela nous conduit à nous intéresser aux écarts entre perception (situation perçue) et attente (situation idéale). Nous pensons observer une perception de la QVT moins bonne chez les travailleurs en présence ainsi que des attentes plus fortes de QVT dans un idéal comparativement aux télétravailleurs. De plus, nous pensons observer les mêmes résultats en ce qui concerne la dimension de l'environnement de travail (Qs-27). Ainsi, en suivant la même logique que les parties précédentes et en nous référant à nos travaux précédents (Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2021, 2022, 2023) ainsi qu'à la validation de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024), nous proposons l'hypothèse suivante,

**Hypothèse 6a.** l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal sera moins grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, en particulier sur la dimension de l'environnement au travail de l'échelle QS-27, durant le premier confinement.

Pour terminer, si nous pensons également observer chez les télétravailleurs une perception des relations sociales au travail moins bonne que chez les travailleurs en présence ainsi que des attentes plus importantes dans un idéal sur cette même dimension, nous pouvons supposer que,

**Hypothèse 6b.** l'écart entre la perception des relations sociales et la perception des attentes des relations sociales dans un idéal sera plus grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence de l'échelle QS-27, durant le premier confinement.

## 2. Méthode

L'étude correspond à une enquête qui se décompose en deux phases. Une phase qualitative et une phase quantitative.

### 2.1. Population

Les participants ont répondu à une enquête en ligne sur la plateforme Qualtrics. Ils ont été recrutés avec l'aide des réseaux sociaux (Linkedin, Facebook). Ils sont tous francophones et en situation d'activité salariale pendant la période de confinement. Dans cette étude, nous avons comparé deux groupes de participants, les salariés en situation de travail distanciel (télétravail) et les salariés en situation de travail présentiel (il s'agit de salariés qui sont toujours restés présents sur leur lieu de travail durant la période de confinement). Il est important de noter que nous avons retiré de notre échantillon les individus en situation de chômage partiel ainsi que les individus en situation mixte (présentiel et distanciel) car trop peu nombreux et pouvant biaiser les résultats. En effet, nous ne comptons que 14 individus au chômage partiel et 18 en situation mixte.

#### 2.1.1. Les participants de la Phase qualitative (TAV)

Les participants de la phase qualitative ( $n = 139$ ) se répartissent en deux groupes : salariés en distanciel ( $n = 63$ ) salariés en présentiel ( $n = 69$ ). La moyenne d'âge est  $>$  à 33 ans ( $M$  âge = 33.2 ;  $ET = 12$ ).

Les participants ont été invités à répondre à une Tâche d'Associations Verbales (TAV) qui était située au début du questionnaire, après les questions

sociodémographiques. Cette phase nécessitait une durée moyenne de 5 minutes pour le remplissage.

### *2.1.2. Les participants de la Phase quantitative (échelle QS-27)*

Pour la seconde partie, quantitative, nous comptons 121 participants sur les 139 qui sont allés jusqu'au bout du questionnaire suivant la TAV. Sur les 121 participants, nous retrouvons 63 sujets en distanciel contre 58 en présentiel. La moyenne d'âge est > à 32 ans ( $M$  âge = 32.9 ;  $ET$  = 12.6).

Cette phase se situait immédiatement après la phase qualitative (TAV). Elle nécessitait une durée moyenne de 20 minutes pour le remplissage. Il est important de noter que les 139 participants ont tous réalisé la première tâche mais n'ont pas tous terminé la seconde. Sur les 139 sujets qui ont réalisé la TAV, seulement 121 ont terminé le questionnaire QS-27. Cela explique que nous n'ayons pas le même nombre de participants pour les deux tâches de cette étude.

Notons que la dernière question du questionnaire sociodémographique, nous a permis d'identifier nos groupes de comparaison pour l'étude. Cette question nous a permis d'identifier si nos participants étaient en situation de télétravail, en présentiel, au chômage partiel ou en situation d'alternance (télétravail et présentiel).

## **2.2. Conditions et garanties de participation**

Les participants ont été informés directement sur la plateforme en ligne des conditions et garanties de participation. Dans le respect des règles d'éthique scientifique, la consigne précisait le cadre et les objectifs du questionnaire, elle donnait également la durée de réponse et les conditions de participation (cf.

Annexe 1). En effet, les participants étaient informés qu'ils étaient invités à prendre part à une étude de psychologie du travail, réalisée au sein du laboratoire Psy-DREPI sous la responsabilité de Adrien Dolard et du Pr Edith Salès-Wuillemin, portant sur les conditions de travail pendant le confinement.

Concernant l'étude, il n'y avait aucune limite de temps. Après avoir pris connaissance de la durée moyenne de passation (20 minutes) ainsi que des garanties d'anonymat, les participants étaient invités à donner leur consentement (OUI/NON) pour pouvoir commencer l'étude. A cette question, la réponse OUI permettait d'ouvrir le questionnaire, la réponse NON les redirigeait vers la fin du questionnaire avec des remerciements.

Lors du questionnaire sociodémographique les participants étaient interrogés sur leur situation : en situation active ou récemment en situation active (situation active avant le confinement), vs. inactifs. Ainsi, les individus n'étant pas en situation d'activité juste avant la période de confinement ou durant la période de confinement étaient automatiquement redirigés vers la fin du questionnaire avec des remerciements.

### ***2.3. Procédure, Matériel et méthode d'analyse***

Les participants ont réalisé 3 tâches dans l'ordre suivant : le questionnaire sociodémographique, la TAV et pour terminer l'échelle de QVT QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023). Nous allons profiter de cette partie pour détailler nos outils et présenter la procédure.

Le questionnaire sociodémographique (cf. Annexe 2) est composé d'une série de 10 questions visant à caractériser les participants et à opérer un ancrage identitaire (condition de télétravail vs travailleurs en présence). Les participants étaient ainsi interrogés sur leur âge, sexe, statut professionnel, etc. Nous leur

demandions également dans quel pays ils travaillent, la taille de leur organisme de travail et s'ils sont en télétravail ou en présence.

La TAV (tâche d'association verbale) a été utilisée pour mesurer la représentation sociale de la QVT durant la période de confinement. La consigne est la suivante : « Quels sont les premiers mots qui vous viennent à l'esprit lorsque vous évoquez la QVT (Qualité de Vie au Travail) pendant cette période de confinement ? ». Les participants pouvaient donner 3 à 5 mots maximum. Les données ont dans un premier temps fait l'objet d'une analyse descriptive et d'une analyse prototypique. Dans un second temps, nous avons réalisé une analyse de similitude.

La QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024) pour mesurer la perception que les participants ont de leur QVT actuelle et de leurs attentes dans un idéal. L'échelle comprend 26 items répartis en 6 dimensions (environnement de travail, Tâche et organisation du travail, relations sociales au travail, équilibre vie personnelle/vie professionnelle, sentiment de reconnaissance et évolution dans le travail). Chaque item est mesuré deux fois (QVT perçue et QVT attendue). Le dernier item (item 27) mesure la perception de la QVT globale (Overall).

Nous avons repris la méthode utilisée préalablement (Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023). Nous avons ainsi calculé trois scores pour chaque item de l'échelle QS-27, un score de QVT perçue, un score de QVT attendu dans l'idéal, et un score delta qui correspond à l'écart entre l'attendu dans un idéal et le perçu.

$$\delta \text{ QVT} = \text{QVT idéale} - \text{QVT Perçue}$$

### 3. Résultats

Rappelons, que nous avons décomposé nos résultats en deux parties avec la partie qualitative (TAV) et la partie quantitative (QS-27). Dans un premier temps, nous allons présenter les résultats de la TAV. Dans cette partie qualitative, nous avons émis plusieurs hypothèses. D'abord, nous pensons observer à travers l'analyse prototypique des éléments communs de la représentation sociale de la QVT entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence. Nous pensons observer, une représentation sociale commune de la QVT chez les deux groupes de travailleurs interrogés durant le premier confinement. Cette représentation devrait être structurée principalement autour du stress et des mauvaises conditions de travail (H1). Ensuite, toujours à travers l'analyse prototypique, nous supposons observer des éléments plus spécifiques de la représentation sociale de la QVT entre les deux groupes.

En effet, nous supposons que la représentation sociale de la QVT pour les télétravailleurs devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail à distance (H2a). Nous supposons également que la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en présence devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (H2b).

Pour terminer, nous avons décidé d'étudier l'organisation de la représentation sociale de la QVT chez les deux groupes avec une analyse de similitude. Nous pensons observer une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les télétravailleurs centrée sur les conséquences sur la santé mentale en lien avec le sentiment d'isolement (H3a). Nous supposons également retrouver une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières et les risques de contaminations (H3b).

**3.1. Les représentations sociales de la QVT durant la première  
période de confinement : les résultats de la TAV**

Nous avons sollicité des participants en situation d'activité durant période de confinement du 17 mars 2020 au 11 mai 2020 pour participer à notre étude. Après le nettoyage des données brutes, notre échantillon est composé de 139 participants pour la première tâche (TAV) avec une moyenne d'âge de 33.2 ans.

*3.1.1. Analyse prototypique des représentations sociales  
communes de la QVT : échantillon au complet*

Pour débiter cette partie, nous allons dans un premier temps présenter les analyses descriptives.

*Tableau 5.1. Analyses descriptives de la TAV avec l'inducteur « QVT durant le premier confinement »*

	Télétravail (N = 63)	Présentiel (N = 69)	Total (N = 139)
Nombre total de mots	264	302	566
Nombre de mots différents	106	109	157
Nombre moyen de mots par sujets	4.19	4.37	4.07
Rang moyen	2.57	2.69	2.64
Nombre d'Hapax	52	54	63
Seuil k = ; p < .0000	11	12	14

Conformément à la méthode d'analyse prototypique décrite par Vergés (1992), afin d'obtenir le seuil appliqué sur les rangs, nous avons calculé le RM (Rang Moyen) général de tous les mots produits par l'ensemble de nos participants. Pour l'échantillon complet, ce seuil est de 2.68, celui pour le groupe des télétravailleurs est de 2.62 et le seuil concernant le groupe des travailleurs en présentiels durant le confinement est de 2.69. Ainsi, nous avons sélectionné dans les trois cas les mots produits à un rang inférieur à 2.5 et supérieur ou égal à 2.5. Pour établir un seuil sur la fréquence de citation, nous avons utilisé la loi binomiale. Cette loi permet de déterminer le seuil  $k$  (effectif) à atteindre pour considérer avec une probabilité  $p$ , que la fréquence avec laquelle un mot est produit par les participants diffère significativement du hasard (Salès-Wuillemin, Morlot, Fontaine, et al. 2011).

Dans un premier temps, nous avons analysé la tâche d'associations verbales en incluant la totalité des participants ( $N= 139$ ) : télétravailleurs et travailleurs en présence, afin de mesurer la représentation sociale commune de la QVT. Nous avons ensuite, subdivisés l'échantillon en deux sous-groupes pour mettre en jeu les représentations sociales spécifiques de la QVT.

La représentation sociale commune a été analysé à partir des 566 associations (mots associés) dont 503 fournies par plus de 88.97%. Pour faciliter la lecture des résultats les mots associés ont fait l'objet d'une lemmatisation et de regroupements sémantiques. C'est-à-dire, un regroupement des mots ayant une racine commune comme dur/durement ou un sens proche comme dur/difficile.

CHAPITRE 5 – ETUDE 1 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT (1<sup>ER</sup> PERIODE DE CONFINEMENT)

Tableau 5.2. Mots induits produits par l'ensembles des participants (FC pour fréquence de citation et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant le premier confinement »

(N = 139) (K = 14)	Rang faible (< 2.5)	Rang élevé (≥ 2.5)
FC > k = 10%	(1) Difficile (FC = 14.39% ; RM = 1.85) Sécurité (FC = 10.79% ; RM = 2.00) (2) Distance(ciation) (FC = 10.07% ; RM = 2.29)	Stress (FC = 12.23% ; RM = 2.53) Relations (FC = 10.79% ; RM = 3.07) Protection (FC = 10.79% ; RM = 2.67) Fatigant (FC = 10.79% ; RM = 3.07)
FC ≤ k = 10%	Organisation (FC = 9.35% ; RM = 2.38) (3) Mauvaise QVT (FC = 9.35% ; RM = 1.77) (4) Bonne QVT (FC = 8.63% ; RM = 1.50) Tranquillité (FC = 8.63% ; RM = 1.92) Complicé (FC = 7.19% ; RM = 2.00) Masques (FC = 6.47% ; RM = 2.11) Hygiène (FC = 6.47% ; RM = 2.22) Long (FC = 5.04% ; RM = 1.86)	Solidarité (FC = 7.91% ; RM = 3.00) Adaptation (FC = 7.91% ; RM = 2.73) Crainte (FC = 7.19% ; RM = 2.70) Lassant (FC = 6.47% ; RM = 2.67) Agréable (FC = 5.76% ; RM = 2.50) Liberté (FC = 5.76% ; RM = 2.50) Communication (FC = 5.76% ; RM = 3.13) (5) Equipements/Matériels (FC = 5.76% ; RM = 2.50) Anxiogène (FC = 5.04% ; RM = 2.86) Accompagnement (FC = 5.04% ; RM = 3.43) Aménagement (FC = 5.04% ; RM = 2.86) Incertitude (FC = 5.04% ; RM = 3.14)

Légende : (1) Difficile regroupe les mots « Difficile » & « Dur » ; (2) Distance(ciation) regroupe les mots « Distance » & « Distanciation » ; (3) Mauvaise QVT regroupe les mots « Mauvaise », « Très mauvaise », « Horrible », « Catastrophique », « Inexistante » & « Nul » (4) Bonne QVT regroupe les mots « bonne », « bien », « nickel » & « très bien » ; (5) Equipements/Matériels regroupe les mots « Equipements », « Matériels », « Outils » & « Matériaux ».

De manière générale, pour la zone centrale, nous retrouvons l'élément « Difficile » et les éléments « Stress » et « Fatigant » dans la première périphérie représentant le vécu difficile et stressant du premier confinement. Nous observons également des éléments directement liés à la crise sanitaire avec les éléments « Sécurité » et « Distance(ciation) » dans la zone centrale ainsi que l'élément « Protections » dans la première périphérie. Nous retrouvons également l'élément « Relations » dans la première périphérie qui peut évoquer plusieurs choses en lien avec le confinement comme un manque de relations pour les individus en télétravail ou les difficultés de relations avec les distanciations. (cf. Tableau 5.2).

Concernant la zone de contraste ainsi que la deuxième périphérie, nous observons des éléments 1/ liés aux gestes barrières (masques et hygiène) ; 2/ en lien avec une bonne QVT (bonne QVT, tranquillité, agréable et liberté) ; 3/ en lien avec une mauvaise QVT (Mauvaise QVT, compliqué, long, crainte, anxiogène, incertitude) ; 4/ en rapport avec une nouvelle organisation de travail (organisation, adaptation, équipements/matériels et aménagement) et 5/ sur l'aspect relationnel (communication et accompagnement ; cf. Tableau 5.2).

### *3.1.2. Analyse prototypique des représentations sociales spécifique de la QVT : en télétravail Vs présentiel.*

Pour mettre en évidence les représentations sociales spécifiques de la QVT, dans un second temps, nous avons comparé deux groupes : celui des individus en situation de télétravail (n = 63) et celui des individus en présentiel (n = 69) durant le confinement.

A partir du stimulus « QVT durant la période de confinement », nous obtenons un total de 264 associations dont 212 fournies par plus de 80.30 % pour les sujets en télétravail contre un total de 302 associations dont 248 fournies par plus de 82.12 %.

L'analyse prototypique nous indique un certain nombre d'éléments qui sont communs à nos deux groupes d'individus (télétravail Vs présentiel) alors que d'autres vont être plus spécifiques à leur groupe.

CHAPITRE 5 – ETUDE 1 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT (1<sup>ER</sup> PERIODE DE CONFINEMENT)

Tableau 5.3. Mots induits par les participants distanciels VS. présentsiels durant la période de confinement (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen).

	Télétravail (N = 63 ; k = 11)		Présentiels (N = 69 ; k = 12)	
	Rang faible (< 2.5)	Rang élevé (≥ 2.5)	Rang faible (< 2.5)	Rang élevé (≥ 2.5)
<b>FC &gt; k = 17%</b>	X	X	Sécurité (FC = 19.44% ; RM = 2.07) (1) Difficile (FC = 18.06% ; RM = 1.85)	Protection (FC = 20.83% ; RM = 2.67) Stress (FC = 18.06% ; RM = 2.54)
<b>FC ≤ k = 17%</b>	Tranquillité (FC = 16.42% ; RM = 1.91) Organisation (FC = 13.43% ; RM = 2.33) (1) Difficile (FC = 10.45% ; RM = 1.86) (3) Mauvaise QVT (FC = 8.96% ; RM = 1.83) Solitude (FC = 8.96% ; RM = 2.00) Complicqué (FC = 8.96% ; RM = 1.83) (4) Bonne QVT (FC = 8.96% ; RM = 1.67) Adaptation (FC = 8.96% ; RM = 2.33) (5) Equipements / Matériels (FC = 8.96% ; RM = 2.00) Long (FC = 7.46% ; RM = 2.00) Rythme (FC = 5.97% ; RM = 1.50) (6) Distinction travail / vie privée (FC = 5.97% ; RM = 2.25)	Relations (FC = 16.42% ; RM = 3.00) Communication (FC = 11.94% ; RM = 3.13) Liberté (FC = 10.45% ; RM = 2.57) Complicqué (FC = 8.96% ; RM = 3.83) Fatigant (FC = 7.46% ; RM = 3.80) Autonomie (FC = 7.46% ; RM = 2.60) Incertitude (FC = 7.46% ; RM = 3.00) Aménagement (FC = 5.97% ; RM = 3.25) Stress (FC = 5.97% ; RM = 2.50)	(2) Distance(ciation) (FC = 16.67% ; RM = 2.17) Masques (FC = 12.50% ; RM = 2.11) Hygiène (FC = 12.50% ; RM = 2.22) (3) Mauvaise QVT (FC = 9.72% ; RM = 1.71) (4) Bonne QVT (FC = 8.33% ; RM = 1.33) Anxiogène (FC = 6.94% ; RM = 2.20) Complicqué (FC = 5.56% ; RM = 2.25)	Fatigant (FC = 13.89% ; RM = 2.70) Solidarité (FC = 11.11% ; RM = 3.13) Crainte (FC = 9.72% ; RM = 2.57) Lassant (FC = 8.33% ; RM = 2.83) Adaptation (FC = 6.94% ; RM = 3.20) Agréable (FC = 6.94% ; RM = 3.40) Charge de travail (FC = 6.94% ; RM = 2.60) Relations (FC = 5.56% ; RM = 3.25) Risqué (FC = 5.56% ; RM = 2.50) Respect (FC = 5.56% ; RM = 3.75) Organisation (FC = 5.56% ; RM = 2.50) Ecoute (FC = 5.56% ; RM = 3.00) Isolement (FC = 5.56% ; RM = 3.75) Accompagnement (FC = 5.56% ; RM = 4.00)

Légende : (1) Difficile regroupe les mots « Difficile » & « Dur » ; (2) Distance(ciation) regroupe les mots « Distance » & « Distanciation » ; (3) Mauvaise QVT regroupe les mots « Mauvaise », « Très mauvaise », « Horrible », « Catastrophique », « Inexistante » & « Nul » (4) Bonne QVT regroupe les mots « bonne », « bien », « nickel » & « très bien » ; (5) Equipements/Matériels regroupe les mots « Equipements », « Matériels », « Outils » & « Matériaux » ; (6) Distinction travail / vie privée regroupe les mots « Séparation vie pro/perso », « Conciliation VPP », « Distinction travail / vie privée », « Empiète sur la vie perso » & « Intrusion vie personnelle ».

Concernant le groupe des télétravailleurs nous observons que la zone centrale et la première périphérie sont vides (cf. Tableau 5.3). En revanche, nous avons remarqué la présence de l'élément « Tranquillité » dans la zone de

contraste avec une fréquence de citation de 16,42% proche du seuil k (17%). Le mot « Tranquillité » est spécifique au groupe des télétravailleurs, il renvoie à la sérénité retrouvée à travers le travail à distance ou encore le travail à la maison. Cela fait également le lien avec l'élément spécifique au groupe observé dans la deuxième périphérie : « Liberté ».

Pour le groupe des travailleurs en présence, nous avons observé deux éléments dans la zone centrale : « Sécurité » et « Difficile ». Ces éléments semblent témoigner d'une part d'une situation compliquée pour les travailleurs en présence et d'autre part le lien entre cette situation difficile et les risques de contaminations par le virus de la COVID-19. Ensuite, nous avons également noté deux éléments dans la première périphérie : « Protection » et « Stress » qui de nouveau font le lien avec cette situation difficile liée aux risques de contaminations.

Les éléments les plus spécifiques au groupe des travailleurs en présence concernent principalement les gestes barrières que l'on retrouve à travers un lexique très spécifique (sécurité, distance, masques, hygiène et protection) et la crainte de la situation pandémique ainsi que du virus de la COVID-19 (anxiogène, crainte et risque). Ces résultats vont dans le sens de notre deuxième hypothèse (H2b). Alors que les éléments spécifiques au groupe des télétravailleurs sont plutôt liés à l'organisation du travail à distance (organisation, rythme, autonomie, aménagement et communication), le besoin de matériel (équipement/matériels) et les difficultés rencontrées (solitude, long, distinction travail/vie privée et incertitude). Ces résultats vont également dans le sens de notre deuxième hypothèse (H2a).

Nous avons également observé des éléments liés à l'isolement des télétravailleurs. Nos résultats, nous ont en outre permis en plus de l'isolement et de la solitude de relever d'autres conséquences comme la durée du confinement (long et incertitude) ou encore une rupture dans l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle (distinction travail/vie privée).

Nous observons aussi différents éléments qui sont communs aux deux groupes. Ils sont principalement en lien avec la situation difficile durant la crise sanitaire : « Difficile », « Stress », « Compliqué », « Mauvaise QVT » et « Fatigant ». Ces résultats, nous permettent de valider notre première hypothèse (H1) soulignant un sentiment de stress ainsi qu'une situation difficile pour les deux groupes.

Pour les participants en télétravail, nous retrouvons plutôt des éléments de sérénité concernant le travail (tranquillité et liberté) même si l'on retrouve des éléments impliquant une difficulté dans les échanges (relations et communication). Si l'on se penche sur les participants en présentiel durant la période de confinement, les éléments qui sont les plus spécifiques à leur groupe concernent les gestes barrières qu'ils sont tenus de respecter avec notamment les éléments : « Sécurité », « Protection », « Distance(ciation) », « Masques » et « Hygiène ». Ces résultats ne sont pas apparus chez les participants en situation de télétravail. La représentation de la QVT durant la période de confinement a été largement influencée par le vécu durant cette période par ces deux groupes. L'un toujours sur le lieu de travail qui se devait de respecter les contraintes des gestes barrières et l'autre en télétravail qui devait gérer une nouvelle forme d'organisation de travail avec une limitation des échanges sociaux.

*3.1.3. Analyse de l'organisation des représentations sociales  
de la QVT des individus en situation de télétravail Vs  
présentiel : l'analyse de similitude (ADS)*

L'analyse prototypique nous a permis de réaliser une comparaison de la représentation de l'objet : « Qualité de Vie au Travail durant la période de confinement » chez 2 groupes de participants (travailleurs en télétravail vs. travailleurs en présence).

Ainsi, nous avons pu mettre en évidence les éléments socialement partagés et les éléments spécifiques entre ces 2 groupes. Dans l'objectif d'appréhender au mieux la structure des représentations sociales de ces deux groupes (distanciel Vs présentiel), nous avons décidé de réaliser une analyse de similitude (ADS) nous permettant d'observer pour les deux groupes, la façon dont s'articulent les éléments de représentation concernant l'objet, c'est-à-dire la manière dont ils sont associés (Flament, 1981 ; Flament & Rouquette, 2003 ; Moliner & Lo Monaco, 2017). Selon Galand et Salès-Wuillemin (2009), l'analyse des relations entre les différents éléments qui constituent les représentations sociales d'un même groupe permet d'identifier et de comprendre comment celles-ci se structurent. Dis-autrement, l'ADS, permet d'identifier les relations entre les éléments de représentation qui ont été observés dans l'analyse prototypique (Abric, 2003 ; Galand & Salès-Wuillemin, 2009). Nous avons réalisé les ADS avec l'aide de l'outil IRAMUTEQ en utilisant les éléments de représentations qui sont le plus souvent cités par les participants (plus de 3 fois).

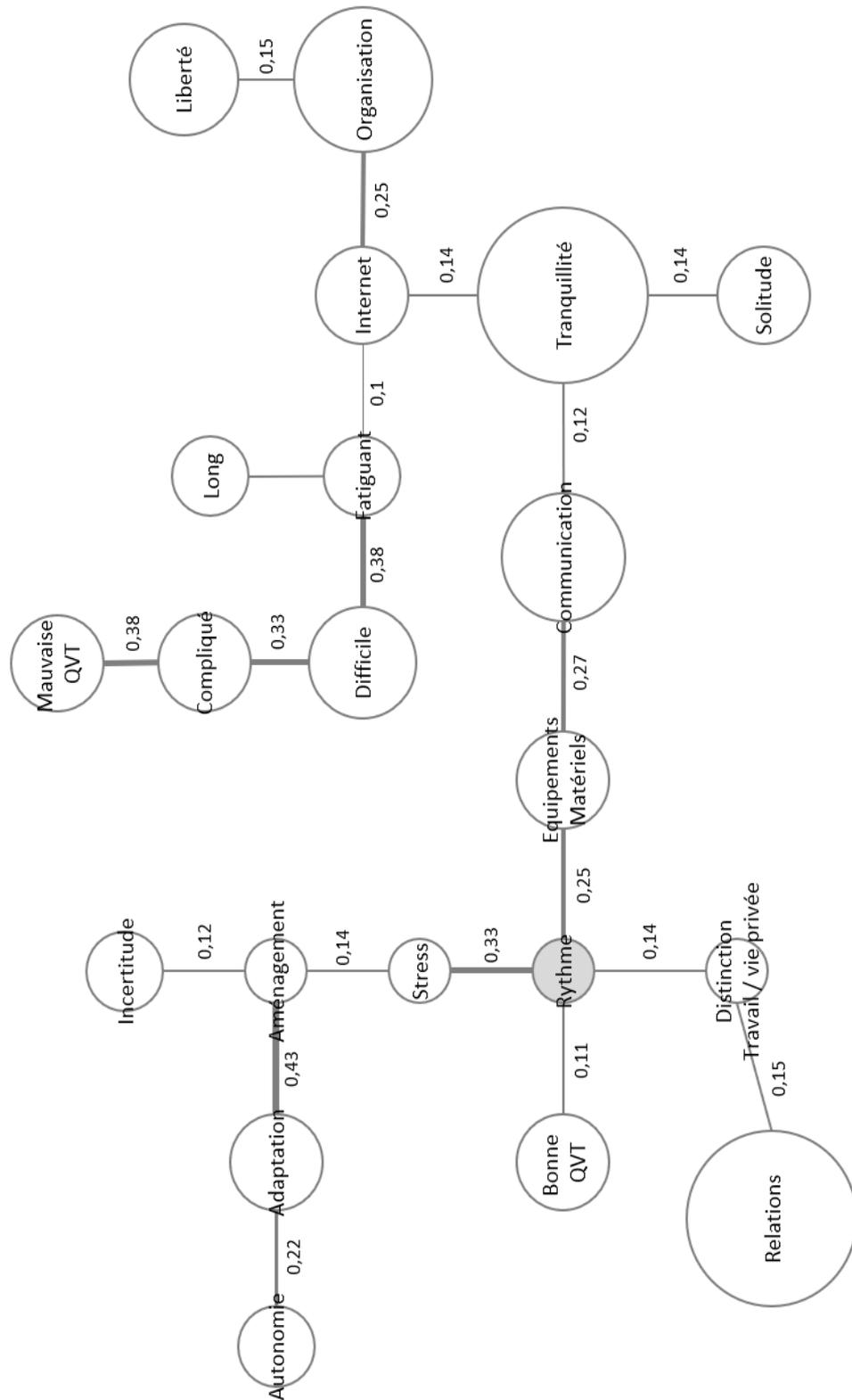


FIGURE 5.1 - Arbre maximum obtenu pour le groupe « Télétravail » pendant le 1<sup>er</sup> confinement

En ce qui concerne les deux groupes, nous notons que les structures de la représentation de la QVT durant le premier confinement paraissent complexes au vu de la quantité des éléments et des chaînes présents dans les arbres maximum. Nous allons détailler ces résultats dans les parties suivantes.

L'arbre maximum obtenu après application de l'algorithme de Kruskal pour le groupe en situation de télétravail présente une structure relativement complexe étant donné la quantité importante d'éléments et de chaînes observables. Nous remarquons l'élément « Rythme » comme étant le plus central, c'est celui qui dispose du plus grand nombre de connexions (cf. Figure 5.1).

Nous avons identifié 4 arêtes présentes autour du mot « Rythme ». Une première branche renvoie au caractère stressant de la situation en raison des différents aménagements de travail ainsi que des nouvelles organisations de travail. On retrouve l'élément « Stress » qui aboutit à un nœud « Aménagement » qui s'oriente d'une part vers « Incertitude » et d'autre part vers « Autonomie » en passant par « Adaptation » (rythme-stress-aménagement-adaptation-autonomie et rythme-stress-aménagement-incertitude ; cf. Figure 5.1). Une deuxième branche concerne les besoins en termes d'outils de travail et de communication. Elle a pour sommet « Equipements/Matériels » conduit à « Communication » qui passe par un nœud « Tranquillité » qui s'articule vers « Solitude » et « Internet » (rythme-équipements/matériels-communication-tranquillité-solitude et rythme-équipements/matériels-communication-tranquillité-internet ; cf. Figure 5.1). Une troisième branche sur les problèmes relationnels imposés par le travail à la maison avec pour sommet « Distinction travail/vie privée » et s'oriente vers « Relations » (rythme-distinction travail/vie privée-relations ; cf. Figure 5.1). La quatrième branche sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) présente une seule connexion vers l'élément « bonne QVT » (rythme-bonne QVT ; cf. Figure 5.1).

Ce que nous pouvons retenir du groupe des participants en situation de télétravail, c'est une représentation sociale structurée autour de l'élément central « Rythme ». Nous observons l'idée d'une nouvelle organisation de travail liée à une représentation avec des zones contrastées qui renvoient peut-être à des sous-

groupes de télétravailleurs. Les uns présentent un sentiment de stress ou encore d'incertitude quand d'autres présentent plutôt un ressenti positif de la situation (bonne QVT, tranquillité). Cette nouvelle organisation réclame également pour les télétravailleurs certains besoins (aménagement-adaptation-autonomie, équipements/matériels). Pour terminer sur cette partie, ce nouveau rythme de travail à la maison entraîne des problèmes relationnels imposés par le télétravail ainsi qu'un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle rompue.

Avec l'élément central « Rythme », nous avons observé un schème sur les outils et la communication connecté avec l'élément « Tranquillité » (rythme-équipements/matériels-communication-tranquillité ; cf. Figure 5.1). L'élément « Tranquillité » présente une arête avec les conséquences qu'apporte cette tranquillité durant le travail à la maison qui s'oriente vers « Solitude » (tranquillité-solitude ; cf. Figure 5.1). Ensuite, une deuxième arête partant de « Tranquillité » se dirige vers « Internet » qui est le principal outil utilisé dans le télétravail (tranquillité-internet ; cf. Figure 5.1). L'élément « Internet » va lui aussi se décomposer de nouveau en 2 arêtes. La première arête liée à une nouvelle organisation du travail avec pour sommet « internet » passe par « Organisation » puis « Liberté » (internet-organisation-liberté ; cf. Figure 5.1). La seconde arête liée aux aspects plus néfastes concernant le vécu du télétravail avec comme sommet « internet » présente un nœud qui passe d'une part vers « Long » et d'autre part vers « mauvaise QVT » en passant par « Difficile » puis « Complicqué » (internet-fatigant-long et internet-fatigant-difficile-complicqué-mauvaise QVT ; cf. Figure 5.1).

Nous observons en partant des deux nœuds « Tranquillité » et « Internet » la même idée concernant un ressenti qui peut varier de la part des télétravailleurs durant ce premier confinement avec d'une part une situation assez mal vécue et difficile (fatigant-difficile-complicqué-mauvais QVT et fatigant-long, solitude) et d'autre part une situation plus paisible (tranquillité et liberté).

La structure de la représentation de la QVT durant le premier confinement montre chez les participants en situation de télétravail une représentation plutôt

centrée sur l'idée d'une nouvelle organisation de travail entraînant des difficultés relationnelles, des besoins d'outils et d'aménagements. En revanche, nous constatons pour ce premier groupe un sentiment qui semble être partagé en ce qui concerne le vécu du travail à la maison durant cette période. En effet, nous notons certains éléments en opposition pour les télétravailleurs avec d'une part un sentiment plutôt positif de la situation (bonne QVT, tranquillité et liberté) et d'autre part une situation relativement stressante, difficile pouvant entraîner un sentiment d'incertitude ou encore de solitude (stress, fatiguant, difficile, long, compliqué, mauvaise QVT, solitude, incertitude). Ces résultats nous permettent de valider notre hypothèse (H3a) selon laquelle, l'organisation de la représentation sociale de la QVT des télétravailleurs sera principalement organisée autour des conséquences sur la santé mentale. En effet, nous avons noté une organisation assez marquée de la situation stressante et difficile. Nous avons également noté certaines conséquences plus positives sur les vécus des télétravailleurs favorisant un environnement de travail plus apaisant (bonne QVT, tranquillité et liberté). De plus, toujours dans le sens de notre hypothèse, nous avons souligné parmi les conséquences de la situation de travail distant sur la santé mentale des risques liés à au sentiment avec les éléments : « Solitude » et « Long ».

Nous allons maintenant, nous intéresser au groupe des travailleurs en présence et présenter l'arbre maximum obtenu après application de l'algorithme de Kruskal (cf. Figure 5.2).

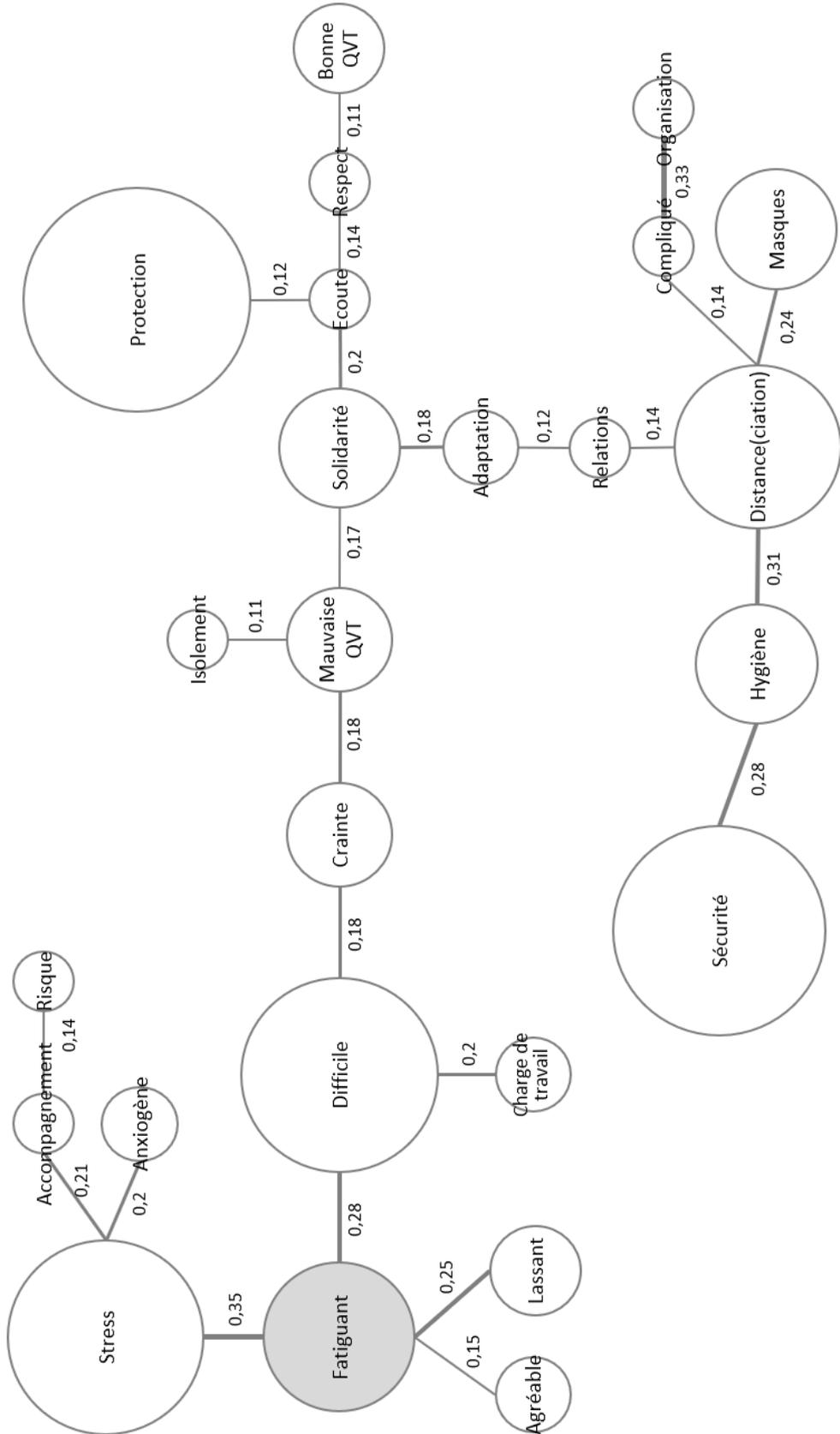


FIGURE 5.2 - Arbre maximum obtenu pour le groupe « Présentiel » pendant le 1<sup>er</sup> confinement

L'arbre maximum obtenu cette fois-ci pour le groupe en situation de présentiel comporte trois nœuds importants correspondant aux éléments « Fatigant », « Stress » et « Difficile » avec un grand nombre de schèmes. Afin de présenter ces différents schèmes, nous allons nous intéresser aux arêtes propres à chaque nœud en débutant par l'élément « Fatigant » qui reste le plus central pour ce groupe (cf. Figure 5.2).

Nous avons identifié 4 arêtes présentes autour du mot « Fatigant ». Une première arête la situation stressante et anxiogène nécessitant un besoin d'accompagnement afin de lutter contre les risques de contaminations avec pour sommet et nœud « Stress » qui s'oriente d'une part vers « risque » en passant par « Accompagnement » et d'autre part vers « Anxiogène » (fatigant-stress-accompagnement-risque et fatigant-stress-anxiogène ; cf. Figure 5.2). Une deuxième arête concernant des situations difficiles entraînées par une diminution de la QVT ainsi qu'une certaine crainte en rapport avec les risques de contaminations avec comme sommet et nouveau nœud « Difficile » s'oriente vers « Charge de travail » ainsi que part « Crainte » vers « Mauvaise QVT » puis « Isolement » (fatigant-difficile-charge de travail et fatigant-difficile-crainte-mauvaise QVT-isolement ; cf. Figure 5.2). Une troisième arête montre également une situation lassante avec le sommet « Lassant » (Fatigant-lassant ; cf. Figure 5.2). La quatrième arête présente en revanche une situation vécue plus positivement par certains télétravailleurs avec le sommet « Agréable » (Fatigant-agréable ; cf. Figure 5.2).

Cette première partie de l'analyse de similitude présente surtout des aspects relativement néfastes concernant les conditions de travail (accompagnement, lassant, charge de travail, difficile), le vécu (stress, anxiogène, mauvaise QVT et isolement) ou encore les risques de contamination (anxiogène, risque et crainte) liés au travail en présentiel durant une période de hauts risques sanitaires.

A travers ce même arbre maximum de Kruskal, nous notons également deux autres nœuds important formant eux aussi différents schèmes avec les

éléments « Solidarité » et « Distance(ciation) ». L'élément « Solidarité » montre une particularité. En effet, cet élément présente 3 arêtes. La première arête montre des éléments négatifs observés ultérieurement avec le sommet et nœud « Mauvaise QVT » qui aboutit par « Fatigant » en passant par « Crainte » et « Difficile » et d'autre part par « Isolement » (solidarité- mauvaise QVT-isolement et solidarité-mauvaise QVT-crainte-difficile). Mais nous retrouvons également une arête inverse plutôt positive également en lien avec les règles sanitaires qui a pour sommet « Solidarité » passant par le nœud « Ecoute » qui se dirige vers « Protection » ainsi que vers « Respect » puis « Bonne QVT » (solidarité-écoute-respect-bonne QVT). La troisième arête concernant le besoin de la part des individus en situation de présentiel a pour sommet « Adaptation » qui aboutit à « Relations » en passant par « Adaptation » (Solidarité-adaptabilité-relations ; cf. Figure 5.2). Concernant l'élément « Distance(ciation) », étant donné que nos participants sont en présentiel, nous supposons que celui-ci évoque plutôt la distanciation et les gestes barrières plutôt que la distance et l'isolement. En effet, nous retrouvons deux arêtes l'illustrant correctement avec le premier sommet « Hygiène » qui passe par « Sécurité » et le second sommet « Masques » (Distance(ciation)-hygiène-sécurité et distance(ciation)-masques). Une dernière arête articulée autour de « Distanciation » présente une nécessité pour les travailleurs de s'adapter à une nouvelle forme de travail avec le sommet « Complicé » qui termine par « Organisation » (distance(ciation)-complicé-organisation ; cf. Figure 5.2).

Pour conclure avec les sujets en présentiel durant cette première période de confinement, nous notons principalement un vécu très négatif et stressant de la situation ainsi qu'une mauvaise QVT (Fatigant, lassant, stress, anxiogène, difficile, charge de travail, crainte, mauvaise QVT et isolement). De plus, les travailleurs en présentiel présentent une réelle importance des risques liés à la contamination du virus de la COVID-19 et l'importance des gestes barrières (risque, protection, respect, distanciation, masques, hygiène et sécurité). Ces derniers sont des éléments qui ne sont que très peu observés pour les télétravailleurs (cf. Figure 5.1). Ces résultats vont dans le sens de notre hypothèse

(H3b) indiquant une double organisation de la représentation sociale de la QVT des travailleurs en présence avec : 1) une organisation autour des conséquences sur la santé mentale liée au stress et aux difficultés et 2) une organisation autour des risques sur la santé physique principalement liée aux risques de contaminations ainsi qu'à l'obligation du suivi du protocole sanitaire. Si nous avons observé au sein du groupe télétravail un sentiment partagé en ce qui concerne le vécu de la situation durant le confinement, ce sentiment partagé ne semble quasiment pas être présent chez les participants en situation de présentiel. Nous notons effectivement et principalement une mauvaise perception de l'obligation du travail en présentiel lié aux gestes barrières et la crainte de la COVID-19.

### **3.2. La QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal (QS-27) : la**

#### ***1<sup>ère</sup> période de confinement***

##### *3.2.1. Rappel*

Dans cette deuxième partie quantitative, nous avons cherché à étudier l'impact de la crise sanitaire sur la perception de la QVT ainsi que sur les attentes de QVT dans un idéal pendant cette période de confinement. Pour cela, nous avons utilisé la QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017).

Nous avons sollicité des participants en situation d'activité de travail, pour participer à une enquête en ligne sur la plateforme Qualtrics. Après le nettoyage des données brutes, notre échantillon comprend 121 participants, avec une moyenne d'âge de 32.9 ans. Rappelons que nous avons mesuré la QVT perçue et attendue dans un idéal pour chacune des 6 dimensions (cf. Matériels). Nous avons analysé les réponses (scores) par analyse de régression en utilisant les logiciels R et Jamovi.

Pour rappel, nous avons présenté plusieurs hypothèses. Dans un premier

temps, nous avons émis trois hypothèses liés à la perception de la QVT et la perception de certaines dimensions de la QVT (QS-27). Ainsi, nous pensons retrouver une meilleure perception de la QVT chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur l'échelle QS-27 (H4a). Nous supposons également que la perception de l'environnement du travail sera meilleure chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur cette dimension de l'échelle QS-27 (H4b). Enfin, nous pensons que la perception des relations sociales sera moins bonne chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur cette dimension de l'échelle QS-27 (H4c).

En ce qui concerne la perception des attentes de la QVT dans un idéal, nous avons émis deux hypothèses. D'abord, nous supposons que les attentes de QVT dans un idéal seront moins élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus faibles, en particulier sur la dimension de l'environnement de travail sur l'échelle QS-27 (H5a). Ensuite, nous supposons également que les attentes des relations sociales dans un idéal seront plus élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (H5b).

### *3.2.2. La QVT perçue (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel*

Dans cette partie, nous comparons 2 groupes : des individus en situation de télétravail et des individus qui, malgré la période de confinement, sont en présentiel. Nous avons émis avec l'hypothèse 4a que nos deux groupes n'auraient pas la même perception de leur QVT, c'est ce que nous allons chercher à identifier ici.

Nous avons commencé par régresser les deux groupes (télétravail vs.

travail présentiel) sur la QVT perçue (score général obtenu à la QS-27).

Tableau 5.4. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT perçue (QS-27) & générale (item 27)

	Télétravail <sup>(1)</sup> N = 63	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 58	Estimate	SE	B	df	t	p
QVT perçue (QS-27)	3.66 (0.464)	3.52 (0.530)	3.593	0.0452	0.000	119	79.55	<.001
			-0.143	0.0903	-0.287	119	-1.59	0.115
QVT générale (item 27)	3.71 (1.02)	3.47 (1.20)	3.594	0.101	0.000	118	35.46	<.001
			-0.241	0.203	-0.217	118	-1.19	0.238

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

L'analyse de régression nous montre un effet tendanciel de la situation de nos participants sur la QVT perçue avec  $\beta = -0.287$ ,  $t(119) = -1.59$  et  $p = 0.115$ , (cf. Tableau 5.4). Autrement dit, nos participants en situation de télétravail ont tendance à avoir un score de QVT perçue plus élevées ( $M = 3.66$ ,  $s = 0.464$ ) que nos participants en situation de présentiel ( $M = 3.52$ ,  $s = 0.530$ ). Par la suite, nous avons régressé nos groupes sur la QVT générale (item 27 de la QualTra-scale). L'analyse de régression ne présente pas d'effet de nos participants sur la perception de leur QVT générale avec  $\beta = -0.217$ ,  $t(118) = -1.19$  et  $p = 0.238$ , (cf. Tableau 5.4). Nos résultats ne nous présentent pas de différence entre les individus en situation « télétravail » et les individus en situation « présentiel » concernant leur QVT générale. La tendance des télétravailleurs qui perçoivent leur QVT comme étant meilleur que les travailleurs en présence, ne nous permet que de valider partiellement notre hypothèse (H4a).

### 3.2.3. Les dimensions de la QVT perçue (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel

Concernant l'échelle QualTra-scale (QS-27), nous avons comparé deux

CHAPITRE 5 – ETUDE 1 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT (1<sup>ER</sup> PERIODE DE CONFINEMENT)

groupes de participants (Télétravail Vs présentiel). Nous avons ensuite régressé les groupes sur les différentes dimensions de la QS-27 (cf. Tableau 5.5).

Tableau 5.5. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27

Sous-dimensions	Télétravail(1) N = 56	Présentiel(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b>EW-P</b>			4.067	0.0566	0.000	119	71.91	<.001
Environnement de travail (3 items)	4.17 (0.622)	3.96 (0.622)	-0.215	0.1131	-0.342	119	-1.90	0.060
<b>TOW-P</b>			3.6847	0.0658	0.0000	118	55.994	<.001
Tâches et organisation de travail (4 items)	3.70 (0.656)	3.67 (0.785)	-0.0274	0.1316	-0.038	118	-0.208	0.836
<b>VPP-P</b>			3.6512	0.0699	0.0000	119	52.209	<.001
Vie pro et vie perso (4 items)	3.64 (0.692)	3.66 (0.844)	0.0166	0.1399	0.0217	119	0.119	0.906
<b>RSW-P</b>			4.0934	0.0620	0.0000	119	65.998	<.001
Relations sociales au travail (4 items)	4.07 (0.647)	4.12 (0.717)	0.0546	0.1240	0.0803	119	0.440	0.661
<b>RECO-P</b>			3.417	0.0738	0.000	119	46.29	<.001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	3.64 (0.746)	3.20 (0.877)	-0.442	0.1477	-0.527	119	-2.99	0.003**
<b>EVO-P</b>			2.663	0.0842	31.62	119	31.62	<.001
Evolution professionnelle (5 items)	2.77 (1.01)	2.56 (0.821)	-0.215	0.1684	-1.27	119	-1.27	0.205

Légende : (1) Moyenne (Erreur Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous avons débuté nos régressions avec la dimension de l'environnement de travail en 3 items. L'analyse de régression nous montre un effet tendanciel de nos participants sur la perception de « EW-P » (l'environnement de travail perçu) avec  $\beta = -0.342$ ,  $t(119) = -1.90$  et  $p = 0.060$ , (cf. Tableau 5.5). Autrement dit, les sujets en télétravail ont tendance à percevoir un meilleur environnement de travail ( $M = 4.17$ ,  $s = 0.622$ ) que les individus en présentiel ( $M = 3.96$ ,  $s = 0.622$ ). Ce résultat, ne nous permet que de valider partiellement notre hypothèse (H4b) étant donné la tendance observée.

Nous avons fait la même chose avec la dimension des tâches et de

l'organisation de travail en 4 items. Nous avons donc régressé nos groupes sur « TOW-P » (tâches et organisation de travail perçues). L'analyse de régression ne nous montre pas d'effet significatif, les individus en situation de télétravail n'ont pas une représentation de leurs propres tâches et organisations de travail significativement différente de celle des individus en présentiel avec  $\beta = -0.0274$ ,  $t(118) = -0.208$  et  $p = 0.836$ , (cf. Tableau 5.5). En effet, nous observons concernant la perception des tâches et l'organisation de travail des scores relativement proches entre les individus en télétravail ( $M = 3.70$ ,  $s = 0.656$ ) et les individus en présentiel ( $M = 3.67$ ,  $s = 0.785$ ).

Pour la dimension du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle en 4 items, nous n'avons pas non plus observé de différence significative entre les réponses de nos deux groupes. Nous avons régressé nos deux groupes sur « VPP-P » (perception du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle) avec  $\beta = 0.0217$ ,  $t(119) = 0.119$  et  $p = 0.906$ , (cf. Tableau 5.5). Nous observons des scores moyens relativement proches entre les participants en télétravail ( $M = 3.64$ ,  $s = 0.692$ ) et les participants en présentiel ( $M = 3.66$ ,  $s = 0.844$ ) concernant la dimension « VPP-P ».

Concernant la perception des relations sociales en 6 items, nous n'avons pas non plus observé de différence significative entre nos groupes de participants. Nous avons régressé nos deux groupes selon RSW-P (les relations sociales perçues) avec  $\beta = 0.0803$ ,  $t(119) = 0.440$  et  $p = 0.661$ , (cf. Tableau 5.5). Les individus en situation de télétravail ( $M = 4.07$ ,  $s = 0.647$ ) n'ont pas perçu leurs relations sociales de manières significativement différentes des individus en présentiel ( $M = 4.12$ ,  $s = 0.717$ ). Ce résultat ne va pas dans le sens de notre hypothèse (H4c) et ne nous permet pas de la valider. En effet, nous avons émis l'hypothèse que les télétravailleurs percevaient la dimension dédiée aux relations sociales comme étant moins bonne que celle des travailleurs en présence.

Ensuite, vient la dimension des possibilités d'évolution en 5 items qui ne nous présente encore une fois pas de différence significative entre nos groupes

en ce qui concerne sa perception. Nous avons donc ici régressé nos deux groupes selon « EVO-P » (les possibilités d'évolutions perçues) avec  $\beta = -0.231$ ,  $t(119) = -1.27$  et  $p = 0.205$ , (cf. Tableau 5.5). Pour la dimension des possibilités d'évolutions, les individus en situation de télétravail ( $M = 2.77$ ,  $s = 1.01$ ) n'en n'ont pas une perception significativement différente des individus en situation de présentiel ( $M = 2.56$ ,  $s = 0.821$ ).

Pour terminer, nous avons comparé les 2 groupes pour la dimension du sentiment de reconnaissance en 5 items. Nous avons encore une fois régressé nos deux groupes de participants mais cette fois-ci selon « RECO-P » (le sentiment de reconnaissance perçu) et nous avons obtenu une différence significative entre nos deux groupes quant à la perception de cette dimension avec  $\beta = -0.527$ ,  $t(119) = -2.99$  et  $p = 0.003^{**}$ , (cf. Tableau 5.5 & Figure 5.3). Autrement dit, les individus en condition de « Télétravail » ( $M = 3.64$ ,  $s = 0.746$ ) ont un sentiment de reconnaissance perçu au travail significativement supérieur à celui des individus qui sont contraints de continuer d'aller sur leur lieu de travail ( $M = 3.2$ ,  $s = 0.877$ ).

#### *3.2.4. La QVT attendue dans un idéal (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel*

Nous nous intéressons aux attentes des individus dans un idéal et nous avons émis l'hypothèse (H5a) selon laquelle les individus auraient des attentes différentes selon qu'ils sont en situation de télétravail vs présentiel durant la période de confinement.

Nous avons commencé par régresser nos groupes sur la QVT attendue dans l'idéal (score général obtenus à la QS-27).

Tableau 5.6. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT idéale (QS-27-I)

	Télétravail(1) N = 63	Présentiel(1) N = 58	Estimate	SE	B	df	t	p
<b>QVT attendue dans l'idéal (QS-27-I)</b>	4.32 (0.482)	4.44 (0.363)	4.383	0.0391	0.000	119	112.19	<.001
			0.123	0.0781	0.284	119	1.57	0.119

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

L'analyse de régression nous montre un effet tendanciel de la situation de nos participants sur les attentes de la QVT idéale avec  $\beta = 0.284$ ,  $t(119) = 1.57$  et  $p = 0.119$ , (cf. Tableau 5.6). Autrement dit, les individus en télétravail ( $M = 4.32$ ,  $s = 0.482$ ) ont tendance à avoir des attentes moindres concernant la QVT dans un idéal comparativement au groupe des travailleurs en présence ( $M = 4.44$ ,  $s = 0.363$ ). Ce résultat va partiellement dans le sens de notre hypothèse (H5a) puisque l'effet est tendanciel.

### 3.2.5. Les dimensions de la QVT attendue dans un idéal (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel

Ensuite, nous avons décomposé nos analyses en fonction des perceptions de l'idéal des 6 dimensions que mesure la QS-27.

CHAPITRE 5 – ETUDE 1 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT (1<sup>ER</sup> PERIODE DE CONFINEMENT)

Tableau 5.7. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I

Sous-dimensions	Télétravail(1) N = 56	Présentiel(1) N = 58	Estimate	SE	B	df	t	p
<b>EW-I</b>								
Environnement de travail (3 items)	4.57 (0.585)	4.59 (0.552)	4.5790	0.0518	0.0000	119	88.370	< .001
			0.0258	0.1036	0.0455	119	0.249	0.804
<b>TOW-I</b>			4.517	0.0483	0.000	119	93.53	< .001
Tâches et organisation de travail (4 items)	4.45 (0.564)	4.58 (0.492)	0.130	0.0966	0.243	119	1.34	0.183
<b>VPP-I</b>			4.326	0.0608	0.000	117	71.17	< .001
Vie pro et vie perso (4 items)	4.23 (0.730)	4.42 (0.584)	0.184	0.1216	0.277	117	1.52	0.132
<b>RSW-I</b>			4.489	0.0472	0.000	118	95.05	< .001
Relations sociales au travail (4 items)	4.44 (0.594)	4.54 (0.420)	0.108	0.0945	0.208	118	1.14	0.257
<b>RECO-I</b>			4.4817	0.0510	0.0000	119	87.809	< .001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	4.46 (0.496)	4.50 (0.624)	0.0365	0.1021	0.0653	119	0.358	0.721
<b>EVO-I</b>			3.976	0.0746	0.000	118	53.289	< .001
Evolution professionnelle (5 items)	3.92 (0.856)	4.03 (0.770)	0.104	0.1492	0.128	118	0.699	0.486

Légende : (1) Moyenne (Erreur Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous avons commencé par la dimension de l'environnement de travail idéale en 3 items (EW-I). Pour cela, nous avons régressé les deux groupes sur « EW-I » (l'environnement de travail idéal) avec  $\beta = 0.0455$ ,  $t(119) = 0.249$  et  $p = 0.804$ , (cf. Tableau 5.7). Nous n'avons pas observé de différence significative entre les participants en télétravail ( $M = 4.57$ ,  $s = 0.585$ ) et ceux en présentiel ( $M = 4.59$ ,  $s = 0.552$ ) sur cette dimension. Ce résultat ne va pas dans le sens de notre hypothèse (H5a) et ne nous permet pas de la valider.

Concernant la dimension des tâches et l'organisation de travail en 4 items, nous n'avons pas non plus observé d'effet significatif en ce qui concerne la représentation de son idéal. Nous avons régressé nos deux groupes sur « TOW-I » (les tâches et l'organisation de travail idéales) avec  $\beta = 0.243$ ,  $t(119) = 1.34$  et  $p = 0.183$ , (cf. Tableau 5.7). Pour la dimension « TOW-I », nous n'observons pas non plus de différence entre les individus en télétravail ( $M = 4.45$ ,  $s = 0.564$ ) et les individus en présentiel ( $M = 4.58$ ,  $s = 0.492$ ).

Ensuite, vient la dimension du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle en 4 items, qui ne nous présente pas de différence significative entre nos groupes en ce qui concerne la représentation de son idéal. Nous avons donc ici, régressé nos deux groupes selon « VPP-I » (Le lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle idéale) avec  $\beta = 0.277$ ,  $t(117) = 1.52$  et  $p = 0.132$ , (cf. Tableau 5.7). Autrement dit, les individus qui sont toujours sur leur lieu de travail ( $M = 4.42$ ,  $s = 0.584$ ) ont un idéal du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle qui ne diffère pas significativement ( $M = 4.42$ ,  $s = 0.584$ ) de celui des individus en situation de télétravail ( $M = 4.23$ ,  $s = 0.730$ ).

Pour la dimension des relations sociales en 6 items, nous avons réalisé la même analyse que précédemment en régressant nos groupes selon « RSW-I » (les relations sociales idéales) avec  $\beta = 0.208$ ,  $t(118) = 1.14$  et  $p = 0.257$ , (cf. Tableau 5.7). Nous n'avons pas obtenu d'effet significatif de nos groupes sur la dimension « RSW-I ». Nous ne notons aucune différence entre les participants en télétravail ( $M = 4.44$ ,  $s = 0.594$ ) et ceux en présentiel ( $M = 4.54$ ,  $s = 0.420$ ). Ce résultat ne nous permet pas de valider notre hypothèse (H5b) puisque nous n'avons observé aucun effet significatif.

Pour le sentiment de reconnaissance en 5 items, nous avons régressé nos deux groupes selon « RECO-I » (le sentiment de reconnaissance idéale). L'analyse de régression ne nous montre pas d'effet significatif de nos groupes sur la condition « RECO-I » avec  $\beta = 0.0653$ ,  $t(119) = 0.358$  et  $p = 0.721$ , (cf. Tableau 5.7). Les sujets en télétravail ( $M = 4.46$ ,  $s = 0.496$ ) n'ont pas un sentiment de reconnaissance idéale qui diffère des sujets en présentiel ( $M = 4.50$ ,  $s = 0.624$ ).

Pour finir, la dernière dimension concerne les possibilités d'évolution en 5 items, nous avons régressé nos groupes selon « EVO-I » (les possibilités d'évolution Idéales). Comme pour la dimension du sentiment de reconnaissance, l'analyse de régression ne nous indique pas d'effet significatif de groupe sur la dimension des possibilités d'évolution, avec  $\beta = 0.128$ ,  $t(118) = 0.699$  et  $p = 0.486$ , (cf. Tableau 5.7). Autrement dit, les participants en télétravail n'ont pas une représentation des possibilités d'évolution idéales, significativement différentes

( $M = 3.92$ ,  $s = 0.856$ ) des participants en présentiel ( $M = 4.03$ ,  $s = 0.770$ ).

3.2.6. L'écart ( $\delta$ ) entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel

Dans cette partie, nous nous sommes intéressés à l'écart entre la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal. Ainsi, nous supposons que l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal sera moins grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, en particulier sur la dimension de l'environnement au travail de l'échelle QS-27 (H6a). Nous avons également proposé l'hypothèse, selon laquelle, l'écart entre la perception des relations sociales et la perception des attentes des relations sociales dans un idéal sera plus grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence (H6b).

Nous avons commencé par régresser l'écart entre les scores obtenus à la QS-27 pour la dimension perçue et la dimension attendue selon nos deux groupes : télétravail et présentiel. Il est important de noter que plus le score est grand et plus l'écart entre l'idéale et la perception l'est également. Dit autrement, plus l'écart est important, plus la perception de la QVT est éloignée de son idéal. Nous avons réalisé une analyse de régression sur l'indice  $\delta$  correspondant à l'écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue (cf. Tableau 5.8).

Tableau 5.8. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur l'indice  $\delta$  – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale

	Télétravail <sup>(1)</sup> N = 63	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 58	Estimate	SE	B	Df	T	p
$\delta$ QVT (QS-27)	0.657 (0.0659)	0.927 (0.087)	0.790	0.0541	0.000	119	14.61	<.001
			0.266	0.1081	0.439	119	2.46	0.015*

Légende : (1) Moyenne (Erreur-Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Cette régression nous montre un effet significatif de nos groupes sur l'indice  $\delta$  avec  $\beta = 0.439$ ,  $t(119) = 2.46$  et  $p = 0.015^*$ , (cf. Tableau 5.8). Ce que l'on observe, c'est que nos individus en présentiel ont un indice  $\delta$  (écart entre la QVT-Ideale et la QVT-Perçue) bien plus important ( $M = 0.923$ ,  $s = 0.087$ ) que nos individus en situation de télétravail ( $M = 0.657$ ,  $s = 0.0659$ ). Ce résultat va dans le sens de notre hypothèse (H6a) et nous permet de la confirmer.

### 3.2.7. L'écart ( $\delta$ ) entre perception et attente dans un idéal des dimensions de la QVT (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel

Ensuite, nous avons décomposé nos analyses des écarts entre les attentes dans un idéal et la perception pour chacune des dimensions de la QS-27 (cf. Tableau 5.9).

Tableau 5.9. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I

Sous-dimensions	Télétravail(1) N = 56	Présentiel(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	T	P
<b><math>\delta</math> EW</b>			0.512	0.0723	0.000	119	7.08	<.001
Environnement de travail (3 items)	0.392 (0.0965)	0.632 (0.108)	0.241	0.1446	0.301	119	1.66	0.099
<b><math>\delta</math> TOW</b>			0.849	0.0736	0.000	119	11.54	<.001
Tâches et organisation de travail (4 items)	0.754 (0.0961)	0.944 (0.112)	0.190	0.1472	0.234	119	1.29	0.199
<b><math>\delta</math> VPP</b>			0.625	0.0820	0.000	119	7.63	<.001
Vie pro et vie perso (4 items)	0.492 (0.103)	0.759 (0.129)	0.267	0.1640	0.294	119	1.63	0.107
<b><math>\delta</math> RSW</b>			0.3739	0.0701	0.000	119	5.336	<.001
Relations sociales au travail (4 items)	0.325 (0.106)	0.422 (0.0902)	0.0970	0.1402	0.126	119	0.692	0.490
<b><math>\delta</math> RECO</b>			1.064	0.0831	0.000	119	12.81	<.001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	0.825 (0.101)	1.3 (0.134)	0.478	0.1661	0.508	119	2.88	0.005**
<b><math>\delta</math> EVO</b>			1.300	0.0937	0.000	118	13.87	<.001
Evolution professionnelle (5 items)	1.15 (0.128)	1.45 (0.137)	0.292	0.1874	0.283	118	1.56	0.122

Légende : (1) Moyenne (Erreur Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous avons commencé par l'indice  $\delta$  de la dimension de l'environnement de travail en 3 items ( $\delta$  EW) Pour cela, nous avons régressé nos deux groupes sur  $\delta$  EW (écart entre l'environnement de travail idéal et perçu) avec  $\beta = 0.301$ ,  $t(119) = 1.66$  et  $p = 0.099$ , (cf. Tableau 5.9). Nous observons une tendance à ce que les participants en présentiel est un  $\delta$  EW plus important ( $M = 0.632$ ,  $s = 0.108$ ) que les participants en télétravail ( $M = 0.392$ ,  $s = 0.0965$ ). Ce résultat nous permet de valider partiellement notre hypothèse (H6a) étant donné la tendance obtenue.

Concernant l'indice  $\delta$  TOW (écart entre les tâches et l'organisation de travail idéale et perçu), nous n'avons pas observé d'effet significatif. Nous avons régressé nos deux groupes sur l'indice  $\delta$  TOW avec  $\beta = 0.234$ ,  $t(119) = 1.29$  et  $p = 0.199$ , (cf. Tableau 5.9). Les individus en télétravail n'ont donc pas un écart pour  $\delta$  TOW différent ( $M = 0.754$ ,  $s = 0.0961$ ) des individus en présentiel ( $M = 0.944$ ,  $s = 0.112$ ).

Ensuite, vient l'indice  $\delta$  du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle idéale et perçu en 4 items, qui ne nous présente pas non plus de différence significative entre nos groupes. Nous avons donc ici, régressé nos deux groupes selon  $\delta$  VPP (écart entre la dimension du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle idéale et perçue) avec  $\beta = 0.294$ ,  $t(119) = 1.63$  et  $p = 0.107$ , (cf. Tableau 5.9). Les sujets en télétravail n'ont pas d'indice  $\delta$  pour cette dimension significativement différent ( $M = 0.492$ ,  $s = 0.103$ ) que les sujets en présentiel ( $M = 0.759$ ,  $s = 0.129$ ).

Pour l'indice  $\delta$  des relations sociales en 6 items, nous avons réalisé la même analyse que précédemment en régressant nos groupes selon  $\delta$  RSW (écart entre les relations sociales idéales et perçues) avec  $\beta = 0.126$ ,  $t(119) = 0.692$  et  $p = 0.490$ , (cf. Tableau 5.9). Nous n'avons pas obtenu d'effet significatif de nos groupes sur la dimension  $\delta$  RSW. Nous ne notons pas de différence significative concernant l'indice  $\delta$  des relations sociales idéales et perçues chez les sujets en télétravail ( $M = 0.325$ ,  $s = 0.106$ ) et ceux en présentiel ( $M = 0.422$ ,  $s = 0.0902$ ). Ce résultat ne va pas dans le sens de notre hypothèse (H6b) et ne nous permet pas de la confirmer.

Pour l'indice  $\delta$  entre le sentiment de reconnaissance idéal et perçu en 5 items, nous avons régressé nos deux groupes selon  $\delta$  RECO (écart entre le sentiment de reconnaissance idéal et perçu). L'analyse de régression nous montre un effet très significatif de nos groupes sur la condition  $\delta$  RECO avec  $\beta = 0.508$ ,  $t(119) = 2.88$  et  $p = 0.005^{**}$ , (cf. Tableau 5.9). Nous observons des écarts relativement élevés pour nos 2 groupes. En revanche le groupe des participants en présentiel ont un écart encore plus important ( $M = 1.3$ ,  $s = 0.134$ ) que celui des participants en télétravail ( $M = 0.825$ ,  $s = 0.101$ ).

Pour finir, le dernier indice  $\delta$  concerne celui de la dimension des possibilités d'évolution en 5 items, nous avons régressé nos groupes selon  $\delta$  EVO (écart entre les possibilités d'évolution idéales et perçues). L'analyse de régression ne nous indique pas d'effet significatif de groupe sur  $\delta$  EVO, avec  $\beta = 0.283$ ,  $t(118) = 1.56$  et  $p = 0.122$ , (cf. Tableau 5.9). Malgré le manque d'effets significatifs, c'est dans cette dimension que nous observons les plus gros écarts entre l'idéal et la perception pour les participants en télétravail ( $M = 1.15$ ,  $s = 0.128$ ) et en présentiel ( $M = 1.45$ ,  $s = 0.137$ ).

## 4. Discussion

### 4.1. Rappel des objectifs et hypothèses

Cette première étude vise : 1) d'une part à comprendre comment la représentation sociale de la QVT durant le premier confinement des télétravailleurs Vs travailleurs en présence se structure et s'organise et 2) d'autre part à comprendre à travers la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal, les enjeux du thème réel/idéal chez les télétravailleurs et les travailleurs en présence durant cette même période de confinement.

Nous avons dans un premier temps supposé que la représentation sociale

de la QVT pour les travailleurs (télétravail et présentiel) durant le premier confinement serait principalement structurée autour du stress ainsi qu'aux mauvaises conditions de travail. Les résultats obtenus vont dans ce sens (cf. Tableau 5.2 & Tableau 5.3) nous permettant de valider notre hypothèse 1. Dans un second temps, nous avons supposé observer des éléments spécifiques de la représentation sociale de la QVT à chacun des groupes. En effet, la représentation sociale de la QVT pour les télétravailleurs se rapporte plus particulièrement au travail à distance et ses modalités (cf. Tableau 5.3). Cela nous permet de valider notre hypothèse (H2a). Pour le groupe des travailleurs en présence, nous avons observé une représentation sociale de la QVT qui se rapporte plus directement aux gestes barrières, au protocole sanitaire ainsi qu'aux risques de contaminations (cf. Tableau 5.3). Ces résultats, nous permettent de valider notre hypothèse (H2b).

Ensuite, nous avons supposé une organisation de la représentation sociale de la QVT différente entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence pendant le premier confinement. En effet, nous pensions observer une organisation de la représentation plutôt centrée sur les conséquences sur la santé mentale pour les télétravailleurs en lien avec le sentiment d'isolement. Alors que pour les travailleurs en présence, nous pensions observer une organisation de la représentation centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique (en rapport avec les risques de contaminations et les gestes barrières). Les résultats obtenus avec les analyses de similitudes vont dans ce sens (cf. Figure 5.1 & Figure 5.2) et nous permettent de valider nos hypothèses (H3a et H3b).

Nous avons également supposé une meilleure perception de la QVT chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence. Les télétravailleurs semblent en effet percevoir leur QVT comme étant meilleure que les travailleurs en présence. En revanche, cette différence est tendancielle et non significative (cf. Tableau 5.4), ce qui valide partiellement l'hypothèse (H4a).

Nous avons par la suite, supposé que la perception de l'environnement du travail serait plus forte chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en

présence. Nous avons partiellement validé l'hypothèse (H4b) puisque nous avons obtenu un effet tendanciel et non significatif. Ensuite, nous avons supposé que la perception des relations sociales serait moins forte chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence. Les résultats ne montrent pas de différence significative entre les deux groupes (cf. Tableau 5.5). De cette façon, nous ne pouvons qu'invalider l'hypothèse (H4c).

En ce qui concerne la perception des attentes de la QVT dans un idéal, nous avons supposé dans un premier temps que la perception des attentes de la QVT dans un idéal serait moins forte chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, en particulier sur la dimension de l'environnement au travail. Il semble qu'effectivement les télétravailleurs ont tendance à avoir des attentes moins élevées que les travailleurs en présence. Cependant, nous n'avons obtenu qu'un effet tendanciel et non significatif (cf. Tableau 5.6), ce qui valide partiellement l'hypothèse (H5a).

Nous n'avons observé aucune différence significative entre les deux groupes pour ce qui concerne la perception des attentes concernant l'environnement de travail dans un idéal (cf. Tableau 5.7). Dans un deuxième temps, nous avons supposé que la perception des attentes des relations sociales dans un idéal serait plus forte chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence. Comme pour l'hypothèse précédente, nous n'avons pas observé de différence significative entre les deux groupes (cf. Tableau 5.7). Ces résultats, nous entraînent à invalider l'hypothèse (H5b).

Pour terminer, nous avons émis des hypothèses sur les écarts entre la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal. D'abord, nous pensions que l'écart entre la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal serait moins important chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, en particulier pour la dimension de l'environnement de travail (H6a). Les résultats obtenus nous indiquent une différence significative entre les groupes, avec un écart plus important pour les travailleurs en présence par rapport aux télétravailleurs en ce

qui concerne la QVT (cf. Tableau 5.8). Cela, va dans le sens de l'hypothèse (H6a). Cependant, en ce qui concerne l'environnement de travail dans un idéal qui serait moins important chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, les résultats, nous ont montré un effet tendanciel entre les groupes. Autrement-dit pour les télétravailleurs l'écart est plus faible que pour les travailleurs en présence pour cette dimension (cf. Tableau 5.9). C'est pourquoi, nous n'avons que partiellement validé l'hypothèse (H6a).

Enfin, nous supposons que l'écart entre la perception des relations sociales et la perception des attentes des relations sociales dans un idéal serait plus important chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence. Cependant, nous n'avons observé aucune différence significative entre les deux groupes (cf. Tableau 5.9). Ainsi, nous ne pouvons qu'invalider l'hypothèse (H6c).

#### ***4.2. Les représentations sociales de la QVT des télétravailleurs et travailleurs en présence durant le premier confinement***

L'analyse prototypique nous a permis de présenter les éléments communs entre les représentations sociales de la QVT des deux groupes (télétravailleurs vs. travailleurs en présence). Nous avons montré que la plupart des éléments communs (difficile, stress, compliqué, mauvaise QVT et fatiguant) sont liés au contexte difficile du travail durant le premier confinement ainsi qu'à la situation stressante. Ce qui va dans le sens de nos hypothèses.

De même, comme prévu, les éléments spécifiques de la représentation sociale de la QVT de chacun des groupes confirment l'hypothèse 2a. Nous avons remarqué que pour le groupe des télétravailleurs apparaissent des éléments spécifiques qui se rapportent principalement au travail à distance en lui-même (organisation, rythme, autonomie, aménagement, communication et

équipements/matériels) ainsi qu'au sentiment d'isolement. Nous avons également observé d'autres éléments de la représentation qui sont reliés à d'autres conséquences du télétravail durant la pandémie, comme la durée du confinement ou encore, une rupture de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

En ce qui concerne les travailleurs en présence, conformément à l'hypothèse 2b, nous avons observé que les éléments spécifiques se rapportent principalement aux gestes barrières (sécurité, distance, masques, hygiène et protection) ainsi qu'à la crainte du virus de la COVID-19 (anxiogène, crainte et risque).

Concernant l'organisation de la représentation sociale de la QVT chez les télétravailleurs et travailleurs en présence, nous avons également confirmé les hypothèses 3a et 3b.

Dans un premier temps, l'organisation de la représentation sociale de la QVT des télétravailleurs se structure autour des conséquences de la situation sur la santé mentale, qu'elles soient négatives ou positives. En effet, en ce qui concerne les télétravailleurs, nous avons observé à travers l'élément central « Rythme », une organisation de la représentation soulignant la difficulté de la situation (rythme, stress, incertitude, fatigant, long, difficile et compliqué), les mauvaises conditions de travail (distinction travail/vie privée, solitude et mauvaise QVT) mais également certains aspects plus positifs permettant une plus grande sérénité avec le travail à distance (bonne QVT, tranquillité et liberté). Il est important de noter que si nous avons validé notre hypothèse (H3a), nous avons également observé une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les télétravailleurs qui est liée à cette nouvelle forme de travail, l'organisation de travail et les outils nécessaires à distance (rythme, aménagements, adaptation, autonomie, communication, internet et organisation).

Dans un second temps, nous avons également validé l'hypothèse (H3b) qui concerne l'organisation de la représentation sociale de la QVT du groupe des

travailleurs en présence. Nous avons effectivement observé une organisation de la représentation autour des conséquences de la situation sur la santé mentale avec l'élément central « Fatigant » (fatigant, stress, anxiogène, difficile, charge de travail, mauvaise QVT et isolement). Nous avons également observé une organisation qui se rapporte aussi aux conséquences de la situation sur la santé physique avec l'idée des risques de contaminations ainsi que des gestes barrières (risque, crainte, protection, respect, distanciation, masques, hygiène et sécurité).

#### ***4.3. La perception de la QVT et des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs et travailleurs en présence durant le premier confinement***

Cette première étude, nous a permis de mesurer la perception de la QVT des télétravailleurs et des travailleurs en présence durant le premier confinement avec l'utilisation de l'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024).

Nos résultats ne nous ont présenté qu'un effet tendanciel concernant la perception de la QVT. Autrement-dit, les télétravailleurs ont tendance à percevoir leur QVT comme étant meilleur que celle des travailleurs en présence. C'est pourquoi, nous n'avons que partiellement validé notre hypothèse (H4a). Ce résultat est inattendu.

Dans un contexte hors crise sanitaire, le télétravail permet de favoriser le bien-être au travail (étude Malakoff Médéric Humanis, 2019), de diminuer le stress, du turnover et de l'absentéisme (e.g. Mann et Holdsworth, 2003) ou encore de favoriser une meilleure satisfaction au travail (e.g. Tissandier & Mariani-Rousset, 2019).

Nous avons tout de même souligné l'existence de certains facteurs de risques souvent observés dans le travail à distance. Ils sont liés au sentiment d'isolement social (e.g Tissandier & Mariani- Aourzag, 2021) ; et à une rupture dans l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle (e.g. Chamoux, 2021). Durant la pandémie le travail distant a même généré du stress et de l'anxiété (e.g. Agrawal & Sharma, 2020). Pourtant, nous avons tout de même supposé une meilleure QVT pour les télétravailleurs que les travailleurs en présence en partant de l'idée que les télétravailleurs seraient moins exposés à la crainte de contamination par le virus de la COVID-19.

Parallèlement, nous supposons chez les travailleurs en présence un impact plus important des changements organisationnels en lien avec la mise en place des gestes barrières et un sentiment de risque de contamination plus élevé. Ou encore de contaminer les proches ce qui devait à notre sens être des facteurs impactant davantage la santé mentale des travailleurs en présence (Arnetz et al., 2020 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023). Nous avons bien observé une QVT perçue légèrement meilleure pour les télétravailleurs que les travailleurs en présence, mais ce résultat n'est pas significatif.

À l'appui de ce résultat inattendu nous pouvons nous référer à l'idée que les travailleurs à distance et les télétravailleurs ont été soumis à des contraintes différentes ce qui a dû avoir un impact sur leur stress et donc abaisser leur Qualité de Vie au Travail perçue.

Concernant la situation de télétravail, nous avons effectivement présenté différentes études qui montrent une augmentation du stress (e.g Registre et al., 2022). Selon Parent-Lamarche et Boulet, (2021), l'augmentation du stress perçu des télétravailleurs est principalement causée par la diminution des performances du travail distant. Cette diminution des performances peut-être expliquée par exemple aux problèmes liés au manque d'outils nécessaires afin de réaliser les tâches initialement prévues pour le présentiel à distance (Charani & Hilmi, 2023). Le télétravail peut également générer une diminution de la motivation au travail ce qui peut également impacter les performances (e.g Charani & Hilmi, 2023 ;

Louvet & Basile, 2023).

Nous avons remarqué que les contraintes importantes des télétravailleurs qui peuvent générer du stress portent également sur les conditions organisationnelles du travail et les outils. C'est ce qui ressort de nos analyses qualitatives. En effet, la représentation de la QVT pour ces salariés comporte des éléments liés à l'organisation du travail (rythme, stress, aménagement, adaptation, autonomie, organisation, fatiguant, long, difficile, compliqué et Mauvaise QVT) ainsi qu'aux besoins d'outils (Equipements/matériels, aménagement, communication et internet).

Parallèlement, les travaux récents montrent une augmentation du stress et de l'anxiété chez les travailleurs en présence (e.g Laurent et al., 2020). Par exemple, les travaux de Arnetz et ses collaborateurs (2020) ont permis de mettre en avant le lien entre le stress des professionnels de la santé et la crainte du virus de la COVID-19. En effet, la crainte d'être contaminé, de contaminer ses proches ou encore la crainte de la mort sont des facteurs générant une situation stressante pour les salariés en présence (Arnetz et al., 2020 ; Duarte et al., 2020). L'objet de représentation « Coronavirus » peut même jusqu'à entraîner une peur collective (Rateau, Tavani & Delouée, 2023).

Cette situation stressante en lien avec les risques de contaminations pour les travailleurs en présence peut expliquer nos résultats concernant la reconnaissance et le soutien organisationnel. En effet, nos résultats nous ont présentés que cette dimension (QS-27) est significativement meilleure chez les télétravailleurs que les travailleurs en présence. Or, nous savons que la perception du manque de reconnaissance et du manque de soutien professionnel est l'un des facteurs pouvant entraîner une augmentation du sentiment de stress (Georger et al., 2020). Par exemple, l'étude de Hong et al (2021) montre que le stress des soignants est fortement lié au manque de soutien organisationnel. C'est la crainte d'être contaminé et de contaminer ses proches qui génère le sentiment d'être mal accompagné et peu reconnu par les organisations de travail (Arnetz et al., 2020 ; Shanafelt, Ripp & Trockel, 2020). En revanche, les télétravailleurs sont moins à

risque d'être contaminé par le virus COVID-19. Ils sont effectivement dans une situation de travail à la maison qui favorise les distanciations sociales.

Un autre facteur permet de favoriser une meilleure QVT pour les télétravailleurs. Cela pourrait également justifier nos résultats. L'environnement de travail est effectivement mieux perçu par les télétravailleurs que les travailleurs en présence. Nous soulignons que l'effet reste tendanciel. Nos analyses qualitatives vont dans le même sens et présentent que la représentation sociale de la QVT des télétravailleurs se structure autour des éléments : « Tranquillité » et « Liberté ».

De plus, la représentation sociale de la QVT pour les salariés à distance s'organise principalement autour des conséquences des conditions de travail sur la santé mentale. Par exemple, nous avons répertorié des éléments qui rappellent une situation difficile : « Stress », « Incertitude », « Fatigant », « Difficile », « Compliqué » et « Mauvaise QVT ». Cependant, nous avons également repéré certains éléments qui renvoient à l'idée que le travail à la maison peut favoriser un cadre plus paisible et agréable permettant un bien-être au travail (Sarhou-Lajus, 2020) : « Bonne QVT », « Tranquillité » et « Liberté ». Ces aspects plus positifs de la situation de travail à distance sont moins présents dans l'organisation de la représentation sociale de la QVT des travailleurs en présence.

Concernant les salariés en présence, les risques liés à la contamination du virus de la COVID-19 et les gestes barrières peuvent également générer un environnement de travail moins propice pour le bon déroulement des tâches. Cela s'est traduit par la mise en place des protocoles sanitaires qui ont été vécus comme étant très contraignants et entravant l'activité de travail (e.g Albouy & Legleye, 2020). C'est ce qui ressort de notre analyse qualitative. La représentation de la QVT pour ces salariés comporte par exemple les éléments « Fatigant » « Stress » « Anxiogène » « Difficile » et « Charge de travail ». Ce résultat va dans le sens de travaux antérieurs. Par exemple, les soignants qui correspondent à une des catégories de salariés qui sont restés en présence signalent que les protocoles limitent le bon déroulement des tâches (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet,

2020). Dans le même sens, des études récentes ont montré une détresse psychologique des professionnels de la santé (Laurent et al., 2021) souvent lié à une augmentation de l'épuisement professionnel (Howie-Esquivel et al., 2022) pouvant impacter le bon déroulement des soins aux patients (Greenberg et al., 2021 ; Marcellin et al., 2022). De plus, nous avons remarqué que la représentation sociale de la QVT des travailleurs en présence est également particulièrement structurée autour des gestes barrières : « Distance(ciation) », « Masques », « Hygiène », « Adaptation » et « Respect ». Ces résultats ne sont pas du tout observés chez les télétravailleurs.

En nous appuyant sur la littérature, nous pensions également observer que les relations sociales seraient moins bien perçues par les télétravailleurs par rapport aux travailleurs en présence (e.g Carillo et al., 2021). Pour cela, nous nous étions basés sur les études récentes durant la crise qui ont montré que le télétravail entraîne un sentiment important d'isolement social (Chamoux, 2021). Cependant, il semble que les travailleurs en présence sont finalement eux aussi concernés par des difficultés relationnelles au travail. Par exemple, la crainte d'être contaminer au travail est également un facteur qui favorise les distanciations sociales. Si d'une manière, les salariés en présence sont contraints de suivre un protocole sanitaire et les distanciations sociales, d'un autre côté, ces mesures assurent leur protection. Nous avons déjà présenté que le virus de la COVID-19 génère une réelle peur (Rateau, Tavani & Delouée, 2023). Pour éviter cette peur, les travailleurs en présence sont dans l'obligation de veiller eux-mêmes à suivre les réglementations sanitaires afin de se protéger.

Nous supposons également que les travailleurs présenteraient des attentes concernant leur QVT comme étant plus importantes que celles des télétravailleurs (H5a). Or, les résultats ne nous ont pas présenté de différence significative entre les deux groupes concernant la QVT attendue dans un idéal. Malgré cela, nous avons tout de même constaté un effet tendanciel dans ce sens. Nous pensons que ce résultat est principalement expliqué par le fait que les salariés en télétravail ainsi qu'en présence ont tous subis des mauvaises

conditions de travail comme nous l'avons présenté précédemment. Bien que ces mauvaises conditions de travail diffèrent entre les groupes, la situation reste difficile et stressante pour les deux groupes. Durant le premier confinement, les télétravailleurs souhaitent retourner en présence considérant le travail à distance comme trop contraignant et difficile (Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021). Nous avons déjà souligné que la crainte du virus et les gestes barrières sont les principaux facteurs générant du stress chez les travailleurs en présence (e.g Arnetz et al., 2020 ; Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020). D'une part, les salariés en télétravail attendent un retour en présence (Enquête Harris interactive, 2020) et d'autre part, les salariés en présence attendent une diminution des contraintes liées aux gestes barrières (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020). Ces contraintes dans les deux groupes expliquent que nous n'ayons pas observé que la QVT attendue dans un idéal diffère entre les groupes. En effet, il semble que des attentes différentes soient présentes pour les deux conditions limitant une bonne Qualité de Vie au Travail.

Pour conclure, la situation stressante des travailleurs en présence semble durant le premier confinement être principalement liés aux risques de contaminations du virus de la COVID-19 (Arnetz et al., 2020 ). Ce risque alimente le stress des salariés en présence, le sentiment de ne pas être suffisamment reconnu par les organisations de travail (Georger et al., 2020) ainsi qu'un environnement de travail difficile et moins agréable que les télétravailleurs. Ce sont ces résultats qui justifient que la QVT perçue tend à être meilleure dans une situation de travail à distance comparativement au travail en présence. En revanche, les deux groupes présentent des difficultés au niveau relationnelles. Les télétravailleurs ont des relations limitées causées par l'isolement social imposé par le confinement (Chamoux, 2021). Pour les travailleurs en présence, ce sont principalement les distanciations sociales qui semblent limiter les relations sociales au travail.

Pour finir, la QVT attendue dans un idéal ne diffère pas entre les groupes.

Lorsque les télétravailleurs souhaitent un retour en arrière afin de retourner en présence, les travailleurs en présence quant à eux attendent une diminution des contraintes sanitaires impactant les conditions de travail.

***4.4. Le thème réel/idéal : l'écart entre la perception de la QVT  
et la perception des attentes de la QVT dans un idéal des  
télétravailleurs et travailleurs en présence durant le  
premier confinement***

Selon Gamby-Mas, Spadoni-Lemes et Mariot (2012), le thème Réel/idéal « sous-tend la représentation de tout objet social ». À partir des caractéristiques réelle et idéale les individus vont pouvoir se représenter un objet social à travers l'idée de ce qu'il est et ce qu'il devrait être. De plus, Markova (2000, 2003) considère que les oppositions dyadiques comme le réel et l'idéal peuvent devenir des thémata dès lors qu'une situation particulière nécessite une certaine compréhension face à la nouveauté. C'est également le cas dans une situation nouvelle et menaçante ce qui fait le lien avec le contexte particulier de la crise sanitaire.

Nous ajoutons à la réflexion, que la pandémie a entraînée de nombreux changements organisationnels tels que le travail à distance et le protocole sanitaire pour les travailleurs en présence. Ces modifications structurelles réclament aux travailleurs de s'adapter à de nouvelles organisations de travail et de faire face aux risques de contaminations malgré une incompréhension collective quant à la situation. Cela peut entraîner des répercussions directes sur les conditions de travail, le stress et la QVT (e.g Susilaningsih et al., 2021 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ).

L'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024), permet une double mesure avec d'une part la mesure de la QVT perçue et d'autre part la mesure de la QVT attendue dans un idéal. Cette double mesure, nous permet par la suite de mesurer un écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal. Autrement-dit, avec l'utilisation de la QS-27, nous sommes en mesure d'identifier le thème réel/idéal pour la QVT.

En nous basant sur les hypothèses dédiées à l'étude des représentations sociales de la QVT ainsi qu'à la perception de celle-ci, nous avons supposé que l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal sera moins grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, en particulier sur la dimension de l'environnement au travail de l'échelle QS-27.

Nos résultats, nous ont permis de valider cette hypothèse. En effet, en considérant l'indice  $\delta$  qui mesure la différence entre la QVT-perçue et la QVT-attendue, il existe un effet de la condition « Présentiel ». Pour les travailleurs en présence comparativement aux télétravailleurs, l'indice  $\delta$  est plus élevé pour la QVT ainsi que pour la dimension de la reconnaissance et du soutien organisationnel. Nous avons également repéré l'indice  $\delta$  qui présente un effet tendanciel dans le même sens pour la dimension de l'environnement de travail.

Il ressort de cette analyse que si l'indice  $\delta$  est plus élevé chez les travailleurs en présence par rapport aux télétravailleurs, c'est en raison de la perception de la QVT qui tend à être meilleure chez les salariés à distance que les salariés en présence.

Ce sont les mêmes résultats constatés avec les dimensions. Ainsi, l'indice  $\delta$  est plus important pour la reconnaissance et le soutien organisationnel chez les travailleurs en présence, en raison d'une perception de cette dimension significativement meilleur chez les télétravailleurs par rapport aux travailleurs en présence. Les travaux récents durant la crise sanitaire montrent un réel manque

de soutien organisationnel pour les travailleurs en présence (Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020 ; Hong et al., 2021). Ce manque de soutien et de reconnaissance est étroitement lié au sentiment d’être exposé aux risques de contaminations ainsi qu’au risque de contaminer les proches (Arnetz et al., 2020) pouvant générer des troubles importants de stress et d’anxiété (Georger et al., 2020 ; Hang, 2021).

Pour la dimension de l’environnement de travail, c’est un effet tendanciel que nous retrouvons. Cela revient à dire que les salariés en présence ont tendance à moins bien percevoir leur environnement de travail que les télétravailleurs. Cette moins bonne perception de l’environnement de travail pour les salariés en présence est également en lien avec les contraintes liées aux gestes barrières pouvant impacter le bon déroulement des tâches (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020).

Le fait, que nous n’ayons pas observé de QVT attendue dans un idéal qui diffère entre les deux groupes montre que les deux groupes n’accordent pas différemment de l’importance concernant leur QVT.

Pour terminer, nous n’ayons pas non plus observé de QVT attendue dans un idéal qui diffère entre les deux groupes montre qu’ils n’accordent pas différemment de l’importance concernant leur QVT.

Cependant, les travailleurs en présence ont une perception de leur propre QVT qui s’éloigne fortement de leurs dans une situation idéale par rapport aux télétravailleurs. De cette façon, nous pouvons conclure sur ces résultats que le travail en présence génère une plus grande frustration que le travail à distance. En nous basant sur nos travaux récents (Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2023) et de la validation de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024), plus l’écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal est grand, plus les individus sont amenés à ressentir une insatisfaction voire une frustration. Autrement-dit, la frustration des travailleurs en présence se traduit par l’éloignement de leur situation actuelle (perçu) avec leur situation attendue dans

un idéal.

#### **4.5. Limites et ouverture**

Bien que nos hypothèses soient globalement validées, nos travaux comprennent quelques limites.

Dans un premier temps, nous avons plusieurs hypothèses que nous n'avons validé que partiellement à travers quelques effets tendancielles et non significatifs. Bien que ces résultats soient encourageants, nous nous posons la question du vécu du télétravail. En effet, avec les analyses prototypiques ou encore les analyses de similitudes, nous avons noté quelques éléments de la représentation de la QVT qui présente plutôt un vécu positif de la situation (tranquillité, bonne QVT et liberté). Bien que la situation pandémique ait généré dans l'ensemble un sentiment de stress ainsi qu'une diminution de la QVT pour les travailleurs. Nous nous demandons si dès le début du premier confinement certains travailleurs qui sont contraints de travailler à distance ont perçu leur situation comme une « pause » ou un moment de « répit ». Afin de répondre à ce questionnement, nous proposons une prochaine étude qui sera dédiée au vécu des travailleurs durant le troisième confinement. Ainsi, nous serons dans la possibilité d'identifier si sur du plus long terme, la représentation sociale de la QVT évolue pour les télétravailleurs avec des conditions de travail davantage difficile.

Dans un second temps, nous avons remarqué à travers les travaux récents sur les conditions de travail durant la crise sanitaire, que les études s'accordent presque toutes pour indiquer une augmentation importante du sentiment de stress (par exemple : Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Mengin et al., 2020 ; Chamoux, 2021 ; Massart & Chaumon, 2021 ; Nguyen & Nguyen, 2021 ; Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Hwang, 2022 ; Charani & Hilmi, 2023) Cela est d'autant

plus vrai pour les travailleurs en présence, contraint de rester sur place malgré les risques de contaminations. En effet, nous avons noté que l'utilisation des gestes barrières entraîne des sensations de gênes pour le bon déroulement des tâches (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020), une augmentation des troubles du stress et de l'anxiété (Arnetz et al., 2020 ; Georger et al., 2020 ; Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020 ; Hang, 2021). De plus, nous savons aussi que les travailleurs en présence perçoivent une certaine crainte liée au virus de la COVID-19 : la peur de la contamination, de la morbidité et la crainte de contaminer ses proches (Arnetz et al., 2020 ; Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020). C'est pourquoi, dans notre prochaine étude, en nous basant sur le modèle transactionnel du stress (Lazarus & Folkman, 1984), nous prendrons en compte la perception du stress durant la crise sanitaire avec l'utilisation du PSS-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983).

# **Chapitre 6 - Etude 2 : représentations sociales et perception de la QVT et du stress (3<sup>ème</sup> période de confinement)**

## **1. Objectifs et hypothèse**

Le troisième confinement a débuté le 14 avril 2021 et a pris fin le 30 mai 2021. Cette deuxième étude vise à mesurer : 1) la représentation sociale de la QVT durant le troisième confinement ; 2) la perception de la QVT actuelle ainsi

que les attentes des répondants dans un idéal et 3) la perception du stress. Dans cette deuxième étude, nous avons sollicité des travailleurs durant la période du troisième confinement nous permettant d'obtenir 3 groupes de travail différents : télétravailleurs Vs travailleurs en présence Vs travailleurs en situation mixte (alternant télétravail et travail en présentiel). La littérature montre que le stress est un facteur de risque quasiment retrouvé dans toutes les études qui portent sur les conditions de travail durant la crise sanitaire (par exemple : Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Registre et al., 2022 ; Charani & Hilmi, 2023 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023). De plus, les résultats que nous avons obtenus lors de notre première étude vont également dans ce sens. En effet, nous avons notamment montré à travers des analyses prototypiques que les télétravailleurs et les travailleurs en présence partagent des éléments communs au sein de la représentation sociale de la QVT comme : « stress » et « difficile ». Ainsi, comme pour la situation du premier confinement, nous supposons,

**Hypothèse 1.** une représentation sociale de la QVT chez les trois groupes de travailleurs interrogés durant le troisième confinement qui devrait être structurée principalement autour du stress et des mauvaises conditions de travail.

Nous cherchons également à savoir si certaines caractéristiques que nous avons observées dans la représentation sociale de la QVT des télétravailleurs et travailleurs en présence dans notre première étude se sont renforcées. Par exemple, nous avons identifié chez les télétravailleurs des éléments de la représentation de la QVT plutôt en lien avec la sérénité du travail à la maison (« Tranquillité » et « Liberté ») et les difficultés concernant les relations sociales et les besoins d'outils (relations et communication). Pour les travailleurs en présence, nous avons remarqué des éléments de la représentation de la QVT qui se rapportent principalement aux gestes barrières (« Sécurité », « Protection »,

« Distance(ciation) », « Masques » et « Hygiène »). Nous nous demandons si lors du troisième confinement ces éléments que nous venons d'énumérer se sont davantage renforcé à travers le troisième confinement. Cela nous conduit à supposer que,

**Hypothèse 2a.** la représentation sociale de la QVT pour les télétravailleurs devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail à distance (comme la sérénité du travail à la maison et les difficultés relationnelles), durant le troisième confinement.

**Hypothèse 2b.** la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en présence devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (comme les gestes barrières, le protocole sanitaire et les risques de contaminations du virus de la COVID-19), durant le troisième confinement.

En ce qui concerne le nouveau groupe de cette étude : les travailleurs mixtes, nous n'avons observé que très peu d'études qui s'intéressent particulièrement à cette condition de travail. Malgré ce manque de travaux, nous savons que les travailleurs en situation mixte sont dans l'obligation d'alterner entre le travail à distance et le travail en présence. C'est pourquoi à titre plus exploratoire, nous nous demandons si les travailleurs mixtes vont principalement partager des éléments de la représentation sociale de la QVT avec les deux autres groupes : « Télétravail » et « présentiel ». En effet, en partant du principe que les travailleurs mixtes partagent leur condition de travail avec les télétravailleurs (pour le travail distant) ainsi qu'avec les travailleurs en présence (pour la partie en présentiel), nous pensons qu'ils vont également partager les contraintes de l'un comme de l'autre. Or, nous savons à travers les résultats de notre première étude, que la structure de la représentation sociale de la QVT pour les groupes « Télétravail » et « Présentiel », est principalement centrée sur les contraintes

spécifiques de chacun des groupes. Par exemple, nous avons souligné pour les télétravailleurs, que la représentation sociale de la QVT se rapporte plus directement aux conditions de travail à distance (avec le matériel et les équipements indispensables pour le télétravail). Pour le groupe des travailleurs en présence, nous avons présenté que la représentation sociale de la QVT est principalement structurée autour des conditions de travail en présence (avec les gestes barrières, le protocole sanitaire et les risques de contaminations du virus de la COVID-19). C'est pourquoi, nous pensons retrouver ses caractéristiques dans la représentation sociale de la QVT des travailleurs mixtes qui partagent les mêmes conditions de travail que ces deux groupes. Ainsi, nous supposons que,

**Hypothèse 2c.** la représentation sociale de la QVT des travailleurs mixtes devrait se rapporter plus directement d'une part aux conditions de travail à distance (comme le matériel et les équipements indispensables) et d'autre part aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (comme les gestes barrières, le protocole sanitaire et les risques de contaminations du virus de la COVID-19), durant le troisième confinement.

En nous basant sur les résultats que nous avons obtenus lors de notre première étude, nous pensons observer les mêmes résultats pour les groupes « Télétravail » vs « Présentiel » en ce qui concerne l'organisation de la représentation sociale de la QVT. Pour justifier cette idée, notre première étude, nous a permis pour les groupes « Télétravail » et « Présentiel », de montrer une organisation de la représentation sociale de la QVT centrée sur la santé mentale. En effet, nous avons mis en avant pour les deux groupes un vécu difficile et relativement stressant, durant le premier confinement. Nous avons également présenté des spécificités pour les deux groupes. Par exemple, l'organisation de la représentation de la QVT des travailleurs en présence, s'articule également autour des conséquences sur la santé physique en lien avec les risques de contaminations

et l'utilisation des gestes barrières. De plus, l'organisation des télétravailleurs montre également que les conséquences du travail distant sur la santé mentale entraînent principalement des risques liés au sentiment d'isolement. Rappelons, que ces résultats ont été obtenus lors du premier confinement. Or cette deuxième étude, porte sur le troisième confinement. Cela, nous amène à penser que ces caractéristiques se sont davantage renforcées dans chacun des groupes.

C'est pourquoi, en nous appuyant sur la littérature et nos précédents résultats, lors de l'analyse de similitude, nous devrions observer,

**Hypothèse 3a.** une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les télétravailleurs centrés sur les conséquences sur la santé mentale en lien avec le sentiment d'isolement, durant le troisième confinement.

**Hypothèse 3b.** une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières et les risques de contaminations, durant le troisième confinement.

Pour le groupe des travailleurs mixtes, nous pensons observer une organisation de la représentation sociale de la QVT plus complexe. En effet, comme nous l'avons déjà souligné précédemment, ces travailleurs ont une obligation d'alterner entre le télétravail et le travail en présence. Ainsi, nous pensons retrouver une organisation multiple autour : 1/ du télétravail et des conséquences sur la santé mentale en lien avec l'isolement et 2/ du présentiel et des conséquences sur la santé psychologique et physique en lien avec les gestes barrière, le protocole sanitaire et les risques de contaminations du virus de la COVID-19.

En nous appuyant sur les résultats de notre précédente étude et de nouveau à titre plus exploratoire, lors de l'analyse de similitude, nous devrions observer,

**Hypothèse 3c.** une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs mixtes centrée d'une part sur le télétravail et les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur le travail en présence et les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières ainsi que les risques de contaminations, durant le troisième confinement.

Nous avons à travers notre première étude, présenter une tendance pour les télétravailleurs à percevoir leur QVT comme étant meilleure que celle des travailleurs en présence. Presque 1 an après le premier confinement, le troisième confinement est entré en vigueur et la pratique du travail à distance devient obligatoire pour l'intégralité des professions permettant sa mise en place. Chamoux, (2021) considère le télétravail contraint comme une source de nouveau RPS entraînant par exemple un fort sentiment d'isolement social. Dans une approche longitudinale, Diard, Hachard et Laroutis (2022) ont montré pour les télétravailleurs des difficultés concernant l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle avec une augmentation de la charge de travail ressenti ainsi qu'un sentiment d'isolement important. Plus d'un an après le début de la crise sanitaire, l'équilibre de la vie personnelle et la vie professionnelle des travailleurs à distance s'est largement dégradé (Reboul, Pailhé & Counil, 2024). En 2021, le télétravail génère un sentiment important d'isolement social entraînant une augmentation de la pression psychologique pouvant jusqu'à impacter la santé physique et neuropsychologique des télétravailleurs (Gontier, Buisset & Charbotel, 2023). Cette dégradation des conditions de travail pour le travail à distance nous laisse penser une diminution du bien-être pour les télétravailleurs que nous avons observés dans notre première étude durant le premier

confinement. Nous pensons d'ailleurs observer une augmentation de la lassitude, de l'isolement et de la solitude liées à la durée de la crise sanitaire et l'enchaînement des différents confinements. Malgré les risques de contaminations et l'utilisation des gestes barrières, nous pensons au contraire observer une habitude de la part des travailleurs en présence ainsi que le sentiment d'un retour à la normale à travers le travail en présence. De cette façon, nous supposons une inversion concernant la perception de la QVT entre le premier confinement et le troisième confinement.

En suivant la même logique, nous pensons également que les travailleurs en situation mixte vont percevoir leur QVT comme étant meilleur que celles des télétravailleurs étant donné qu'ils ont la possibilité d'alterner entre travail à distance et travail en présence. Ainsi, ils ont plus facilement, la possibilité à temps partiel d'un retour à la normale et d'éviter le sentiment d'isolement.

Ensuite, nous savons que l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle est davantage difficile pour les télétravailleurs après le premier confinement (Gontier, Buisset & Charbotel, 2023). Nous savons aussi que le sentiment d'isolement est lui aussi plus important (Diard, Hachard & Laroutis, 2022 ; Reboul, Pailhé & Counil, 2024) ce qui suggère une augmentation des difficultés concernant les relations sociales pour les télétravailleurs. Enfin, nous avons lors de notre première étude observé une différence importante entre les télétravailleurs et les travailleurs en ce qui concerne la perception de la reconnaissance et du soutien organisationnel. En effet, les travailleurs en présence percevaient leur reconnaissance au travail comme étant moins bonne que celle des télétravailleurs. Pour justifier ce résultat, nous avons mis en avant la crainte du virus (cf. étude 1). Les travailleurs en présence se sentent délaissés face aux risques de contaminations du virus de la COVID-19. En revanche, avec la durée de la crise et l'enchaînement des trois confinements, différentes solutions pour limiter la propagation du virus de la COVID-19 sont mises en place comme le pass sanitaire suivi du pass vaccinal et des vaccins. De plus, le troisième confinement est mieux organisé et les travailleurs en présence ont l'habitude de

suivre le protocole sanitaire. Nous pouvons penser une amélioration de la reconnaissance et du soutien organisationnel pour les travailleurs contraints d'être en présentiel. En ce qui concerne les télétravailleurs, nous avons souligné une augmentation du sentiment d'isolement sociale (Diard, Hachard & Laroutis, 2022 ; Reboul, Pailhé & Counil, 2024). Comme le confirment les travaux de Registre et ses collaborateurs (2022), qui expliquent que le télétravail contraint est un facteur générant de l'isolement. Or, nous savons qu'à travers le troisième confinement, le travail à distance devient réglementé et obligatoire.

En nous appuyant sur la littérature et nos résultats de la première étude, lors de l'analyse des réponses au questionnaire de qualité de vie au travail (QS-27) nous devrions observer,

**Hypothèse 4a.** Une perception de la QVT plus importante chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en télétravail, durant le troisième confinement. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés, en particulier pour les dimensions de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, des relations sociales au travail et de la reconnaissance et du soutien organisationnel sur l'échelle QS-27.

Pour terminer sur la perception de la QVT, nous avons observé dans la littérature une dégradation des conditions de travail des télétravailleurs après le premier confinement (Diard, Hachard & Laroutis, 2022 ; Gontier, Buisset & Charbotel, 2023 ; Reboul, Pailhé & Counil, 2024). En revanche, malgré ces conditions difficiles, en nous basant sur les résultats de notre première étude, nous pensons que les travailleurs à distance (temps plein) auront un environnement de travail plus favorable que les deux autres groupes (présentiel et mixte). En effet, le télétravail à temps plein permet de travailler à la maison

dans un cadre plus paisible favorisant un bien-être plus important (Robert & Vandenberghe, 2021 ; Gueguen & Senik, 2022). Ainsi, nous devrions observer,

**Hypothèse 4b.** La perception de l'environnement du travail sera meilleure chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes, durant le troisième confinement. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur cette dimension de l'échelle QS-27.

Comme nous l'avons souligné dans la partie précédente, durant le troisième confinement, le télétravail devient obligatoire. Nous en avons profité, pour expliquer que le télétravail contraint peut entraîner un fort sentiment d'isolement social et ainsi limiter les relations sociales au travail (Chamoux, 2021 ; Diard, Hachard & Laroutis, 2022 ; Gontier, Buisset & Charbotel, 2023), il peut aussi engendrer des difficultés concernant l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle (Diard, Hachard & Laroutis, 2022). Cette situation peut même aller jusqu'à impacter la santé mentale des télétravailleurs (Gontier, Buisset & Charbotel, 2023). C'est pourquoi, nous nous attendons à ce que pour les télétravailleurs les attentes concernant la QVT dans un idéal soient plus élevées et augmentées en comparaison des deux autres groupes.

En nous appuyant sur la littérature, lors de l'analyse des réponses au questionnaire de qualité de vie au travail (QS-27) nous devrions observer que,

**Hypothèse 5a.** les attentes de QVT dans un idéal seront plus élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes, durant le troisième confinement. Ceci devrait se traduire par des scores plus faibles, en particulier sur les dimensions de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, des relations sociales au travail et de la reconnaissance et

du soutien organisationnel, sur l'échelle QS-27 (méta-dimension attentes).

En revanche, nous savons que le travail en présence présente différentes contraintes liées au protocole sanitaire, à la distanciation sociale ou encore aux gestes barrières. Ces contraintes peuvent impacter la bonne réalisation des tâches (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Greenberg et al., 2021 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Marcellin et al., 2022). Elles peuvent également procurer des sensations de gêne et d'inconfort dans le travail (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020). Les travailleurs en situation mixte sont également concernés par ces contraintes pour une partie de leur temps de travail. Or, les télétravailleurs sont plus facilement à l'abri des risques de contaminations du virus de la COVID-19 et sont moins concernés par ces restrictions. C'est pourquoi, nous avons supposé que la perception de l'environnement de travail serait meilleure pour les travailleurs en télétravail que pour les travailleurs des deux autres conditions (H4b). Cela nous conduit à penser que les travailleurs contraints de suivre le protocole sanitaire présenteront des attentes plus élevées concernant l'environnement de travail que les télétravailleurs. N'oublions pas de préciser, que nos résultats de la première étude (durant le premier confinement), nous ont permis de mettre en avant une certaine sérénité et confort dans le travail à la maison favorisant un environnement de travail plus souple (cf. étude 1). C'est pourquoi, nous supposons que,

**Hypothèse 5b.** les attentes de l'environnement du travail dans un idéal seront plus élevées chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixtes que chez les télétravailleurs, durant le troisième confinement. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (méta-dimension attentes de la dimension environnement du travail).

Pour résumer, nous avons proposé les hypothèses, selon lesquelles les télétravailleurs percevraient leur QVT comme étant moins bonne que les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte. De plus, nous avons suggéré, qu'ils auraient des attentes de QVT dans un idéal plus fortes que les deux autres groupes. Nous supposons les mêmes résultats en ce qui concerne les dimensions de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, des relations sociales au travail et de la reconnaissance et du soutien organisationnel. Ainsi, en suivant la même logique que les parties précédentes et en nous référant à nos travaux précédents (Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2021, 2022, 2023) ainsi qu'à la validation de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024), nous proposons l'hypothèse suivante,

**Hypothèse 6a.** l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal sera plus grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes, en particulier sur la dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, des relations sociales au travail et de la reconnaissance et du soutien organisationnel sur l'échelle QS-27, durant le troisième confinement.

Pour terminer sur cette partie, nous avons aussi proposé l'hypothèse que les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixtes percevraient leur environnement de travail comme étant moins bon que les télétravailleurs. De plus, nous pensons qu'ils auront également des attentes concernant l'environnement de travail dans un idéal, plus importantes que les télétravailleurs par rapport aux risques de contaminations et du suivi du protocole sanitaire. En suivant la même logique que l'hypothèse précédente, nous pouvons supposer que,

**Hypothèse 6b.** l'écart entre la perception de l'environnement de travail et la perception des attentes de l'environnement de travail dans un idéal sera plus grand chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes que chez les télétravailleurs sur l'échelle QS-27, durant le troisième confinement.

Pour terminer nos objectifs et hypothèse de cette deuxième étude, nous avons présenté que l'élément stress serait saillant dans la représentation sociale de la QVT des télétravailleurs et des travailleurs en présence (cf. étude 1). Nous avons également observé des facteurs de stress dans l'organisation de cette représentation sociale pour les deux groupes, durant le premier confinement. De plus, les travaux récents sur les conditions de travail durant la crise sanitaire s'accordent pour souligner des taux de stress important (Arnetz et al., 2020 ; Bourion-Bédès et al., 2021 ; Chamoux, 2021 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Poku et al., 2023). C'est pourquoi, nous nous sommes également intéressés à cette notion dans cette étude. Nous avons observé que le stress est un facteur commun pour les travailleurs en présence et en travail distant. Cependant, nous avons également remarqué une certaine peur collective de la part des travailleurs en présence (Rateau, Tavani & Delouée, 2023). Le stress semble effectivement bien plus important pour cette condition étant donné la crainte ressentie quant au virus de la COVID-19 lui-même (Arnetz et al., 2020), les risques de contaminations (Arnetz et al., 2020 ; Shanafelt, Ripp & Trockel., 2020), l'utilisation des gestes barrières (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020), ou encore lié aux possibilités de contaminer ses proches (Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Robert & Vandenberghe, 2021 ; Poku et al., 2023). Malgré le manque d'études qui portent sur la condition de travail mixte alternant entre travail distant et travail en présence, nous pensons que les travailleurs en situation mixte sont également concernés par la crainte du virus. En effet, ils alternent entre les deux formes de travail et sont eux aussi concernés par les risques de contaminations.

En nous appuyant sur la littérature, lors de l'analyse des réponses au

questionnaire de stress (PSS-10) nous devrions observer

**Hypothèse 7.** Une meilleure perception du stress chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes, durant le troisième confinement. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur l'échelle PSS-10.

## 2. Méthode

Cette deuxième étude correspond à une enquête qui se décompose en deux phases. Une phase qualitative et une phase quantitative.

### 2.1. Population

Les participants ont répondu à une enquête en ligne sur la plateforme Qualtrics. Ils ont été recrutés avec l'aide des réseaux sociaux (Linkedin, Facebook). Ils sont tous francophones et en situation d'activité salariale pendant la période de confinement. Dans cette étude, nous allons nous intéresser aux individus en situation de distanciel (télétravail), les individus en situation de présentiel (toujours sur leur lieu de travail) ainsi que les individus en situation mixte devant alterner le télétravail et le présentiel durant la 3<sup>ème</sup> période de confinement. Il est important de noter que nous avons retiré de notre échantillon les individus en situation de chômage partiel car trop peu nombreux et pouvant biaiser les résultats. En effet, nous ne comptons que 6 individus au chômage partiel.

*2.1.1. Les participants de la Phase qualitative (TAV)*

Les participants de la phase qualitative ( $n = 229$ ) se répartissent en trois groupes : salariés en distanciel ( $n = 80$ ), salariés en présentiel ( $n = 74$ ) et salariés en hybride ( $n = 74$ ). La moyenne d'âge est de 27 ans ( $ET = 9.68$ ). Les participants ont été invités à répondre à une Tâche d'Associations Verbales (TAV) qui était située au début du questionnaire, après les questions sociodémographiques. Cette phase nécessitait une durée moyenne de 5 minutes pour le remplissage.

*2.1.2. Les participants de la Phase quantitative (échelle QS-27)*

Pour la seconde partie : quantitative, nous comptons 171 participants sur les 229 qui sont allés jusqu'au bout du questionnaire suivant la TAV. Sur les 171 participants, nous retrouvons 53 sujets en distanciel contre 58 en présentiel et 58 en situation hybride. La moyenne d'âge est  $>$  à 27 ans ( $M$  âge = 27.4 ;  $ET = 9.64$ ).

Cette phase se situait immédiatement après la phase qualitative (TAV). Elle nécessitait une durée moyenne de 20 minutes pour le remplissage. Il est important de noter que les 229 participants ont tous réalisé la première tâche, mais n'ont pas tous terminé la seconde. Sur les 229 sujets qui ont réalisé la TAV, seulement 180 ont terminé la phase des questionnaires (QS-27 et PSS-10). Cela explique, que nous n'ayons pas le même nombre de participants pour les deux tâches de cette étude.

Notons aussi que la dernière question du questionnaire sociodémographique, nous a permis d'identifier nos groupes de comparaison pour l'étude. Cette question nous a permis d'identifier si nos participants étaient en situation de télétravail, en présentiel ou en situation mixte (télétravail et présentiel).

## ***2.2. Conditions et garanties de participation***

Les participants ont été informés directement sur la plateforme en ligne des conditions et garanties de participation. Les sujets arrivaient sur une page de présentation de l'étude comprenant la référence scientifique du laboratoire de recherche Psy-DREPI de l'université de Bourgogne, la déclaration du respect de l'anonymat ainsi que l'obligation d'être majeur pour pouvoir participer à cette étude. Dans le cas d'un refus de participation ou d'un manque de condition nécessaire à la passation (Exemple : personnes mineures ou sans emploi avant la période de confinement), les sujets étaient redirigés automatiquement vers la fin du questionnaire, nous permettant de ne pas les inclure dans l'étude.

Concernant l'étude, il n'y avait aucune limite de temps. Après avoir pris connaissance de la durée moyenne de passation (20 minutes) ainsi que des garanties d'anonymat, les participants étaient invités à donner leur consentement (OUI/NON) pour pouvoir commencer l'étude. A cette question, la réponse OUI permettait d'ouvrir le questionnaire, la réponse NON les redirigeait vers la fin du questionnaire avec des remerciements.

Lors du questionnaire sociodémographique les participants étaient interrogés sur leur situation : en situation active ou récemment en situation active (situation active avant le confinement), vs. inactifs. Ainsi, les individus n'étant pas en situation d'activité juste avant la période de confinement ou durant la période de confinement étaient automatiquement redirigés vers la fin du questionnaire avec des remerciements.

## ***2.3. Procédure, Matériel et Méthode d'analyse***

Les participants ont réalisé 4 tâches dans l'ordre suivant : le questionnaire sociodémographique, la TAV, l'échelle de QVT QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016,

2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023) et l'échelle de stress PSS-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983). Nous allons profiter de cette partie pour détailler nos outils et présenter la procédure.

Le questionnaire sociodémographique (cf. Annexe 2) est composé d'une série de 10 questions visant à caractériser les participants et à opérer un ancrage identitaire afin d'obtenir nos 3 groupes (condition de télétravail vs travailleurs en présence vs mixte). Les participants étaient ainsi interrogés sur leur âge, sexe, statut professionnel, etc. Nous leur demandions également dans quel pays ils travaillent, la taille de leur organisme de travail et s'ils sont en télétravail ou en présence.

La TAV (tâche d'association verbale) a été utilisée pour mesurer la représentation sociale de la QVT durant le troisième de confinement. La consigne est la suivante : « Quels sont les premiers mots qui vous viennent à l'esprit lorsque vous évoquez la QVT (Qualité de Vie au Travail) pendant cette période de confinement ? ». Les participants pouvaient donner entre 3 et 5 mots maximum. Les données ont dans un premier temps fait l'objet d'une analyse prototypique. Dans un second temps, nous avons réalisé une analyse de similitude.

Comme pour notre première étude, nous avons utilisé la QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023) pour mesurer la perception que les participants ont de leur QVT actuelle et de leurs attentes dans un idéal que nous avons déjà présenté dans le chapitre précédent (cf. Chapitre 5).

Le PSS-10 est un questionnaire développé par Cohen, Karmarck & Mermelstein en 1983 composé de 10 items dont les réponses varient de 1 à 5. Le score pour chaque participant s'obtient en additionnant les points pour chaque réponse. Le score global qu'obtient un participant passant le test varie donc de 10 à 50. La consigne propose aux participants d'indiquer à quel point les caractéristiques ou descriptions concernant les 10 items s'appliquent au répondant. Pour cela, ils ont la possibilité de cocher une case entre 1 « jamais »

et 5 « souvent » (cf. Annexe 4). Nous proposons l'exemple de l'item 1 : « Avez-vous été dérangé(e) par un événement inattendu ? » ainsi que l'item 4 (item inversé) : « Vous êtes-vous senti(e) confiant(e) à prendre en main vos problèmes personnels ? ».

### **3. Résultats**

Les résultats sont décomposés en deux parties, l'une présente la partie qualitative (TAV) et l'autre la partie quantitative (QS-27). Dans cette première partie qualitative, nous avons émis plusieurs hypothèses.

Dans un premier temps, nous supposons observer avec le contexte particulier de la crise sanitaire des éléments communs de la représentation sociale de la QVT entre les trois groupes : télétravail Vs présentiel Vs mixte. Ainsi, nous supposons une représentation sociale commune de la QVT chez les trois groupes de travailleurs interrogés durant le troisième confinement. Cette représentation devrait être structurée principalement autour du stress et des mauvaises conditions de travail (hypothèse 1).

Dans un deuxième temps, nous nous sommes intéressés aux éléments spécifiques de la représentation sociale de la QVT pour chacun des groupes. D'abord, nous supposons que la représentation sociale de la QVT pour les télétravailleurs devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail à distance (hypothèse 2a). Ensuite, nous pensons que la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en présence devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (hypothèse 2b). Enfin, nous supposons également que la représentation sociale de la QVT des travailleurs mixtes devrait se rapporter plus directement d'une part aux conditions de travail à distance et d'autre part aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (hypothèse 2c).

Dans un dernier temps, nous avons également réalisé une analyse de similitude afin d'étudier l'organisation de la représentation sociale de la QVT des trois groupes. En nous basant sur les résultats obtenus lors de notre première étude, nous avons émis 3 hypothèses. La première, nous permet de suggérer une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les télétravailleurs centrés sur les conséquences sur la santé mentale en lien avec le sentiment d'isolement (hypothèse 3a). Pour le groupe des travailleurs en présence, nous pensons observer une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières et les risques de contaminations (hypothèse 3b). Pour finir, en ce qui concerne le groupe mixte, nous pensons observer une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs mixtes centrée d'une part sur le télétravail et les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur le travail en présence et les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières ainsi que les risques de contaminations (hypothèse 3c).

### ***3.1. Les représentations sociales de la QVT durant la troisième période de confinement : les résultats de la TAV.***

Nous avons sollicité des participants en situation d'activité pendant la troisième période de confinement du 13 avril 2021 au 30 mai 2021 pour participer à notre étude. Après le nettoyage des données brutes, notre échantillon est composé de 229 participants pour la première tâche (TAV) avec une moyenne d'âge de 27 ans.

*3.1.1. Analyse prototypique des représentations sociales  
communes de la QVT : échantillon au complet*

Comme pour notre première étude, afin d'établir un seuil appliqué sur les rangs, nous avons calculé le RM (Rang Moyen) général de tous les mots produits par l'ensemble de nos participants. Pour cela, nous nous sommes basés sur la méthode d'analyse prototypique (Vergès, 1992). Pour l'échantillon complet, ce seuil est de 2.82. Le seuil du groupe des télétravailleurs est de 2.65, celui du groupe des travailleurs en présence est de 2.64 et le seuil des individus en situation mixte (télétravail et présentiel) est de 2.67. Ainsi, nous avons sélectionné dans les trois cas les mots produits à un rang inférieur à 2.65 et supérieur ou égal à 2.65. Dans l'objectif d'établir un seuil sur la fréquence de citation, nous avons utilisé la loi binomiale. Ce qui nous permet d'obtenir le seuil  $k$  (effectif) à atteindre pour considérer avec une probabilité  $p$ , que la fréquence avec laquelle un mot est produit par les participants diffère significativement du hasard (Salès-Wuillemin, Morlot, Fontaine, et al. 2011).

*Tableau 6.1. Analyses descriptives de la TAV avec l'inducteur « QVT durant le troisième confinement »*

	Télétravail (N = 80)	Présentiel (N = 74)	Mixte (N = 74)	Total (N = 229)
Nombre total de mots	346	305	325	976
Nombre de mots différents	133	132	134	255
Nombre moyen de mots par sujets	4.55	4.12	4.39	4.26
Rang moyen	2.77	2.65	2.75	2.73
Nombre d'Hapax	83	78	80	141
Seuil $k = ; p < .0000$	11	11	11	15

Dans un premier temps, nous avons analysé la tâche d'associations verbales en incluant la totalité des participants (N= 229) : télétravailleurs, travailleur en présence et travailleur mixte (télétravail et présentiel), afin de

CHAPITRE 6 – ETUDE 2 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT ET DU STRESS (3<sup>ème</sup> PERIODE DE CONFINEMENT)

mesurer la représentation sociale commune de la QVT. Ensuite, nous avons subdivisé l'échantillon en trois sous-groupes pour mettre en jeu les représentations sociales spécifiques de la QVT.

Nous avons analysé la représentation sociale commune, à partir du stimulus « QVT durant la période de confinement » et avons obtenu un total de 976 associations dont 835 fournies par plus de 85.55% des participants. Afin de faciliter la lecture des résultats, nous avons favorisé des regroupements sémantiques des mots associés. Par exemple, un regroupement des mots ayant la même racine comme dur/durement ou les mots ayant un sens proche comme mauvaise/médiocre.

Tableau 6.2. Mots induits produits par l'ensembles des participants (FC pour fréquence de citation et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant le troisième confinement »

(N = 229 ; k = 15)	Rang faible (< 2.5)	Rang élevé (≥ 2.5)
FC > 6.55%	(1) Difficile (FC = 18.34% ; RM = 2.07) Stress (FC = 16.59% ; RM = 2.08) Solitude (FC = 14.85% ; RM = 2.12) (3) Mauvaise QVT (FC = 9.17% ; RM = 1.71)	Fatigant (FC = 19.65% ; RM = 2.91) Adaptabilité (FC = 13.10% ; RM = 2.60) Relations (FC = 10.92% ; RM = 3.04) (2) Equipements/Matériels (FC = 10.04% ; RM = 3.22) Démotivation (FC = 8.30% ; RM = 3.32) (4) Distance(ciation) (FC = 7.86% ; RM = 2.94) Charge de travail (FC = 6.99% ; RM = 3.13) Soutien (FC = 6.99% ; RM = 2.81) Confort (FC = 6.99% ; RM = 2.75) Autonomie (FC = 6.99% ; RM = 3.25)
FC ≤ 6.55%	Compliqué (FC = 5.68% ; RM = 1.85)	Isolement (FC = 6.55% ; RM = 2.67) Anxiogène (FC = 6.11% ; RM = 2.71) Dépression (FC = 6.11% ; RM = 2.86)

Légende : (1) Difficile regroupe les mots « Difficile », « Dur » & « Dure » ; (2) Equipements/Matériels regroupe les mots « Equipements », « Confort matériel », « Equipements bureautique », « Matériels », « Outils de travail », « Matériel non fourni » & « Ordinateur » ; (3) Mauvaise QVT regroupe les mots « Déplorable », « Horrible », « Mauvaise », « Médiocre » & « Moindre » ; (4) Distance(ciation) regroupe les mots « Distance » & « Distanciation ».

De manière générale, pour la zone centrale, nous retrouvons comme pour notre première étude des éléments à connotations négatives avec « Difficile »,

« Stress », « Solitude » et « Mauvaise QVT ». Ces 4 éléments montrent une situation qui reste difficile lors du 3 troisième confinement. Pour la première périphérie, nous observons également des éléments qui vont dans ce sens avec « Fatigant » et « Démotivation ». Nous retrouvons également les éléments « Relations », « Distance(ciation) » et « Soutien » dans la première périphérie qui peuvent évoquer plusieurs choses en lien avec le confinement comme un manque de relations pour les individus en télétravail ou les difficultés de relations avec les distanciations ainsi qu'un besoin de soutien. Nous observons aussi principalement dans la première périphérie des éléments liés au travail avec l'augmentation des charges de travail (Charge de travail), des besoins d'outils (équipements/matériels), ainsi que de nouvelles organisations de travail avec les éléments « Adaptabilité » et « Autonomie ».

Concernant la zone de contraste ainsi que la deuxième périphérie, nous observons des éléments 1/ liés à la zone centrale avec un vécu difficile (compliqué) ; 2/ en lien avec la solitude pour les télétravailleurs ou les travailleurs mixtes lorsqu'ils travaillent à distance (isolement) et 3/ en lien avec des conséquences de la situation pandémique sur la santé mentale (anxiogène et dépression ; cf. Tableau 6.2).

### *3.1.2. Analyse prototypique des représentations sociales spécifique de la QVT : télétravail Vs présentiel Vs mixte*

Pour mettre en évidence les éléments spécifiques de la représentation sociale de la QVT, dans un second temps, nous avons comparé trois groupes : celui des individus en situation de télétravail (n = 80), celui des individus en présentiel (n = 74) et celui des individus en situation mixte (n = 74) alternant télétravail et présentiel durant le troisième confinement. Pour des raisons de présentation et de visibilité afin de favoriser la comparaison de nos 3 groupes, nous avons décidé de ne présenter que la zone centrale ainsi que la première périphérie. Le tableau

complet est présenté en annexe 5.

Concernant nos groupes, nous avons 80 participants en situation de télétravail, 74 participants qui sont en présentiels et 74 participants en situation mixte pendant le troisième confinement. A partir du stimulus « QVT durant la période de confinement », nous obtenons un total de 346 associations dont 263 fournies par plus de 76% pour les sujets en télétravail, un total de 305 associations dont 227 fournies par plus de 74.42 % pour les sujets en présentiel et un total de 325 associations dont 245 fournies par plus de 75.38% pour les sujets en situation mixte.

Nous avons commencé nos résultats par la comparaison des groupes « Télétravail », « Présentiel » et « Mixte ». L'analyse prototypique nous indique un certain nombre d'éléments qui sont communs à nos groupes d'individus (télétravail Vs présentiel Vs mixte) alors que d'autres vont être plus spécifiques à leur groupe (cf. Tableau 6.3).

Tableau 6.3. Mots induits par les participants distanciels VS. Présentiels VS. Mixte durant la troisième période de confinement (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant le troisième confinement »

	Télétravail (N = 80 ; k = 11)	Présentiel (N = 74 ; k = 11)	Mixte (N = 74 ; k = 11)
	FC > 13.5%	FC > 14.5%	FC > 14.5%
<b>Rang faible (&lt;2.5)</b>	Solitude (FC = 29.33% ; RM = 2.27) Stress (FC = 18.99% ; RM = 1.73) (1) Difficile (FC = 15.19% ; RM = 2.42)	Stress (FC = 21.33% ; RM = 2.25) (1) Difficile (FC = 17.33% ; RM = 2.08) Adaptabilité (FC = 14.67% ; RM = 2.27)	(1) Difficile (FC = 22.67% ; RM = 1.82)
<b>Rang élevé (≥ 2.5)</b>	Relations (FC = 20.25% ; RM = 3.50) Fatigant (FC = 20.25% ; RM = 2.88) (2) Equipement / Matériel (FC = 13.92% ; RM = 3.27)	Fatigant (FC = 22.67% ; RM = 2.94)	Adaptabilité (FC = 20.00% ; RM = 2.80) Fatigant (FC = 16.00% ; RM = 2.92) (2) Equipements/Matériels (FC = 16.00% ; RM = 3.17)

Légende : (1) Difficile regroupe les mots « Difficile », « Dur » & « Dure » ; (2) Equipements/Matériels regroupe les mots « Equipements », « Confort matériel », « Equipements bureautique », « Matériels », « Outils de travail ».

« Matériel non fourni » & « Ordinateur » ; (3) Mauvaise QVT regroupe les mots « Déplorable », « Horrible », « Mauvaise », « Médiocre » & « Moindre ».

Tout d'abord, pour le groupe des télétravailleurs, nous remarquons que l'élément « Difficile » est le seul socialement partagé dans la zone centrale par nos 3 groupes. Il est également l'unique élément observé dans la zone centrale du groupe des travailleurs mixtes. Cette troisième phase de confinement semble difficile pour l'intégralité des participants. « Fatigant » est un élément retrouvé lui aussi dans l'ensemble de nos groupes en première périphérie. Cela, montre à travers le troisième confinement la situation pandémique devient pesante et fatigante pour l'intégralité des travailleurs durant la crise. Nous observons également que « Stress » est retrouvé dans la zone centrale des participants en situation « Télétravail » et « Présentiel ». Ces résultats vont dans le sens de notre première hypothèse dans laquelle, nous avons supposé une représentation sociale commune autour des difficultés de la situation. En revanche, nous avons également supposé dans cette même hypothèse que les trois groupes partageraient un sentiment de stress. Or l'élément stress n'est pas observé chez le groupe mixte.

Ensuite, l'élément « Adaptabilité » est observé chez les sujets en présentiel (zone centrale) ainsi que chez les sujets en situation « Mixte » (première périphérie). Les travailleurs en présence sont dans l'obligation de s'adapter à une nouvelle forme de travail conduit par le protocole sanitaire et les gestes barrières afin de lutter contre la propagation du virus de la COVID-19. De plus, pour les travailleurs mixtes, ils doivent alterner le travail à distance et le retour en présentiel nécessitant une réelle organisation de travail. Pour terminer sur les éléments communs, « Equipement/matériel » est un élément observé en première périphérie pour le groupe « Télétravail » et le groupe « Mixte ». En effet, le travail à distance nécessite un minimum d'équipements pour favoriser la continuité du travail à la maison. Ces résultats vont dans le sens notre hypothèse (H2c) selon laquelle les travailleurs mixtes n'ont pas d'éléments spécifiques mais plutôt des éléments partagés avec les télétravailleurs (en lien avec le travail à distance) et les travailleurs en présence (en lien avec les gestes barrières).

Concernant les éléments spécifiques aux groupes, nous remarquons que seul le groupe des télétravailleurs présente des éléments qui leur sont propres. En effet les travailleurs mixtes dans l'obligation d'alterner entre les deux formes de travail vont partager certains éléments avec les télétravailleurs (équipements/matériels) et d'autres avec les travailleurs en présence (adaptabilité). En ce qui concerne les travailleurs à distance, nous observons l'élément spécifique « Solitude » dans la zone centrale qui montre que le télétravail à temps plein génère un réel isolement. Cela fait également lien avec l'élément spécifique des télétravailleurs retrouvé dans la première périphérie : « relations ». En effet, les télétravailleurs sont confrontés à une grande solitude dans leur travail avec un manque relationnel important. Ces résultats, vont dans le sens de notre hypothèse (H2a). En revanche, nous n'avons répertorié aucun élément spécifique au groupe des travailleurs en présence. Cela ne nous permet pas de confirmer notre hypothèse (H2b).

*3.1.3. Analyse de l'organisation des représentations sociales de la QVT des individus en situation de Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte : l'analyse de similitude (ADS).*

Comme la première étude, l'analyse prototypique nous a permis de réaliser une comparaison de la représentation de l'objet : « Qualité de Vie au Travail durant la période de confinement » chez 3 groupes de participants (Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte).

Nous avons réalisé une ADS afin d'étudier les connexions entre les différents éléments de représentations au sein des 3 groupes. Nous avons réalisé les ADS avec l'aide de l'outil IRAMUTEQ en utilisant les éléments de représentations qui sont le plus souvent cités par les participants (plus de 3 fois). L'ensemble des arbres maximums obtenus après application de l'algorithme de Kruskal observé pour les trois groupes (Télétravail vs Présentiel vs Mixte)

présentent tous une multitude d'éléments et de chaînes. Nous allons à travers cette partie détailler les différentes structures de la représentation de la QVT durant le 3<sup>ème</sup> confinement pour ces trois groupes.

CHAPITRE 6 – ETUDE 2 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT ET DU STRESS (3<sup>ème</sup> PERIODE DE CONFINEMENT)

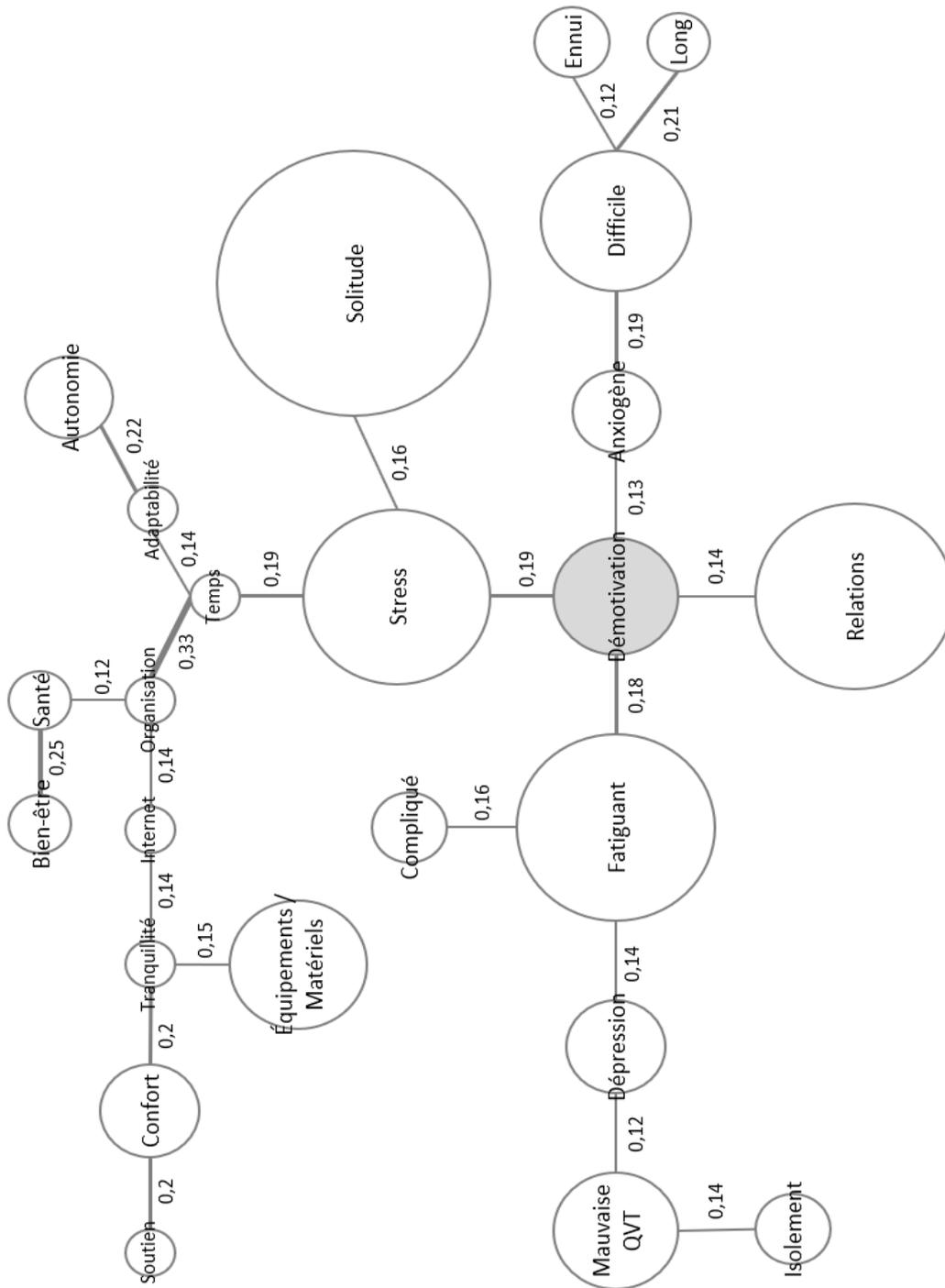


FIGURE 6.1 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Télétravail » pendant le 3<sup>ème</sup> confinement

Concernant notre 1<sup>er</sup> groupe (télétravail) l'arbre maximum présente une structure complexe avec un grand nombre d'éléments et de chaînes observables. Nous notons pour le groupe télétravail l'élément « Démotivation » comme étant le plus central s'articulant autour du plus grand nombre de connexions (cf. Figure 6.1).

Nous avons identifié 4 arêtes présentes autour du mot « Démotivation ». Une première branche concernant la situation stressante du télétravail lié à cette nouvelle pratique de travail conduisant vers le sentiment de solitude avec pour sommet et nœud « Stress » qui s'oriente d'une part vers le nœud « Temps » puis vers différents éléments liés à l'organisation du travail (adaptabilité, autonomie, organisation ; cf. Figure 6.1) ou encore les besoins en matériels (internet et équipements/matériels) et d'autre part vers « Solitude » (démotivation-stress-temps-adaptabilité-autonomie, démotivation-stress-temps-organisation-internet-tranquilité-équipements/matériels et démotivation-stress-solitude ; cf. Figure 6.1). Une deuxième branche présente d'autres conséquences de la démotivation imposée par le télétravail durant le 3<sup>ème</sup> confinement avec le sommet et nœud « Fatigant » qui aboutit d'abord vers « Complicé » mais également vers « dépression » en passant par « Mauvaise QVT » pour finir vers « Isolement » (démotivation-fatigant-complicé et démotivation-fatigant-dépression-mauvaise QVT-isolement ; Cf figure. 6.1). La troisième branche montre un lien important entre la démotivation et le manque relationnels (démotivation-relations ; cf. Figure 6.1). Pour terminer avec le groupe en télétravail, la quatrième et dernière branche montre différentes conséquences de la démotivation des télétravailleurs liés à la longue durée du 3<sup>ème</sup> confinement avec le sommet « Anxiogène » qui passe par le nœud « Difficile » qui s'oriente d'une part vers « Long » et d'autre part vers « Ennui ». (démotivation-anxiogène-difficile-long et démotivation-anxiogène-difficile-ennui ; cf. Figure 6.1).

Durant le 3<sup>ème</sup> confinement les télétravailleurs sont démotivés et présentent une certaine lassitude de la situation (démotivation, fatigant, ennui et long). Ce qui reste central dans la structure de la représentation de la QVT

durant cette période, c'est un sentiment de mal-être et de difficultés (stress, fatiguant, dépression, mauvaise QVT, anxiogène, difficile et compliqué) lié aux difficultés relationnelles et la solitude imposées par le travail à la maison (relations, isolement, solitude et long). Les résultats que nous avons obtenus avec l'analyse de similitude, nous permettent de valider notre hypothèse (H3a). En effet, l'organisation de la représentation sociale de la QVT pour ce groupe est centrée sur les conséquences des conditions de travail à distance sur la santé mentale avec une situation difficile (démotivation, difficile, fatiguant, compliqué, ennui et long) générant du stress (stress et anxiogène), un sentiment de solitude (relations, solitude, isolement et ennui) et un état dépressif (fatiguant, dépression et Mauvaise QVT).

Nous allons poursuivre les analyses de similitudes avec le groupe « Présentiel ».

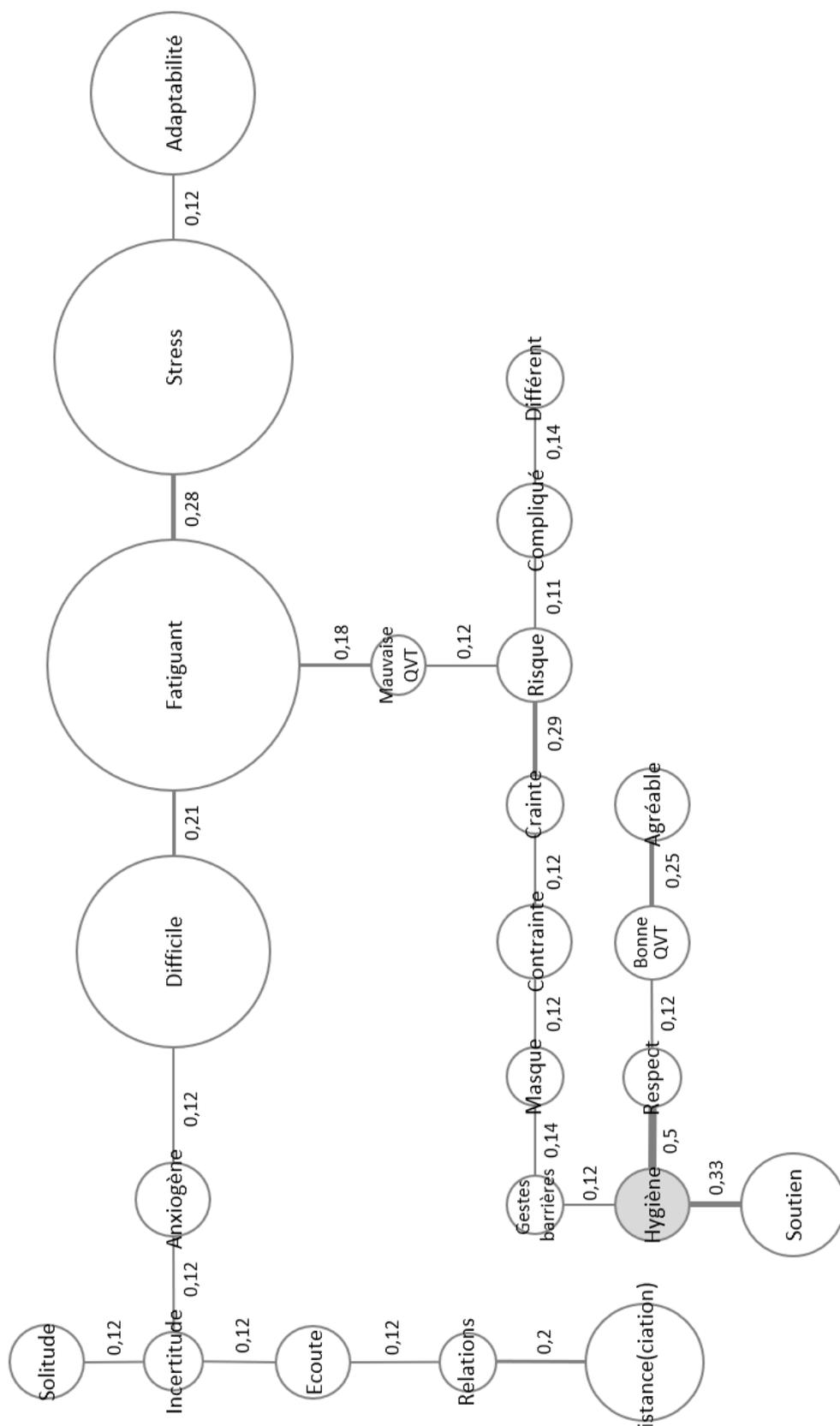


FIGURE 6.2 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Présentiel » pendant le 3<sup>ème</sup> confinement

L'arbre maximum obtenu cette fois-ci pour le groupe en situation de présentiel forme lui aussi plusieurs chaînes avec l'élément « Hygiène » qui semble être le plus central dans la structure de la représentation de la QVT durant le 3<sup>ème</sup> confinement (cf. Figure 6.2).

Nous observons 3 branches autour du mot « Hygiène ». Une première branche liée au respect des gestes barrières présente un vécu plus positif de la part des travailleurs en présentiel durant le 3<sup>ème</sup> confinement avec comme sommet « Respect » aboutit à « Agréable » en passant par « Bonne QVT » (hygiène-respect-bonne QVT-agréable ; cf. Figure 6.2). La deuxième branche sur le besoin de soutien pour les travailleurs obligés de continuer leur activité en présentiel malgré la période de confinement présente une seule connexion avec l'élément « Soutien » (hygiène-soutien ; cf. Figure 6.2). La troisième branche concerne les gestes barrières ainsi que les risques liés au virus de la COVID-19 avec pour sommet « Gestes barrières » qui s'oriente vers « Masque », « Contrainte », « Crainte » puis le nœud « Risque ». En ce qui concerne ce nœud, il présente une situation plus difficile ainsi qu'un vécu plus néfaste de la situation de présentiel lié au risque de contamination avec d'une part une orientation vers « Mauvaise QVT » puis vers le nœud « Fatigant » et d'autre part vers « Complicé » pour terminer par « Différent » (hygiène-gestes barrières-masque-contrainte-crainte-risque-mauvaise QVT-fatigant et hygiène-gestes barrières-masque-contrainte-crainte-risque-complicé-différent ; cf. Figure 6.2). Pour revenir sur le nœud « Fatigant », celui-ci présente les conséquences négatives du travail en présentiel durant le 3<sup>ème</sup> confinement avec le sommet « Stress » puis le sommet « Difficile » qui celui-ci passe par « Anxiogène » puis le nœud « Incertitude » qui s'articule d'une part vers « Solitude » puis d'autre part vers « Ecoute » qui aboutit par « Distance(ciation) » en passant par « Relations » (fatigant-stress, fatigant-difficile-anxiogène-incertitude-solitude et fatigant-difficile-anxiogène-incertitude-écoute-relations-distance(ciation) ; cf. Figure 6.2).

En ce qui concerne le groupe en présentiel, nous remarquons que l'hygiène et les gestes barrières sont au centre de la structure de la représentation

de la QVT durant cette période (hygiène, gestes barrières, masque, risque et respect). En effet, les individus en présentiel, sont contraints au respect du protocole sanitaire afin d'éviter tout risque de contamination de la COVID-19. Ces éléments ne sont pas retrouvés dans la structure de la représentation des télétravailleurs. De plus, nous notons, comme pour le groupe télétravail un sentiment relativement négatif concernant les conditions de travail en présentiel, mais plutôt lié aux risques de contaminations (risque, fatiguant, stress, difficile, anxiogène, incertitude, solitude, crainte et compliqué). En revanche à la différence des télétravailleurs, certains points semblent plus positifs avec l'idée d'un retour en présentiel plus agréable face à la lassitude du télétravail (bonne QVT et agréable). Les résultats que nous avons obtenus nous permettent de valider notre hypothèse concernant le groupe des travailleurs en présence (H3b). En effet, nous avons observé une double organisation de la représentation sociale de la QVT pour le groupe des travailleurs en présentiel avec : 1/ une organisation autour des conséquences de la situation sur la santé mentale (Mauvaise QVT, fatiguant, stress, difficile, anxiogène, incertitude et solitude) et 2/ une organisation autour des conséquences de la situation sur la santé physique en lien avec les gestes barrières ou encore les risques de contaminations (hygiène, respect, gestes barrières, masque, contrainte, crainte, risque et distance(ciation)).

Nous allons terminer nos analyses de similitude avec le groupe mixte.

CHAPITRE 6 – ETUDE 2 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT ET DU STRESS (3<sup>ème</sup> PERIODE DE CONFINEMENT)

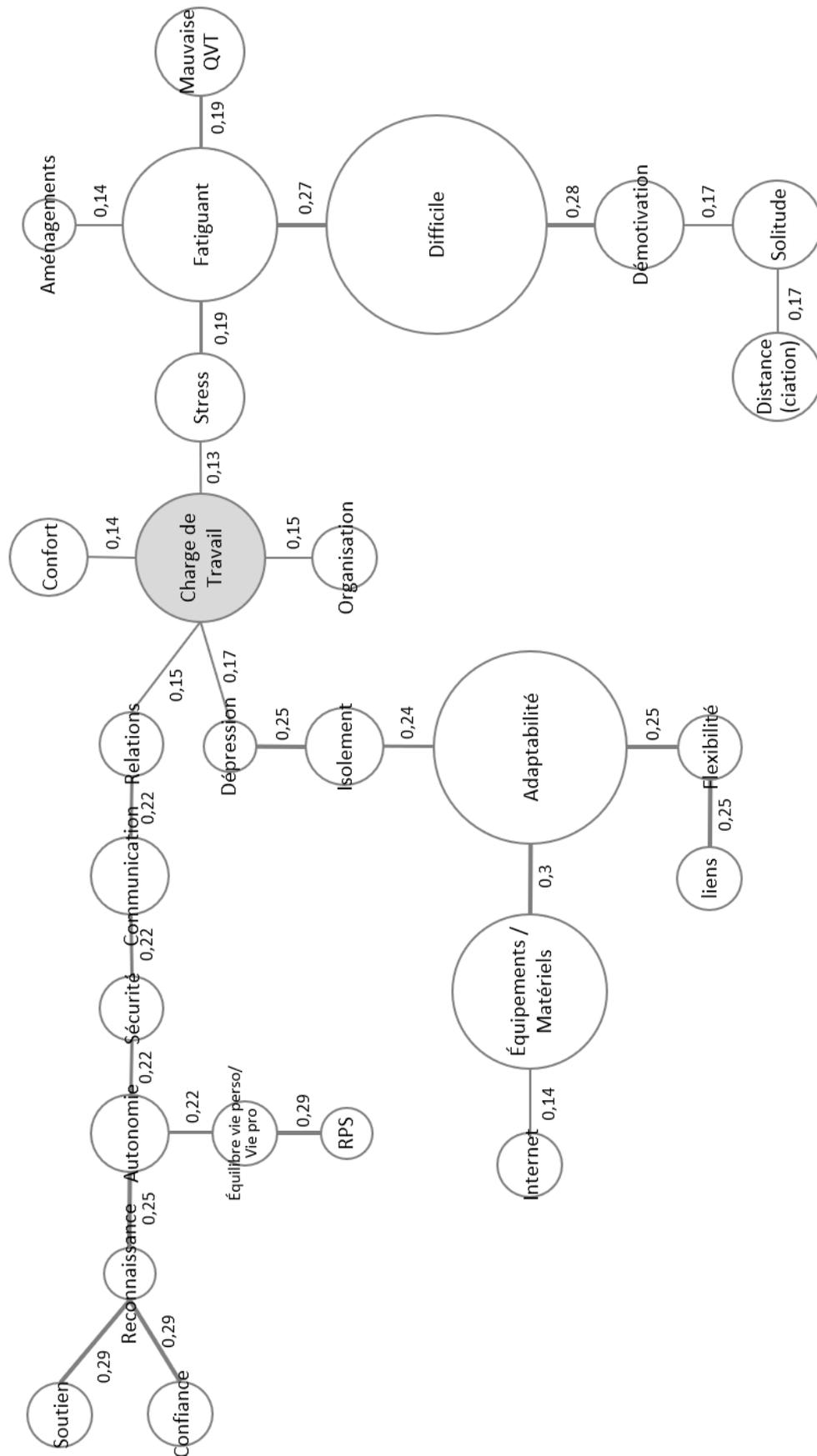


FIGURE 6.3 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Mixte » pendant le 3<sup>ème</sup> confinement

Concernant le groupe « Mixte », nous distinguons à travers l'arbre maximum, que l'élément « Charge de travail » est le plus central puisqu'il compte à lui seul 5 connexions (cf. Figure 6.3).

Nous avons identifié 5 branches présentes autour de l'élément « Charge de travail ». Une première branche sur les difficultés et les besoins de la situation mixte entraînant une charge de travail importante avec le sommet « Dépression » qui passe par « Isolement » puis le nœud « Adaptabilité ». Celui-ci s'articule d'une part vers « Equipements/Matériels » et aboutit à « Internet » et d'autre part vers « Flexibilité » qui termine par « Liens » (charge de travail-dépression-isollement-adaptabilité-équipement/matériels-internet et charge de travail-dépression-isollement-adaptabilité-flexibilité-liens ; cf. Figure 6.3). La deuxième branche montre un besoin d'organisation dans la situation mixte (alternant télétravail et présentiel) avec la connexion unique vers l'élément « Organisation » (charge de travail-organisation ; cf. Figure 6.3). La troisième branche présente des besoins pour les travailleurs en situation mixte en termes de relation, de reconnaissance ou encore de soutien avec le sommet « Relation » qui passe par « Communication », « Sécurité » puis le nœud « Autonomie ». Pour le nœud autonomie, celui-ci présente un premier sommet et nœud « Reconnaissance » qui s'oriente d'une part vers « Soutien » puis d'autre part vers « Confiance ». Le second sommet « Equilibre vie perso/vie pro » aboutit à « RPS ». (charge de travail-relations-communication-sécurité-autonomie-reconnaissance-soutien , charge de travail-relations-communication-sécurité-autonomie-reconnaissance-confiance et charge de travail-relations-communication-sécurité-autonomie-équilibre vie perso/vie pro-RPS ; cf. Figure 6.3). La quatrième branche présente un certain confort concernant cette situation mixte avec l'unique connexion « Confort » (charge de travail-confort ; cf. Figure 6.3). Pour terminer, la cinquième et dernière branches montre un aspect bien plus néfaste du vécu de la situation mixte durant le 3<sup>ème</sup> confinement avec le sommet « Stress » qui arrive à un nœud « Fatigant » qui s'articule autour de 3 nouvelles branches avec « Aménagement » puis « Mauvaise QVT » pour terminer par « Difficile » qui quant à lui aboutit à « Distance(ciation) » en passant par « Démotivation » et

« Solitude » (charge de travail-stress-fatigant-aménagement, Charge de travail-stress-fatigant-mauvaise QVT et Charge de travail-stress-fatigant-difficile-démotivation-solitude-distance(ciation) ; cf. Figure 6.3).

Ce qui est intéressant de noter à travers l'analyse de la structure de la représentation de la QVT durant le 3<sup>ème</sup> confinement des individus en situation mixte, c'est l'élément central qui correspond à la charge de travail. En effet, cette charge de travail fait le lien avec l'obligation pour les travailleurs d'alterner entre le télétravail et le présentiel nécessitant plus de ressources, d'organisations (organisation, adaptabilité, flexibilité, équipements/matériels, autonomie, aménagements, etc) et entraînant ainsi des conditions de travail stressantes et difficiles (stress, fatigant, mauvaise QVT, difficile, démotivation, solitude, distance(ciation), dépression et isolement). Nous ne pouvons que valider partiellement notre hypothèse (H3c) qui concerne l'organisation de la représentation sociale de la QVT pour le groupe mixte. En effet, nous pensons observer une double organisation en lien d'une part avec le télétravail et d'autre part en lien avec le travail en présence. Cependant, l'organisation de la représentation de la QVT semble plutôt centrée sur la charge de travail et les conséquences de cette situation sur la santé mentale (Charge de travail, stress, fatigant, mauvaise QVT, difficile, démotivation, solitude, dépression et isolement). Ces résultats, sont liés à une double tâche pour les travailleurs mixtes qui sont dans l'obligation d'alterner entre le travail distant et le travail en présence (charge de travail, organisation, aménagements, adaptabilité, équipements/matériels internet et autonomie). Cela réclame pour les travailleurs mixtes une certaine organisation et une plus grande adaptabilité.

### ***3.2. La QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal (QS-27) : la***

#### ***3<sup>ème</sup> période de confinement***

### 3.2.1. Rappel

Nous avons cherché à étudier l'impact de la crise sanitaire sur la perception de la QVT ainsi que sur les attentes de QVT dans un idéal pendant cette période de confinement. Pour cela, nous avons utilisé l'échelle de la QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin & Dolard, 2024).

Nous avons sollicité des participants en situation d'activité de travail, pour participer à une enquête en ligne sur la plateforme Qualtrics. Après le nettoyage des données brutes, notre échantillon comprend 171 participants, avec une moyenne d'âge de 27.4 ans. Rappelons que nous avons mesuré la QVT perçue et attendue dans un idéal pour chacune des 6 mêmes dimensions (cf. Matériels). Nous avons traité nos résultats par analyse de régression en utilisant les logiciels R et Jamovi.

Pour rappel, nous avons présenté plusieurs hypothèses. Dans un premier temps, nous avons émis 2 hypothèses liées à la perception de la QVT et la perception de certaines dimensions de la QVT (QS-27). Ainsi, nous pensons retrouver une meilleure perception de la QVT chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en télétravail. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés, en particulier pour les dimensions de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, des relations sociales au travail et de la reconnaissance et du soutien organisationnel sur l'échelle QS-27 (hypothèse 4a). Nous supposons également que la perception de l'environnement du travail sera meilleure chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur cette dimension de l'échelle QS-27 (hypothèse 4b).

En ce qui concerne la perception des attentes de la QVT dans un idéal, nous avons également émis deux hypothèses. D'abord, nous supposons que les attentes de QVT dans un idéal seront plus élevées chez les télétravailleurs que

chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes. Ceci devrait se traduire par des scores plus faibles, en particulier sur les dimensions de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, des relations sociales au travail et de la reconnaissance et du soutien organisationnel, sur l'échelle QS-27 (hypothèse 5a). Ensuite, nous supposons que les attentes de l'environnement du travail dans un idéal seront plus élevées chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixtes que chez les télétravailleurs. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (hypothèse 5b).

### 3.2.2. La QVT perçue (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte

Dans cette partie, nous comparons 3 groupes : des individus en situation de télétravail, présentiel et mixte. Nous avons émis l'hypothèse (H4a) que nos groupes n'auraient pas la même perception de leur QVT, c'est ce que nous allons chercher à identifier ici. Nous avons commencé par régresser nos groupes sur la QVT perçue (score général obtenu à la QS-27).

Tableau 6.4. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT perçue (QS-27) & générale (item 27)

	Télétravail(1) N = 56	Présentiel(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	P
<b>QVT perçue</b> (QS-27)	3.16 (0.465)	3.48 (0.674)	3.338	0.0435	0.000	169	76.76	< .001
			0.315	0.1068	0.541	169	2.95	0.004**
<b>QVT générale</b> (Item 27)	2.77 (1.10)	3.53 (1.27)	3.227	0.0882	0.000	169	36.59	< .001
			0.767	0.2167	0.641	169	3.54	< .001***

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

L'analyse de régression nous montre un effet significatif Du groupe télétravail par rapport au groupe présentiel sur la QVT perçue avec  $\beta = 0.541$ ,

$t(169) = 2.95$  et  $p = 0.004^{**}$ , (cf. Tableau 6.4). Ce résultat va dans le sens de notre hypothèse (H4a).

Tableau 6.5. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur la QVT perçue (QS-27) & générale (item 27)

	Télétravail(1) N = 56	Mixte(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b>QVT perçue</b> (QS-27)	3.16 (0.465)	3.37 (0.549)	3.338	0.0435	0.000	169	76.76	< .001
			0.206	0.1068	0.354	169	1.93	0.056*
<b>QVT générale</b> (Item 27)	2.77 (1.10)	3.38 (1.09)	3.227	0.0882	0.000	169	36.59	< .001
			0.611	0.2167	0.511	169	2.82	0.005**

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous observons également un effet significatif du groupe télétravail par rapport au groupe mixte sur la QVT perçue avec  $\beta = 0.354$ ,  $t(169) = 1.93$  et  $p = 0.056^*$ , (cf. Tableau 6.5). En effet, nous observons un score moyen de 3.16 pour la condition « Télétravail » ( $s = 0.465$ ) contre 3.48 pour la condition « Présentiel » ( $s = 0.674$ ) et un score moyen de 3.16 pour la condition « Télétravail » ( $s = 0.465$ ) contre 3.37 pour la condition « Mixte » ( $s = 0.549$ ). Ce résultat complète le résultat précédent. Il va également dans le sens de notre hypothèse, nous permettant de la valider (H4a).

Ensuite, nous avons réalisé les mêmes analyses mais cette fois-ci par rapport à la perception de la QVT générale obtenu à travers l'item 27 de la QualTra-scale. Nous observons les mêmes effets qu'avec la perception de la QVT (score de la QVT général obtenu avec la QS-27). En effet, les sujets en situation « Télétravail » ont une QVT générale (item 27 QS-27) significativement plus faible que les individus en situation « Présentiel » avec  $\beta = 0.641$ ,  $t(169) = 3.54$  et  $p < 0.001^{***}$ . Nos sujets en situation de télétravail ont également une QVT générale significativement inférieure aux sujets en situation « Mixte » avec  $\beta = 0.511$ ,  $t(169) = 2.82$  et  $p = 0.005^{**}$ . Nous observons un score moyen pour la QVT générale (item 27) de 2.77 ( $s = 1.10$ ) pour le groupe « Télétravail » contre 3.53 ( $s = 1.27$ ) pour le groupe « Présentiel » et 3.38 ( $s = 1.09$ ) pour le groupe « Mixte », (cf. Tableau 6.4 & 6.5).

3.2.3. Les dimensions de la QVT perçue (QS-27) : Télétravail Vs

Présentiel Vs Mixte

Dans cette partie, nous nous sommes plus particulièrement intéressés aux dimensions de la QS-27. Pour cela, nous avons comparé les 3 groupes (télétravail Vs présentiel Vs mixte) selon chacune des dimensions. Nous avons pour cette partie émis plusieurs hypothèses. En effet, nous supposons que la perception de l'environnement du travail serait plus forte chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte (H4b). Ensuite, nous pensons que la perception de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle serait cette fois-ci moins forte chez les télétravailleurs que les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte (H4a). Nous supposons également observer des résultats dans le même sens pour la perception des relations sociales (H4a) ainsi que pour la perception de la reconnaissance et du soutien organisationnel (H4a).

Tableau 6.6. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27

Sous-dimensions	Télétravail(1) N = 56	Présentiel(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	Df	t	P
<b>EW-P</b>			4.041	0.0556	0.000	168	72.73	< .001
Environnement de travail (3 items)	4.22 (0.620)	3.92 (0.768)	-0.301	0.1361	-0.410	168	-2.11	0.029*
<b>TOW-P</b>			3.3798	0.0620	0.0000	165	54.5171	< .001
Tâches et organisation de travail (4 items)	3.36 (0.689)	3.40 (0.901)	0.0412	0.1532	0.0516	165	0.2688	0.788
<b>VPP-P</b>			3.520	0.0593	0.000	164	59.34	< .001
Vie pro et vie perso (4 items)	3.41 (0.653)	3.57 (0.851)	0.156	0.1449	0.204	164	1.08	0.282
<b>RSW-P</b>			3.661	0.0674	0.000	169	54.29	< .001
Relations sociales au travail (4 items)	3.38 (0.867)	3.88 (0.894)	0.501	0.1657	0.555	169	3.03	0.003**
<b>RECO-P</b>			3.136	0.0692	0.000	169	45.34	< .001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	2.67 (0.897)	3.50 (0.950)	0.829	0.1699	0.858	169	4.88	< .001***
<b>EVO-P</b>			2.337	0.0717	0.000	169	32.59	< .001
Evolution professionnelle (5 items)	1.95 (0.856)	2.65 (1.00)	0.702	0.1762	0.717	169	3.98	< .001***

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Tableau 6.7. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27

Sous-dimensions	Télétravail <sup>(1)</sup> N = 56	Mixte <sup>(1)</sup> N = 58	Estimate	SE	$\beta$	Df	t	p
<b>EW-P</b>								
Environnement de travail (3 items)	4.22 (0.62)	3.94 (0.846)	4.041	0.0556	0.000	168	72.73	< .001
			-0.238	0.1367	-0.324	168	-1.74	0.084
<b>TOW-P</b>			3.3798	0.0620	0.0000	165	54.5171	< .001
Tâches et organisation de travail (4 items)	3.36 (0.689)	3.38 (0.809)	0.0134	0.1505	0.0168	165	0.0890	0.929
<b>VPP-P</b>			3.520	0.0593	0.000	164	59.34	< .001
Vie pro et vie perso (4 items)	3.41 (0.653)	3.58 (0.783)	0.171	0.1455	0.223	164	1.18	0.241
<b>RSW-P</b>			3.661	0.0674	0.000	169	54.29	< .001
Relations sociales au travail (4 items)	3.38 (0.867)	3.73 (0.891)	0.349	0.1657	0.386	169	2.11	0.037*
<b>RECO-P</b>			3.136	0.0692	0.000	169	45.34	< .001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	2.67 (0.897)	3.24 (0.872)	0.567	0.1699	0.587	169	3.33	0.001***
<b>EVO-P</b>			2.337	0.0717	0.000	169	32.59	< .001
Evolution professionnelle (5 items)	1.95 (0.856)	2.42 (0.953)	0.471	0.1762	0.481	169	2.67	0.008**

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Pour cela, nous avons commencé par la dimension de l'environnement de travail « EW-P » en 3 items. Nous observons avec les analyses de régression des effets significatifs entre les groupes sur cette dimension. Il y a donc une différence significative entre nos individus en situation « Télétravail » et nos individus en situation « Présentiel » sur la dimension de l'environnement de travail avec  $\beta = -0.410$ ,  $t(168) = -2.21$  et  $p = 0.029^*$ , (cf. Tableau 6.6). La différence entre nos participants « Télétravail » et nos participants « Mixte » n'est pas significative sur cette même dimension avec  $\beta = -0.324$ ,  $t(168) = -1.74$  et  $p = 0.084$ , (cf. Tableau 6.7). En revanche, l'effet est tendanciel. Dit autrement, les télétravailleurs ont une perception de leur environnement de travail avec un score moyen de 4.22 ( $s = 0.620$ ) significativement supérieur aux participants en situation de présentiel avec un score moyen de 3.92 ( $s = 0.768$ ) et ils ont tendance à percevoir leur environnement de travail comme meilleur que les travailleurs en situation mixte avec un score moyen de 3.98 ( $s = 0.778$ ). Nous pouvons partiellement valider

notre hypothèse (H4b). En effet le résultat est significatif entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence. Alors, que la différence reste tendancielle entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes.

Nous avons réalisé les mêmes analyses cette fois-ci avec la dimension des tâches et de l'organisation de travail en 4 items. Pour cela, nous avons régressé nos groupes sur « TOW-P » (tâches et organisation de travail perçues). Cette fois-ci, les analyses de régression ne nous montrent pas d'effet significatif. Autrement-dit, nous observons aucune différence significative entre nos 3 groupes sur la dimension « TOW-P » avec  $\beta = 0.0516$ ,  $t(165) = 0.2688$  et  $p = 0.788$  pour la comparaison du groupe « Télétravail » Vs. « Présentiel » et  $\beta = 0.0168$ ,  $t(165) = 0.0890$  et  $p = 0.929$  pour la comparaison du groupe « Télétravail » Vs. « Mixte », (cf. Tableau 6.6 & 6.7). Nous observons un score moyen de 3.36 ( $s = 0.689$ ) pour la condition « Télétravail », un score moyen de 3.40 ( $s = 0.901$ ) pour la condition « Présentiel » et un score moyen de 3.38 ( $s = 0.809$ ) pour la condition « Mixte ».

Pour la dimension du lien entre la vie professionnelle et la vie privée en 4 items nous n'avons pas non plus observé d'effet significatif entre nos 3 groupes. En effet, nous avons régressé le groupe « Télétravail » et le groupe « Présentiel » sur « VPP-P » (perception du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle) avec  $\beta = 0.204$ ,  $t(164) = 1.08$  et  $p = 0.282$ , (cf. Tableau 6.6). Nous avons également régressé le groupe « Télétravail » et le groupe « Mixte » sur « VPP-P » avec  $\beta = 0.223$ ,  $t(164) = 1.18$  et  $p = 0.241$ , (cf. Tableau 6.7). Le score moyen de VPP-P étant de 3.41 ( $s = 0.653$ ) pour la condition « Télétravail », de 3.57 ( $s = 0.851$ ) pour la condition « Présentiel » et de 3.58 ( $s = 0.783$ ) pour la condition « Mixte ». Les résultats ne vont pas dans le sens de notre hypothèse (H4a) puisque nous n'avons observé aucune différence significative entre les trois groupes. Nous pensons, avec les conditions plus sereines pour les travailleurs à distance que leur environnement de travail serait meilleur que les travailleurs en présence ou encore ceux obligés d'alterner entre le travail distant et le travail en présence.

Concernant la dimension des relations sociales en 6 items nous avons observé les effets significatifs entre nos 3 groupes. Pour cela nous avons régressé

le groupe « Télétravail » et « Présentiel » selon « RSW-P » (les relations sociales perçues) avec  $\beta = 0.555$ ,  $t(169) = 3.03$  et  $p = 0.003^{**}$ , (cf. Tableau 6.6). Nous avons également régressé le groupe « Télétravail » avec le groupe « Mixte » selon « RSW-P » avec  $\beta = 0.386$ ,  $t(169) = 2.11$  et  $p = 0.037^*$ , (cf. Tableau 6.7). Ce que nous observons avec ces résultats c'est que le groupe « Télétravail » perçoit la dimension des relations sociales de manière significativement inférieure aux 2 autres groupes. En effet nous observons un score moyen de 3.38 ( $s = 0.867$ ) pour le groupe « Télétravail » contre un score moyen de 3.88 ( $s = 0.894$ ) pour le groupe « Présentiel » et 3.73 ( $s = 0.891$ ) pour le groupe « Mixte ». Ces résultats vont dans le sens de notre hypothèse (H4a). En effet, les télétravailleurs ont perçu leurs relations sociales comme étant moins bonne que celles des travailleurs en présence et ceux en situation mixte.

Pour la dimension du sentiment de reconnaissance nous observons ici aussi des effets significatifs. Nous avons encore une fois régressé le groupe télétravail avec nous 2 autres groupes selon « RECO-P » (Le sentiment de Reconnaissance perçu). L'analyse de régression comparant le groupe télétravail et le groupe présentiel présente un effet très significatif sur la dimension « RECO-P » avec  $\beta = 0.858$ ,  $t(169) = 4.88$  et  $p < 0.001^{***}$ , (cf. Tableau 6.6). L'analyse de régression compare cette fois-ci, le groupe « Télétravail » et le groupe « Mixte » présente elle aussi un effet très significatif sur cette même dimension (RECO-P) avec  $\beta = 0.587$ ,  $t(169) = 3.33$  et  $p = 0.001^{***}$ , (cf. Tableau 6.7). Nous observons encore une fois un score moyen très bas pour le groupe « Télétravail » ( $M = 2.67$ ,  $s = 0.897$ ) en comparaison aux 2 autres groupes avec 3.50 ( $s = 0.95$ ) pour la condition « Présentiel » et 3.24 ( $s = 0.872$ ) pour la condition « Mixte ». Ces résultats vont eux aussi dans le sens de notre hypothèse (H4a) puisque les télétravailleurs ont perçu leur reconnaissance et leur soutien organisationnel comme étant significativement moins bon, que ceux des travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte.

Pour terminer, nous retrouvons la dimension concernant les possibilités d'évolution en 5 items. Nous observons après régression des effets très

significatifs avec des scores encore une fois très inférieurs pour le groupe « Télétravail » par rapport aux 2 autres groupes. Nous avons régressé le groupe de « Télétravail » par rapport au groupe « Présentiel » selon « EVO-P » (les possibilités d'évolutions perçues) avec  $\beta = 0.717$ ,  $t(169) = 3.98$  et  $p < 0.001^{***}$ , (cf. Tableau 6.6). Puis nous avons régressé le groupe « Télétravail » avec le groupe « Mixte » selon « EVO-P » avec  $\beta = 0.481$ ,  $t(169) = 2.67$  et  $p = 0.008^{**}$ , (cf. Tableau 6.7). Ce que nous observons avec la dimension des possibilités d'évolution, c'est que les scores moyens obtenus par nos 3 groupes sont relativement faibles. En revanche, nous notons quand même une différence significative concernant le groupe « Télétravail » avec un score moyen de 1.95 ( $s = 0.856$ ) contre 2.65 ( $s = 1$ ) pour la condition « Présentiel » et 2.42 ( $s = 0.953$ ) pour la condition « Mixte ». Nous n'avons émis aucune hypothèse concernant la dimension des possibilités d'évolution professionnelle. En effet, lors de notre première étude, nous n'avons repéré aucune différence entre les télétravailleurs et travailleur en présence. De plus, nous n'avons observé aucune étude qui s'y intéresse durant la crise sanitaire. Nous utiliserons la partie discussion afin de comprendre pourquoi les télétravailleurs ont perçu leur possibilité d'évolution comme étant significativement moins bonne que les deux autres groupes.

#### *3.2.4. La QVT attendue dans un idéal (QS-27) : Télétravail Vs*

##### *Présentiel Vs Mixte*

En ce qui concerne la perception de la QVT dans un idéal, nous avons proposé deux hypothèses. D'abord, nous supposons que les attentes de QVT dans un idéal seront plus élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes. Ceci devrait se traduire par des scores plus faibles, en particulier sur les dimensions de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, des relations sociales au travail et de la reconnaissance et du soutien organisationnel, sur l'échelle QS-27 (hypothèse 5a). Ensuite, nous pensons que les attentes de l'environnement du travail dans un idéal seront plus

élevées chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixtes que chez les télétravailleurs. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (hypothèse 5b).

Pour commencer, nous avons régressé les 3 groupes sur la QVT attendue dans un idéal (score général obtenu à la QS-27).

Tableau 6.8. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT idéale (QS-27-I)

	Télétravail <sup>(1)</sup> N = 56	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 58	Estimate	SE	B	df	t	P
<b>QVT Idéale</b> (QS-27-I)	4.50 (0.306)	4.48 (0.266)	4.4870	0.0215	0.0000	165	208.348	< .001
			-0.0245	0.0532	-0.0883	165	-0.460	0.646

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Tableau 6.9. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur la QVT idéale (QS-27-I)

	Télétravail <sup>(1)</sup> N = 56	Mixte <sup>(1)</sup> N = 58	Estimate	SE	$\beta$	Df	t	p
<b>QVT Idéale</b> (QS-27-I)	4.50 (0.306)	4.48 (0.265)	4.4870	0.0215	0.0000	165	208.348	< .001
			-0.0278	0.0532	-0.0100	165	-0.521	0.603

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

L'analyse de régression de montre aucun effet significatif lorsque nous avons comparé le groupe « Télétravail » et le groupe « Présentiel » avec  $\beta = -0.883$ ,  $t(165) = -0.460$  et  $p = 0.646$ , (cf. Tableau 6.8). Les mêmes résultats sont retrouvés lorsque nous avons régressé les groupes « Télétravail » et « Mixte » avec  $\beta = -0.1001$ ,  $t(165) = -0.521$  et  $p = 0.603$ , (cf. Tableau 6.9). Pour expliquer les régressions simplement, les scores des attentes de QVT idéale générale obtenue à travers la QS-27 sont relativement proches entre nos groupes. En effet, nous comptons un score moyen de 4.50 ( $s = 0.306$ ) pour le groupe « Télétravail » contre 4.48 ( $s = 0.266$ ) pour le groupe « Présentiel » et 4.48 ( $s = 0.265$ ) également pour le groupe « Mixte ». Nous ne pouvons pas valider notre hypothèse (H5a) puisque

CHAPITRE 6 – ETUDE 2 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT ET DU STRESS (3<sup>ème</sup> PERIODE DE CONFINEMENT)

nous n'avons observé aucune différence significative entre les trois groupes.

3.2.5. Les dimensions de QVT attendue dans un idéal (QS-27-I) : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte

Nous avons réalisé des analyses de régression pour l'ensemble des dimensions concernant les attentes de la QVT dans un idéal (QS-27).

Tableau 6.10. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I

Sous-dimensions	Télétravail <sup>(1)</sup> N = 56	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 58	Estimate	SE	β	df	T	p
<b>EW-I</b>			4.6576	0.0411	0.000	169	113.223	< .001
Environnement de travail (3 items)	4.71 (0.576)	4.65 (0.448)	-0.0589	0.1011	-0.110	169	-0.583	0.561
<b>TOW-I</b>			4.6261	0.0284	0.000	169	163.02	< .001
Tâches et organisation de travail (4 items)	4.72 (0.349)	4.51 (0.393)	-0.2103	0.0697	-0.553	169	-3.02	0.003**
<b>VPP-I</b>			4.4686	0.0332	0.0000	169	134.695	< .001
Vie pro et vie perso (4 items)	4.40 (0.467)	4.57 (0.340)	0.1716	0.0815	0.3913	169	2.106	0.037*
<b>RSW-I</b>			4.6057	0.0284	0.0000	169	162.382	< .001
Relations sociales au travail (4 items)	4.62 (0.393)	4.55 (0.377)	-0.0643	0.0697	-0.173	169	-0.923	0.357
<b>RECO-I</b>			4.474	0.0364	0.000	169	122.92	< .001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	4.36 (0.604)	4.55 (0.406)	0.191	0.0894	0.397	169	2.14	0.034*
<b>EVO-I</b>			4.0054	0.0628	0.0000	169	63.767	< .001
Evolution professionnelle (5 items)	3.97 (0.843)	4.05 (0.868)	0.0768	0.1543	0.0938	169	0.498	0.619

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\* p < .001, \*\* p < .01, \* p < .05

Tableau 6.11. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I

Sous-dimensions	Télétravail(1) N = 56	Présentiel(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b>EW-I</b>	4.71	4.61	4.6576	0.0411	0.000	169	113.223	<.001
Environnement de travail (3 items)	(0.576)	(0.585)	-0.0934	0.1011	-0.174	169	-0.924	0.357
<b>TOW-I</b>	4.72	4.64	4.6261	0.0284	0.000	169	163.02	<.001
Tâches et organisation de travail (4 items)	(0.349)	(0.372)	-0.0810	0.0697	-0.213	169	-1.16	0.247
<b>VPP-I</b>	4.40	4.44	4.4686	0.0332	0.0000	169	134.695	<.001
Vie pro et vie perso (4 items)	(0.467)	(0.485)	0.0423	0.0815	0.0965	169	0.519	0.604
<b>RSW-I</b>	4.62	4.65	4.6057	0.0284	0.0000	169	162.382	<.001
Relations sociales au travail (4 items)	(0.393)	(0.344)	0.0334	0.0697	0.0897	169	0.479	0.633
<b>RECO-I</b>	4.36	4.52	4.474	0.0364	0.000	169	122.92	<.001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	(0.604)	(0.398)	0.160	0.0894	0.332	169	1.79	0.075
<b>EVO-I</b>	3.97	4.00	4.0054	0.0628	0.0000	169	63.767	<.001
Evolution professionnelle (5 items)	(0.843)	(0.757)	0.0251	0.1543	0.0307	169	0.163	0.871

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous avons donc commencé par la première dimension : l'environnement de travail noté « EW-I » en 3 items. La première régression ne montre pas de différence significative lorsque nous avons comparé la condition « Télétravail » et la condition « Présentiel selon « EW-I » avec  $\beta = -0.110$ ,  $t(169) = -0.583$  et  $p = 0.561$ , (cf. Tableau 6.10). En comparant la condition « Télétravail » et la condition « Mixte », nous n'observons pas non plus d'effet significatif avec  $\beta = -0.174$ ,  $t(169) = -0.924$  et  $p = 0.357$ , (cf. Tableau 6.11). Concernant les scores moyens pour la dimension de l'environnement de travail, nous retrouvons 4.71 ( $s = 0.576$ ) pour les individus en situation de télétravail contre 4.65 ( $s = 0.448$ ) pour les individus en situation de présentiel et 4.61 ( $s = 0.585$ ) pour les individus en situation mixte. Nous invalidons notre hypothèse (H5b), puisque nous ne retrouvons pas de différence significative entre les trois groupes.

Concernant la dimension des tâches et l'organisation de travail en 4 items, nous n'avons pas non plus observé d'effet significatif lorsque nous avons comparé

le groupe en « Télétravail » avec le groupe « Mixte » selon « TOW-I » (Tâches et organisation de travail idéal) avec  $\beta = -0.213$ ,  $t(169) = -1.16$  et  $p = 0.247$ , (cf. Tableau 6.10). En revanche, notre analyse de régression nous présente un effet très significatif en ce qui concerne la comparaison des participants en télétravail avec les participants en présentiel selon « TOW-I » avec  $\beta = -0.553$ ,  $t(169) = -3.02$  et  $p = 0.003^{**}$ , (cf. Tableau 6.11). En effet, nous avons observé des scores moyens pour « TOW-I » significativement plus faible chez les individus en présentiel ( $M = 4.51$ ,  $s = 0.393$ ) par rapport aux individus en télétravail ( $M = 4.72$ ,  $s = 0.349$ ) alors que les individus en situation mixte sont plutôt dans la moyenne ( $M = 4.64$ ,  $s = 0.372$ ).

Lors des analyses concernant la dimension « VPP-I » en 4 items (le lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle idéale) nous avons observé exactement les mêmes résultats que pour la dimension « TOW-I ». Autrement dit, nous observons une différence significative entre les individus en télétravail et ceux en présentiel selon « VPP-I » avec  $\beta = 0.3913$ ,  $t(169) = 2.106$  et  $p = 0.037^*$ , (cf. Tableau 6.10). Cependant, aucune différence n'est retrouvée lorsque nous comparant les sujets en télétravail et les sujets en situation mixte selon « VPP-I » avec  $\beta = 0.0965$ ,  $t(169) = 0.519$  et  $p = 0.604$ , (cf. Tableau 6.11). Nous notons pour la dimension « VPP-I » un score moyen de 4.40 ( $s = 0.467$ ) pour le groupe « Télétravail », 4.57 ( $s = 0.340$ ) pour le groupe « Présentiel » et 4.44 ( $s = 0.485$ ) pour le groupe « Mixte ». Dit autrement, les individus en situation de présentiel ont un score moyen significativement supérieur aux individus en situation télétravail. Ce résultat va dans le sens inverse de notre hypothèse (H5a). En effet, les attentes en ce qui concerne l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle sont plus importantes pour les travailleurs en présence que les télétravailleurs. De plus, nous n'avons observé aucune différence significative entre les télétravailleurs et les travailleurs en situation mixte.

Pour la dimension des relations sociales en 6 items, nous avons réalisé la même analyse que précédemment en régressant nos groupes selon « RSW-I » (les relations sociales idéales). Nous n'avons pas trouvé de différence entre nos 3

groupes. Pour la comparaison « Télétravail » et « Présentiel », l'analyse de régression ne montre pas d'effet selon « RSW-I » avec  $\beta = -0.1730$ ,  $t(169) = -0.923$  et  $p = 0.357$ , (cf. Tableau 6.10). C'est la même chose qui est observée lorsque nous avons comparé les groupes « Télétravail » et « Mixte » selon cette même dimension avec  $\beta = 0.0897$ ,  $t(169) = 0.479$  et  $p = 0.633$ , (cf. Tableau 6.11). Nous retrouvons effectivement pour la dimension « RSW-I » des scores moyens relativement proches pour nos trois groupes avec notamment 4.62 ( $s = 0.393$ ) pour la condition « Télétravail », 4.55 ( $s = 0.377$ ) pour la condition « Présentiel » et 4.65 ( $s = 0.344$ ) pour la condition « Mixte ». Les résultats ne vont pas dans le sens de notre hypothèse (H5a) car nous n'avons retrouvé aucune différence significative entre les trois groupes.

Pour le sentiment de reconnaissance en 5 items, nous avons régressé nos groupes selon « RECO-I » (le sentiment de reconnaissance idéale). Un effet est retrouvé dans la comparaison de la condition « Télétravail » avec la condition « Présentiel » selon « RECO-I » avec  $\beta = 0.397$ ,  $t(169) = 2.14$  et  $p = 0.034^*$  (cf. Tableau 6.10). Les individus en situation de télétravail ont un score moyen significativement inférieur aux individus en situation de présentiel. En effet, nous observons un score moyen de 4.36 ( $s = 0.604$ ) pour les participants « Télétravail » concernant la dimension « RECO-I » contre 4.55 ( $s = 0.406$ ) pour les participants en situation « Présentiel ». Un effet tendancieux est observé entre le groupe « télétravail » et le groupe « Mixte » avec  $\beta = 0.332$ ,  $t(169) = 1.79$  et  $p = 0.075$  (cf. Tableau 6.11). Les individus dans le groupe « Mixte » ont tendance à avoir une représentation du sentiment de reconnaissance idéale comme étant plus important ( $M = 4.52$ ,  $s = 0.398$ ) que les individus dans le groupe « Télétravail » ( $M = 4.36$ ,  $s = 0.604$ ). Les résultats ne vont pas dans le sens de notre hypothèse (H5a). Les attentes en ce qui concerne la reconnaissance et le soutien organisationnel dans un idéal semble plus important chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte par rapport aux télétravailleurs alors que nous supposions l'inverse.

Pour finir, la dernière dimension concerne les possibilités d'évolution en 5

items, nous avons régressé nos groupes selon « EVO-I » (les possibilités d'évolution idéales). Lors de l'analyse de régression, nous n'avons noté aucune différence significative entre le groupe « Télétravail » et le groupe « Présentiel » selon « EVO-I » avec  $\beta = 0.0938$ ,  $t(169) = 0.498$  et  $p = 0.619$ , (cf. Tableau 6.10). Nous retrouvons les mêmes résultats avec la régression comparant la condition « Télétravail » et la condition « Mixte » selon « EVO-I » avec  $\beta = 0.0307$ ,  $t(169) = 0.163$  et  $p = 0.871$ , (cf. Tableau 6.11). Pour conclure sur cette dimension, notre groupe « Télétravail » ( $M = 3.97$ ,  $s = 0.843$ ), notre groupe « Présentiel » ( $M = 4.05$ ,  $s = 0.868$ ) et notre groupe « Mixte » ( $M = 4.00$ ,  $s = 0.757$ ) ont des scores moyens assez proches.

### *3.2.6. L'écart ( $\delta$ ) entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte*

Concernant la partie dédiée aux écarts entre la perception de la QVT et la perception de la QVT dans un idéal, nous avons proposé plusieurs hypothèses.

En effet, notre hypothèse principale suggère que l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal sera plus grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes, en particulier sur la dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, des relations sociales au travail et de la reconnaissance et du soutien organisationnel de l'échelle QS-27 (hypothèse 6a). Nous avons également proposé une seconde hypothèse selon laquelle nous supposons que l'écart entre la perception de l'environnement de travail et la perception des attentes de l'environnement de travail dans un idéal sera plus grand chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes que chez les télétravailleurs de l'échelle QS-27 (H6b).

Pour débiter cette partie, nous avons régressé l'écart des scores obtenus entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un pour les 3 groupes : « Télétravail » Vs « Présentiel » Vs « Mixte ».

Tableau 6.12. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur l'indice  $\delta$  – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale

	Télétravail(1) N = 56	Présentiel(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
$\delta$ QVT (QS-27)	1.30 (0.0776)	1.00 (0.0916)	1.135	0.0479	0.000	169	23.71	<.001
			-0.297	0.1176	-0.468	169	-2.53	0.012*

Légende : (1) Moyenne (Erreur-Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Tableau 6.13. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur l'indice  $\delta$  – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale

	Télétravail(1) N = 56	Mixte(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
$\delta$ QVT (QS-27)	1.30 (0.0776)	1.11 (0.0783)	1.135	0.0479	0.000	169	23.71	<.001
			-0.192	0.1176	-0.301	169	-1.63	0.105

Légende : (1) Moyenne (Erreur-Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous avons régressé l'indice  $\delta$  (écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue) obtenus à la QualTra-scale selon nos 3 groupes : « Télétravail », « Présentiel » et « Mixte ». Nous avons donc comparé le groupe « Télétravail » avec le groupe « Présentiel ». L'analyse de régression nous montre un effet significatif de nos groupes sur l'indice  $\delta$  QVT avec  $\beta = -0.468$ ,  $t(169) = -2.53$  et  $p = 0.012^*$ , (cf. Tableau 6.12). Ce que l'on observe, c'est que nos individus en présentiel ( $M = 1.00$ ,  $s = 0.0916$ ) ont un indice  $\delta$  QVT moyen moins important que nos individus en situation de télétravail ( $M = 1.30$ ,  $s = 0.0776$ ).

Ensuite, nous avons comparé le groupe « Télétravail » avec le groupe « Mixte ». Cette fois-ci, l'analyse de régression ne nous présente pas d'effet significatif sur l'indice  $\delta$  QVT avec  $\beta = -0.301$ ,  $t(169) = -1.63$  et  $p = 0.105$ , (cf. Tableau 6.13). L'indice  $\delta$  QVT moyen obtenu pour les individus en situation de « Télétravail » est de 1.30 ( $s = 0.0776$ ) contre 1.11 ( $s = 0.0783$ ) pour les individus en situation « Mixte ». Nous pouvons valider partiellement notre hypothèse (H6a) puisque nous avons retrouvé un effet significatif uniquement entre les

CHAPITRE 6 – ETUDE 2 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT ET DU STRESS (3<sup>ème</sup> PERIODE DE CONFINEMENT)

télétravailleurs et les travailleurs en présence. En effet, L'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal est significativement plus important pour le groupe des télétravailleurs par rapport au groupe des travailleurs en présence. En revanche, nous n'avons pas observé de différence significative entre les télétravailleurs et les travailleurs en situation mixte.

3.2.7. L'écart ( $\delta$ ) entre perception et attente dans un idéal des dimensions de la QVT (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte

Dans cette partie, nous avons décomposé nos analyses pour chacune des dimensions de la QS-27. Ainsi, pour chaque dimension, nous avons comparé les 3 groupes selon l'indice  $\delta$  correspondant.

Tableau 6.14. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I

Sous-dimensions	Télétravail(1) N = 56	Présentiel(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b><math>\delta</math> EW</b>			0.632	0.0662	0.000	169	9.55	< .001
Environnement de travail (3 items)	0.488 (0.105)	0.730 (0.108)	0.242	0.1625	0.278	169	1.49	0.139
<b><math>\delta</math> TOW</b>			1.2215	0.0689	0.000	167	17.734	< .001
Tâches et organisation de travail (4 items)	1.36 (0.0987)	1.04 (0.130)	-0.3259	0.1697	-0.361	167	-1.920	0.057
<b><math>\delta</math> VPP</b>			1.0024	0.0600	0.0000	165	16.705	< .001
Vie pro et vie perso (4 items)	0.987 (0.0922)	1.11 (0.115)	0.1245	0.1483	0.1602	165	0.840	0.402
<b><math>\delta</math> RSW</b>			0.944	0.0686	0.000	169	13.76	< .001
Relations sociales au travail (4 items)	1.24 (0.120)	0.672 (0.111)	-0.566	0.1686	-0.612	169	-3.36	< .001***
<b><math>\delta</math> RECO</b>			1.338	0.0755	0.000	169	17.72	< .001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	1.69 (0.150)	1.05 (0.114)	-0.637	0.1855	-0.626	169	-3.44	< .001***
<b><math>\delta</math> EVO</b>			1.668	0.0845	0.000	169	19.73	< .001
Evolution professionnelle (5 items)	2.02 (0.148)	1.40 (0.150)	-0.625	0.2077	-0.552	169	-3.01	0.003**

Légende : (1) Moyenne (Erreur Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Tableau 6.15. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I

Sous-dimensions	Télétravail <sup>(1)</sup> N = 56	Mixte <sup>(1)</sup> N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b><math>\delta</math> EW</b>			0.632	0.0662	0.000	169	9.55	<.001
Environnement de travail (3 items)	0.488 (0.105)	0.678 (0.128)	0.190	0.1625	0.219	169	1.17	0.244
<b><math>\delta</math> TOW</b>			1.2215	0.0689	0.000	167	17.734	<.001
Tâches et organisation de travail (4 items)	1.36 (0.0987)	1.27 (0.127)	-0.0944	0.1682	-0.105	167	-0.561	0.576
<b><math>\delta</math> VPP</b>			1.0024	0.0600	0.0000	165	16.705	<.001
Vie pro et vie perso (4 items)	0.987 (0.0922)	0.909 (0.104)	-0.0771	0.1456	-0.099	165	-0.530	0.597
<b><math>\delta</math> RSW</b>			0.944	0.0686	0.000	169	13.76	<.001
Relations sociales au travail (4 items)	1.24 (0.120)	0.922 (0.125)	-0.316	0.1686	-0.342	169	-1.87	0.063
<b><math>\delta</math> RECO</b>			1.338	0.0755	0.000	169	17.72	<.001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	1.69 (0.150)	1.28 (0.126)	-0.406	0.1855	-0.399	169	-2.19	0.030*
<b><math>\delta</math> EVO</b>			1.668	0.0845	0.000	169	19.73	<.001
Evolution professionnelle (5 items)	2.02 (0.148)	1.58 (0.141)	-0.446	0.2077	-0.393	169	-2.15	0.033*

Légende : (1) Moyenne (Erreur Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Pour commencer, nous nous sommes intéressés à l'écart de la dimension de l'environnement du travail en 3 items noté  $\delta$  EW. Pour cela, nous avons régressé les groupes « Télétravail » et « Présentiel » selon  $\delta$  EW. L'analyse de régression ne permet pas d'identifier un effet entre les deux groupes avec  $\beta = 0.278$ ,  $t(169) = 1.49$  et  $p = 0.139$ , (cf. Tableau 6.14). Ensuite, nous avons réalisé la même régression avec les groupes « Télétravail » et « Mixte » toujours selon  $\delta$  EW. L'analyse de régression ne nous présente pas non plus d'effet avec  $\beta = 0.219$ ,  $t(169) = 1.17$  et  $p = 0.244$ , (cf. Tableau 6.15). En effet, les indices  $\delta$  EW moyens obtenus ne diffèrent pas suffisamment entre le groupe « Télétravail » ( $M = 0.488$ ,  $s = 0.105$ ), le groupe « Présentiel » ( $M = 0.730$ ,  $s = 0.108$ ) ainsi que le groupe « Mixte » ( $M = 0.678$ ,  $s = 0.128$ ). Nous ne pouvons qu'invalider notre hypothèse (H6b) car nous n'avons aucune différence significative entre les trois groupes concernant l'écart entre l'environnement au travail perçu et l'environnement au travail attendu dans un idéal.

Concernant l'indice  $\delta$  TOW (écart entre les tâches et l'organisation de travail idéale et perçue), nous n'avons pas observé d'effet significatif. Lorsque nous avons régressé les groupes « Télétravail » et « Présentiel » selon  $\delta$  TOW, l'analyse de régression nous présente un effet tendancieux avec  $\beta = -0.361$ ,  $t(167) = -1.920$  et  $p = 0.057$ , (cf. Tableau 6.14). Lorsque nous avons comparé la condition « Télétravail » avec la condition « Mixte » selon  $\delta$  TOW, nous n'avons pas observé de différence significative avec  $\beta = -0.105$ ,  $t(167) = -0.561$  et  $p = 0.576$ , (cf. Tableau 6.15). Pour cette dimension, les individus en condition « Télétravail » ont tendance à avoir un indice  $\delta$  TOW plus important ( $M = 1.36$ ,  $s = 0.0987$ ) que les individus dans la condition « Présentiel » ( $M = 1.04$ ,  $s = 0.130$ ). En revanche pour ce même indice  $\delta$  TOW, nous ne retrouvons pas de différence entre les individus en condition « Télétravail » ( $M = 1.36$ ,  $s = 0.0987$ ) et les individus en condition « Mixte » ( $M = 1.27$ ,  $s = 0.127$ ).

L'indice  $\delta$  du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle idéale et perçue ( $\delta$  VPP) en 4 items, ne nous présente pas non plus de différence significative entre nos 3 groupes. L'analyse de régression entre les groupes « Télétravail » et « Présentiel » selon  $\delta$  VPP ne présente pas d'effet avec  $\beta = 0.1602$ ,  $t(165) = 0.840$  et  $p = 0.402$ , (cf. Tableau 6.14). La seconde analyse de régression entre les groupes « Télétravail » et « Mixte » selon  $\delta$  VPP ne présente pas non plus d'effet avec  $\beta = -0.0992$ ,  $t(165) = -0.530$  et  $p = 0.597$ , (cf. Tableau 6.15). Comme pour les indices  $\delta$  vus précédemment, ils restent assez proches entre nos 3 groupes. Nous retrouvons un indice  $\delta$  moyen du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle idéale et perçue de 0.987 ( $s = 0.0922$ ) pour la condition « Télétravail », de 1.11 ( $s = 0.115$ ) pour la condition « Présentiel » et de 0.909 ( $s = 0.104$ ) pour la condition « Mixte ». Les résultats ne vont pas dans le sens de notre hypothèse (H6a), puisque nous n'avons observé aucune différence significative concernant l'écart entre l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle perçue et l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle attendu dans un idéal entre les trois groupes.

Pour l'indice  $\delta$  des relations sociales ( $\delta$  RSW) en 6 items, nous avons réalisé

la même analyse que précédemment en régressant nos groupes selon  $\delta$  RSW. Ce que l'on observe, c'est un effet très significatif dans l'analyse de régression comparant le groupe « Télétravail » avec le groupe « Présentiel » selon  $\delta$  RSW avec  $\beta = -0.612$ ,  $t(169) = -3.36$  et  $p < .001^{***}$ , (cf. Tableau 6.14). De plus, nous observons également une légère tendance dans la comparaison des groupes « Télétravail » et « Mixte » selon  $\delta$  RSW avec  $\beta = -0.342$ ,  $t(169) = -1.87$  et  $p = 0.063$ , (cf. Tableau 6.15). Autrement-dit, nos résultats montrent que les participants en situation de télétravail ont un indice  $\delta$  moyen entre les relations sociales idéales et perçues ( $M = 1.24$ ,  $s = 0.120$ ) significativement supérieur aux participants en présentiels ( $M = 0.672$ ,  $s = 0.111$ ). Alors que les participants en situation de télétravail ( $M = 1.24$ ,  $s = 0.120$ ) ont tendance à avoir un indice  $\delta$  RSW moyen supérieur aux participants en situation mixte ( $M = 0.922$ ,  $s = 0.125$ ). Les résultats vont partiellement dans le sens de notre hypothèse (H6a). En effet, comme prévu, nous avons noté un écart entre les relations sociales perçues et les relations sociales attendues dans un idéal plus importantes pour les télétravailleurs que pour les travailleurs en présence. En revanche, bien que ce même écart soit plus important pour les télétravailleurs que les travailleurs mixtes, la différence reste tendanciel.

Pour l'écart entre le sentiment de reconnaissance idéal et perçu en 5 items, nous avons régressé nos 3 groupes selon  $\delta$  RECO (écart entre le sentiment de reconnaissance idéal et perçu). Nos analyses de régression nous présentent uniquement des effets significatifs. Premièrement, nous avons régressé les groupes « Télétravail » et « Présentiel » selon  $\delta$  RECO avec  $\beta = -0.626$ ,  $t(169) = -3.44$  et  $p < .001^{***}$ , (cf. Tableau 6.14). Deuxièmement, nous avons réalisé la même régression avec les groupes « Télétravail » et « Mixte » toujours selon  $\delta$  RECO avec  $\beta = -0.399$ ,  $t(169) = -2.19$  et  $p = 0.030^*$ , (cf. Tableau 6.15). Pour faire simple, nos participants en situation de télétravail ont un indice  $\delta$  RECO significativement supérieur ( $M = 1.69$ ,  $s = 0.150$ ) aux groupes « Présentiel » ( $M = 1.05$ ,  $s = 0.114$ ) et « Mixte » ( $M = 1.28$ ,  $s = 0.126$ ). Les résultats vont également dans le sens de l'hypothèse (H6a). Les télétravailleurs ont un écart entre la reconnaissance et le soutien organisationnel perçu et la reconnaissance et le soutien organisationnel

attendu dans un idéal plus important que le groupe des travailleurs en présence et celui des travailleurs mixtes.

Pour finir, le dernier indice  $\delta$  concerne celui de la dimension des possibilités d'évolution ( $\delta$  EVO) en 5 items, nous avons régressé nos groupes selon  $\delta$  EVO. Pour cette dimension, nos analyses de régression nous présentent encore une fois des effets importants. En effet, lorsque nous avons régressé les groupes « Télétravail » et « Présentiel » selon  $\delta$  EVO, nous avons obtenu un effet significatif avec  $\beta = -0.552$ ,  $t(169) = -3.01$  et  $p = 0.003^{**}$ , (cf. Tableau 6.14). C'est le même résultat qui est obtenu avec la régression des groupes « Télétravail » et « Mixte » selon  $\delta$  EVO avec  $\beta = -0.393$ ,  $t(169) = -2.15$  et  $p = 0.033^*$ , (cf. Tableau 6.15). Nos analyses nous montrent que les participants en situation « Télétravail » ont un indice  $\delta$  EVO moyen significativement supérieur ( $M = 2.02$ ,  $s = 0.148$ ) aux participants en situation « Présentiel » ( $M = 1.40$ ,  $s = 0.150$ ). Nous observons également que l'indice  $\delta$  EVO moyen est significativement inférieur pour les sujets « Mixte » ( $M = 1.58$ ,  $s = 0.141$ ) par rapport aux sujets « Télétravail » ( $M = 2.02$ ,  $s = 0.148$ ).

### ***3.3. La perception du stress (PSS-10) : le 3<sup>ème</sup> confinement***

Comme nous l'avons observé lors de notre première étude à travers l'analyse prototypique, nos participants ont mis en avant la notion de stress durant la première période de confinement. De plus, nous avons également montré, malgré un sentiment de stress retrouvé chez les télétravailleurs et les travailleurs en présence, une certaine sérénité ainsi qu'un sentiment de calme pour les travailleurs à la maison. Ensuite, nous avons également présenté un sentiment fort de stress pour le travail en présentiel avec la crainte du virus et des risques de contaminations (Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023) pouvant générer une peur collective (Rateau, Tavani & Delouée, 2023). C'est pourquoi, nous nous sommes intéressés à cette notion

dans cette deuxième étude. De cette façon, nous devrions observer une meilleure perception du stress chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur l'échelle PSS-10 (Hypothèse 7).

Nous avons utilisé l'échelle PSS-10 afin de mesurer le stress de nos participants. Il est important de noter, que plus les scores obtenus à l'échelle PSS-10 sont élevés et plus les individus sont stressés. Nous avons régressé les 3 groupes selon le PSS-10.

Tableau 6.16. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur le Stress perçu (PSS-10)

	Télétravail(1) N = 56	Présentiel(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b>Stress perçu</b> (PSS-10)	2.46 (0.712)	2.91 (0.772)	2.794	0.0583	0.000	169	47.96	< .001
			0.451	0.1431	0.566	169	3.15	0.002**

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Tableau 6.17. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur le Stress perçu (PSS-10)

	Télétravail(1) N = 56	Mixte(1) N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b>Stress perçu</b> (PSS-10)	2.46 (0.712)	3.02 (0.804)	2.794	0.0583	0.000	169	47.96	< .001
			0.563	0.1431	0.706	169	3.94	< .001***

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Pour commencer, nous avons comparé le groupe « Télétravail » avec le groupe « Présentiel » selon PSS-10 et avons obtenu un effet très significatif avec  $\beta = 0.566$ ,  $t(169) = 3.15$  et  $p = 0.002^{**}$ , (cf. Tableau 6.16). Nous avons ensuite réalisé la même analyse cette fois-ci en comparant le groupe « Télétravail » avec le groupe « Mixte » et avons obtenu également un effet très significatif avec  $\beta = 0.706$ ,  $t(169) = 3.94$  et  $p < .001^{***}$ , (cf. Tableau 6.17). Les résultats montrent que les participants en situation « Télétravail » ( $M = 2.46$ ,  $s = 0.712$ ) sont significativement moins stressés que les individus en situation « Présentiel » ( $M = 2.91$ ,  $s = 0.772$ )

ainsi que les individus en situation « Mixte » ( $M = 3.02, s = 0.804$ ). Les résultats vont dans le sens de notre hypothèse (H7) et nous permettent de la valider. En effet, nous avons noté que les télétravailleurs ont perçu leur stress comme étant significativement moins important que les travailleurs en présence ou encore les travailleurs en situation mixte.

## 4. Discussion

### *4.1. Rappel des objectifs et hypothèses*

Cette deuxième étude vise : 1) à comprendre comment la représentation sociale de la QVT durant le troisième confinement des télétravailleurs Vs travailleurs en présence Vs travailleurs en situation mixte (alternant travail distant et travail en présentiel) se structure et s'organise ; 2) à comprendre à travers la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal, les enjeux du thème réel/idéal chez les télétravailleurs, les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte durant cette même période de confinement et 3) à mesurer la perception du stress entre les trois groupes durant ce dernier confinement.

Nous avons dans un premier temps, supposé observer une représentation sociale de la QVT chez les trois groupes de travailleurs interrogés durant le troisième confinement qui devrait être structurée principalement autour du stress et des mauvaises conditions de travail. Nous avons partiellement validé cette hypothèse (H1). En effet, nous avons noté différents éléments qui rappellent cette situation particulière comme étant difficile (difficile et fatigant). En revanche, nous avons observé l'élément « Stress » partagé uniquement entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence.

Ensuite, nous avons émis les hypothèses selon lesquelles, les trois groupes auraient des éléments plus spécifiques de la représentation sociale de la QVT. Nous avons validé l'hypothèse (H2a) qui suppose que les télétravailleurs auraient des éléments spécifiques en rapport avec le travail distant et le sentiment d'isolement (solitude et relations). Nous n'avons pas validé l'hypothèse (H2b) qui suggère que les travailleurs en présence auraient des éléments spécifiques en lien avec les risques de contaminations et les gestes barrières. En effet, ce groupe n'a présenté aucun élément spécifique. Cependant, nous avons validé l'hypothèse (H2c) qui suppose que les travailleurs en situation mixte présenteraient des éléments partagés d'une part avec les télétravailleurs sur le travail distant (équipements/matériels) et d'autre part avec les travailleurs en présence sur les risques de contaminations et les gestes barrières (fatiguant).

Dans une deuxième partie, nous avons réalisé des analyses de similitudes afin d'étudier la manière dont la représentation sociale de la QVT s'organise dans les trois groupes durant le troisième confinement. Nous avons ainsi, proposés plusieurs hypothèses.

Les résultats nous montrent une organisation de la représentation sociale de la QVT pour le groupe des télétravailleurs liés au contexte difficile du travail distant (« Démotivation », difficile, fatiguant, compliqué, ennui et long) générant des conséquences sur la santé mentale (stress, anxiogène, relations, solitude, isolement, ennui, fatiguant, dépression et Mauvaise QVT). Ces résultats, nous permettent de valider notre hypothèse (H3a).

Ensuite, nous avons retrouvé une organisation de la représentation sociale de la QVT pour le groupe des travailleurs en présence qui montre également des conséquences de la situation sur la santé mentale (Mauvaise QVT, fatiguant, stress, difficile, anxiogène, incertitude et solitude) ainsi que les conséquences liées aux gestes barrières et les risques de contaminations sur la santé physique (hygiène, respect, gestes barrières, masque, contrainte, crainte, risque et distance(ciation)). Cela, nous permet de valider notre hypothèse (H3b).

Pour terminer avec les organisations de la représentation sociale de la QVT, celle du groupe des travailleurs en situation mixte présente principalement une structure de la représentation centrée sur la charge de travail et les conséquences sur la santé mentale (Charge de travail, stress, fatiguant, mauvaise QVT, difficile, démotivation, solitude, dépression et isolement). Cependant, nous pensions également observer des éléments en lien avec les gestes barrières, les risques de contaminations ainsi que des conséquences de la situation sur la santé physique. C'est pourquoi, nous n'avons que partiellement validé notre hypothèse (H3c).

Ensuite, à l'inverse de notre première étude durant le premier confinement, nous avons supposé avec le troisième confinement que la QVT perçue serait moins bonne pour le groupe des télétravailleurs que les deux autres groupes (H4a). Les résultats obtenus avec l'échelle de la QS-27, nous permettent de valider notre hypothèse.

Nous nous sommes également intéressés à la perception des différentes dimensions de la QVT mesurées par la QS-27. Comme nous l'avions prévu, les télétravailleurs ont perçu leur environnement de travail comme étant significativement meilleur que les travailleurs en présence. En revanche, ils ont tendance à le percevoir comme étant meilleur que les travailleurs en situation mixte. C'est pour cela, que nous avons partiellement validé l'hypothèse (H4b).

En ce qui concerne la perception de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, nous n'avons observé aucune différence significative entre les trois groupes. Les télétravailleurs ont perçu leurs relations sociales ainsi que leur reconnaissance et soutien organisationnel comme significativement moins bon que les travailleurs en présence et ceux en situation mixte. Ces résultats vont dans le sens de notre hypothèse (H4a).

Nous avons proposé plusieurs hypothèses concernant la perception des attentes de la QVT dans un idéal ainsi que la perception des attentes concernant les dimensions de la QS-27. En revanche, nous n'avons validé aucune de nos

hypothèses. Les télétravailleurs n'ont pas perçu leurs attentes en terme de QVT comme étant plus importante que les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte (H5a).

En ce qui concerne les attentes dans un idéal pour les dimensions de l'environnement de travail (H5b) et les relations sociales (H5a), nous n'avons observé aucune différence entre les trois groupes. Nous avons observé des résultats allant dans le sens inverse de nos hypothèses avec la dimension de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle (H5a) ainsi que la dimension de reconnaissance et de soutien organisationnel (H5a). En effet, nous avons observé des attentes pour l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle dans un idéal significativement plus importantes pour les travailleurs en présence que les télétravailleurs. Pour les travailleurs en situation mixte, nous n'avons retrouvé aucune différence significative avec les télétravailleurs. Ensuite, la perception des attentes concernant la reconnaissance et le soutien organisationnel dans un idéal est significativement plus importante pour les travailleurs en présence et en situation mixte par rapport aux télétravailleurs.

Concernant les écarts entre la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal, nous avons également proposé plusieurs hypothèses. Nous avons effectivement observé un écart significativement plus important pour les télétravailleurs que les travailleurs en présence. Ensuite, nous avons retrouvé une tendance à ce que cet écart soit plus important pour les télétravailleurs que les travailleurs mixtes. Ces résultats nous entraînent à valider partiellement notre hypothèse (H6a).

Nous n'avons en revanche pas observé de différence significative entre les trois groupes pour l'écart entre la perception de l'environnement de travail et les attentes dans un idéal de cette dimension. Cela ne nous a pas permis de valider l'hypothèse (H6b). Ce sont les mêmes résultats que nous avons retrouvés avec la dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle ce qui ne nous permet pas non plus de valider l'hypothèse (H6a). Concernant la dimension des relations sociales, nous avons noté pour l'écart entre la perception

et les attentes dans un idéal une différence significative entre le groupe des travailleurs à distance et les travailleurs en présence. En revanche, nous avons observé une différence tendancielle entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes. Dans ce cas, nous n'avons que partiellement validé l'hypothèse (H6a). Ensuite, nous avons validé l'hypothèse (H6a) puisque les télétravailleurs ont obtenu un écart entre la perception de la reconnaissance et du soutien organisationnel et les attentes dans un idéal quant à cette dimension significativement plus important que les travailleurs en présence et en situation mixte.

Pour terminer, nous avons mesuré la perception du stress en utilisant le PSS-10. Nos résultats, nous ont permis de valider notre hypothèse (H7). En effet, les télétravailleurs ont perçu leur stress comme significativement moins important que les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte.

#### ***4.2. Les représentations sociales de la QVT des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixte durant le troisième confinement***

Les analyses prototypiques, nous ont permis d'identifier d'une part les éléments communs et d'autre part les éléments spécifiques de la représentation sociale de la QVT des trois groupes de comparaisons durant le troisième confinement. Ainsi, nous avons identifié que les éléments communs reflètent principalement un vécu difficile de la situation pour les trois groupes : télétravail Vs présentiel Vs mixte (Difficile et Fatigant). Ces résultats, vont dans le sens de notre hypothèse.

De plus, comme prévu, nous avons également souligné que les télétravailleurs et les travailleurs en présence ont partagé différents éléments

avec les travailleurs en situation mixte. En effet, cette condition est particulière puisque les travailleurs mixtes sont dans l'obligation d'alterner entre le travail distant et le travail en présentiel. Ainsi, ce groupe partage des éléments de la représentation sociale de la QVT avec les télétravailleurs en rapport avec le travail distant et les besoins d'outils (équipements/matériels). Ils ont également des éléments de la représentation qui sont partagés avec les travailleurs en présence plutôt en lien cette fois-ci avec le besoin de s'adapter avec le contexte particulier ainsi qu'au protocole sanitaire obligatoire (adaptabilité).

Nous n'avons observé aucun élément spécifique de la représentation sociale de la QVT pour le groupe des travailleurs en présence et n'avons pas validé notre hypothèse (H2b). Pour justifier cela, nous pensons que les travailleurs en présence ont une représentation de la QVT relativement proche des travailleurs en situation mixte qui ont eux aussi l'obligation de travailler en présentiel en suivant les gestes barrières malgré les risques de contaminations.

Pour le groupe des télétravailleurs, nous avons observé des éléments spécifiques qui rappellent un manque relationnel ainsi qu'un fort sentiment d'isolement à travers le travail à la maison (solitude et relations). Ces résultats vont dans le sens des travaux récents (e.g Chamoux, 2021 ; Massart & Chaumon, 2021 ; Registre et al., 2022) ainsi que nos résultats obtenus dans notre première étude.

Ensuite, nous nous sommes intéressés à l'organisation de la représentation sociale de la QVT chez les trois groupes durant le troisième confinement. Pour cela, nous avons favorisé l'utilisation d'analyses de similitudes (Flament, 1986 ; Abric, 1987).

En ce qui concerne l'organisation de la représentation sociale de la QVT pour les télétravailleurs, nous avons remarqué une organisation qui s'articule autour des conditions de travail à distance (Démotivation, Difficile, Fatigant, Compliqué, Ennui et Long) ainsi qu'aux conséquences de cette situation sur la santé mentale (Relations, Solitude, Isolement, Ennui, Fatigant, Dépression et

Mauvaise QVT). Ces résultats vont dans le sens de notre hypothèse (H3a).

L'analyse de similitude pour le groupe des travailleurs en présence montre une organisation de la représentation sociale de la QVT d'une part autour des conséquences de la situation sur la santé mentale (Mauvaise QVT, Fatigant, Stress, Difficile, Anxiogène, Incertitude et Solitude) et d'autre part autour des conséquences de la situation sur la santé physique (Hygiène, Respect, Gestes barrières, Masque, Contrainte, Crainte, Risque et Distance(ciation)). Ces résultats vont également dans le même sens que notre hypothèse (H3b).

Pour terminer sur cette partie, nous pensions retrouver une double organisation de la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en situation mixte : 1/ en lien avec le télétravail et les conséquences sur la santé mentale et 2/ en lien avec le travail en présence et les conséquences sur la santé physique en rapport avec les gestes barrières et les risques de contaminations.

Cependant, nous n'avons trouvé que des éléments qui se rapportent à la situation difficile ainsi qu'aux conséquences sur la santé mentale (Charge de travail, Stress, Fatigant, Mauvaise QVT, Difficile, Démotivation, Solitude, Dépression et Isolement). C'est pourquoi, nous n'avons que partiellement validé cette hypothèse (H3c).

Nous avons en revanche noté une organisation de la représentation qui s'articule autour de la charge de travail importante. En effet, les travailleurs en situation mixte sont dans l'obligation d'alterner entre le travail à distance et le travail en présentiel. Cela réclame pour ces travailleurs une certaine organisation et adaptabilité afin de réaliser correctement leurs tâches (Charge de travail, Organisation, Aménagements, Adaptabilité, Equipements/Matériels, Internet et Autonomie).

Globalement, les résultats sur la représentation sociale de la QVT sont relativement proches de ceux que nous avons retrouvés lors de notre première étude qui porte sur le premier confinement. Bien que nous n'ayons lors de cette

étude obtenue, peu de participants en situation mixte (que nous n'avons pas pris en compte), pour les deux autres groupes, la représentation sociale de la QVT reste assez similaire entre le premier confinement (cf. étude 1) et le troisième confinement (cf. étude 2). Par exemple, nos études, nous ont permis de montrer à travers la représentation sociale de la QVT des éléments qui montrent une situation difficile et stressante pour les télétravailleurs et les travailleurs en présence.

De plus, nous avons également souligné que les télétravailleurs ont une représentation sociale de la QVT qui se rapporte au sentiment d'isolement ainsi qu'aux difficultés relationnelles moins marqué par les travailleurs en présentiel. Au contraire, pour les travailleurs en présence, nous avons remarqué une représentation sociale de la QVT marquée par un besoin de s'adapter aux conditions particulières.

Nous souhaitons aussi présenter que lors du troisième confinement, les éléments liés aux gestes barrières ou encore aux risques de contaminations sont moins présents par rapport au premier confinement. Cela suppose durant le dernier confinement, que les travailleurs en présence, se sont plus facilement adapter au protocole sanitaire.

#### ***4.3. La perception de la QVT et des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixte durant le troisième confinement***

Comme pour la première étude, en utilisant l'échelle de la QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024) nous avons mesuré la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal

des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixtes durant le troisième confinement.

Cette deuxième étude, nous a permis de mettre en avant que durant le troisième confinement, les salariés en télétravail ont perçu leur QVT comme étant moins bonne que celle des salariés en présence et les salariés en situation mixte. Ce résultat permet la validation de notre hypothèse (H4a).

Nous pouvons expliquer ce résultat en nous appuyant sur des travaux récents qui montrent que les conditions de travail des télétravailleurs se sont largement dégradées durant la crise sanitaire (Gontier, Buisset & Charbotel, 2023). Durant le troisième confinement, est arrivé le télétravail obligatoire à temps plein pour les activités ayant la possibilité de mettre cette pratique en place. Selon Chamoux (2021), le télétravail contraint génère de nouveaux risques psychosociaux tels que le sentiment d'isolement. Nos résultats vont dans ce sens puisque nous avons identifié que les relations sociales sont moins bien perçues par les télétravailleurs que les deux autres groupes.

D'autres travaux récents montrent que le travail distant renforce davantage le sentiment d'isolement après le premier confinement (Diard, Hachard & Laroutis, 2022 ; Reboul, Pailhé & Council, 2024). C'est également ce qui ressort de notre analyse qualitative. La structure de la représentation de la QVT pour ces salariés comporte par exemple l'élément spécifique au groupe « Solitude ».

Selon Eisenberger et ses collègues (1986), le soutien organisationnel correspond à la manière dont les salariés vont percevoir à quel point l'organisation de travail les valorise et se soucie de leurs conditions de travail. Cependant, nos analyses quantitatives (QS-27), montrent que la reconnaissance et le soutien organisationnel sont meilleurs pour les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte par rapport aux télétravailleurs. Cela se traduit chez les télétravailleurs par le sentiment de ne pas faire partie de l'organisation du travail (Registre et al., 2022). Ce résultat va dans le sens de travaux antérieurs. Par

exemple, des études récentes montrent que les facteurs de risques liés au télétravail peuvent impacter le bien-être et l'engagement envers l'organisme de travail (Bennani & Ellioua, 2022). Dans la même idée, les travaux de Lauzier, Desjardins et Memette (2023) montrent que la fatigue des salariés en télétravail combiné à l'absence de reconnaissance et de soutien organisationnel impact négativement la satisfaction au travail. Or, dans une situation où les télétravailleurs sont correctement soutenus par la hiérarchie et les collègues, la situation de travail à distance est mieux perçue (Aourzag & Ikkou, 2021).

De plus, nous savons que le sentiment d'isolement des télétravailleurs peut être renforcé par le sentiment d'un manque de soutien organisationnel entraînant la sensation de manquer d'informations (Registre et al., 2022). Le manque relationnel et le manque de soutien de la part de la hiérarchie se traduisent par des difficultés de la part des travailleurs à distance de s'adapter à cette nouvelle forme de travail contraint (Carillo et al., 2021 ; Wang et al., 2020).

En nous basant sur les travaux de Gontier, Buisset et Charbotel (2023) qui présentent qu'après le premier confinement, l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle est davantage compliquée pour les télétravailleurs, nous pensions que la perception de cet équilibre serait moins bien perçue pour le groupe des télétravailleurs que les deux autres groupes. Cependant, nous n'avons observé aucune différence significative entre les trois groupes.

Finalement, bien que la rupture entre la vie personnelle et la vie professionnelle se soit dégradée pour les télétravailleurs (Gontier, Buisset & Charbotel, 2023), les deux autres groupes n'en sont pas pour autant épargnés. Par exemple, les travaux de Mo et ses collaborateurs (2020) expliquent que les professionnels de la santé perçoivent un mauvais équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle. Cette rupture de l'équilibre vie privée, vie professionnelle se traduit par la crainte de la contamination du virus de la COVID-19 et le manque de soutien organisationnel de la part des soignants (Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020).

Pour les possibilités d'évolutions professionnelles, nous n'avions émis aucune hypothèse. Lors de nos investigations sur les travaux s'intéressant aux conditions de travail pendant la pandémie, nous n'avions observé aucune étude qui souligne des difficultés pour les possibilités d'évolution. Cependant, nous avons observé que les possibilités d'évolutions professionnelles sont moins bien perçues par les télétravailleurs que les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte. Nous pensons que ces résultats sont encore une fois liés au sentiment d'isolement de la part des télétravailleurs pouvant impacter le sentiment d'appartenance de l'entreprise. Les travailleurs à distance, par définition ne sont pas présents dans leur structure de travail. Cela peut effectivement nuire au sentiment d'appartenance. Par exemple, Registre et ses collaborateurs (2022) expliquent que l'isolement chez les télétravailleurs peut limiter leur participation aux objectifs et tâches de l'organisation.

En revanche, nous avons noté que l'environnement de travail est mieux perçu par les télétravailleurs que les travailleurs en présence. C'est le résultat que nous attendions (H4b). Lors de notre première étude, nous avons précisé que le travail à distance permet une plus grande tranquillité (cf. étude 1). Ces résultats n'étaient pas observés chez les travailleurs en présence. Lors du troisième confinement, bien que la situation semble se dégrader par rapport au manque relationnel (e.g Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020) et au manque de soutien organisationnel (e.g Laborie, Abord de Chatillon & Bernard, 2021), l'environnement de travail est toujours mieux perçu par les télétravailleurs comparativement aux travailleurs en présence.

Les télétravailleurs ont également tendance à percevoir cet environnement de travail comme meilleur par rapport aux travailleurs mixtes. Pour justifier cette tendance, nous savons que le travail en situation mixte impose de passer du travail en présence au travail à distance. Ainsi, nous savons aussi que les aspects positifs de l'environnement de travail concernant le travail à la maison sont retrouvés à mi-temps pour les travailleurs mixtes.

Finalement, la diminution de la QVT des télétravailleurs après le premier

confinement fait sens avec les résultats observés lors de notre première étude. En effet, nous avons mis en avant une perception de la QVT qui tend à être meilleure pour les travailleurs à distance par rapport aux travailleurs en présence. Pour compléter cette réflexion, nous avons également montré durant la première étude que l'organisation de la représentation sociale de la QVT des télétravailleurs est organisée en partie autour de certains aspects positifs du télétravail (Bonne QVT, Tranquillité et Liberté). Or, cette deuxième étude montre une organisation centrée principalement sur une situation difficile et stressante, durant le troisième confinement (Démotivation, stress, solitude, fatigant, compliqué, dépression, Mauvaise QVT, isolement, anxiogène, difficile, ennui et long).

Nous allons maintenant, discuter des résultats que nous avons obtenus pour la perception des attentes de la QVT dans un idéal entre les trois groupes durant le troisième confinement. Il est important de noter, que nous n'avons validé aucune de nos hypothèses. Nous allons discuter des résultats.

Dans un premier temps, nous n'avons observé aucune différence significative entre les trois groupes pour la perception des attentes de la QVT dans un idéal. Bien que les télétravailleurs aient perçu lors de ce confinement une QVT moins bonne que celles des travailleurs en présence et en situation mixte, leurs attentes ne diffèrent pas. Autrement-dit, les travailleurs durant le troisième confinement n'accordent pas d'importance de la QVT différemment. Cela se traduit par des attentes de la QVT dans un idéal qui restent importantes pour les trois groupes étant donné les conditions particulières de la pandémie. Cela va dans le sens des travaux antérieurs qui montrent que les changements organisationnels imposés par la pandémie ont bouleversé de manière générale la façon de travailler (e.g Albouy & Legleye, 2020).

Cette situation de crise génère pour l'ensemble des salariés qu'ils soient en télétravail ou en présence de l'anxiété et du stress (e.g Bourion-Bédès et al., 2021 ; Chamoux, 2021). C'est ce qui ressort des analyses qualitatives. Pour les trois groupes de comparaisons, la représentation sociale de la QVT est structurée autour des éléments : « Difficile » et « Fatigant ».

Parallèlement la littérature présente d'une part que les travailleurs en présence attendent une diminution des contraintes en rapport avec les distanciations et les gestes barrières (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020) et d'autre part les télétravailleurs attendent un retour à la normale et donc en présentiel (Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020 ; Chamoux, 2021 ; Hansez, 2021). Cela justifie que nous n'ayons pas aperçu de différence concernant les attentes de la QVT dans un idéal.

Dans la même logique, les attentes de l'environnement de travail dans un idéal ne diffèrent pas entre les trois groupes. Nous avons pourtant montré que la perception de l'environnement de travail est meilleure pour les télétravailleurs que les deux autres groupes. Si l'environnement de travail semble meilleur pour la condition du travail à distance, leurs attentes ne sont pas différentes de celles des travailleurs en présence et en situation mixte. Cela, se traduit par un environnement stressant lié au sentiment d'inconfort quant à l'utilisation des gestes barrières pour les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes (e.g Albouy & Legleye, 2020 ; Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020).

En revanche, les analyses quantitatives nous ont tout de même présenté certaines différences concernant les dimensions de la QVT (QS-27) entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence.

D'abord, nous avons souligné que les attentes concernant les tâches et l'organisation de travail dans un idéal sont plus importantes pour les télétravailleurs que les travailleurs en présence. Nous pouvons expliquer ce résultat en nous appuyant sur les travaux qui durant la crise montrent que le manque d'information imposé par le travail à distance (Charani & Hilmi, 2023) et les difficultés relationnelles peuvent impacter la bonne réalisation des tâches (Carillo et al., 2021). De plus, nous avons déjà souligné un fort sentiment d'isolement chez les travailleurs à distance (e.g Chamoux, 2021). Selon Registres et ses collègues (2022), cela peut limiter les télétravailleurs dans la participation des objectifs de l'organisation de travail. C'est également ce qui ressort de nos analyses qualitatives. La représentation sociale de la QVT présente des éléments

communs entre le groupe des télétravailleurs et des travailleurs en situation mixte qui rappelle ces difficultés liées aux outils avec « équipements/matériels ».

Ensuite, les résultats, nous ont également permis de mettre en avant des attentes significativement plus importantes pour le groupe des travailleurs en présence que le groupe des télétravailleurs pour les dimensions de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle ainsi que celle de la reconnaissance et du soutien organisationnel. Or, nous pensions retrouver des effets inverses.

Laborie et ses collaborateurs (2021) ont mis en avant que les télétravailleurs durant la crise ressentent un besoin de participation quant aux décisions de l'organisation de travail. Ils précisent, que ces résultats ne sont pas retrouvés chez les travailleurs en présence. Nous pensons que les attentes de cette dimension sont moins importantes pour les télétravailleurs que les travailleurs en présence puisqu'ils ont une très mauvaise perception de leur soutien organisationnel. Cela conduit les télétravailleurs à minimiser leurs attentes étant donné l'ampleur de leur situation de travail.

Parallèlement, les travailleurs en présence attendent plus de leur équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle que les télétravailleurs. Des travaux récents appuient ce résultat en expliquant que la crainte d'être contaminé ou encore de contaminer ses proches sont des facteurs pouvant impacter cet équilibre (Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020). Ainsi, les salariés en présence espèrent être plus en sécurité à la fois pour leur propre santé et à la fois pour la santé de leur entourage. Cela entraîne les travailleurs en présence à avoir une importance concernant l'équilibre vie privée, vie professionnelle plus élevée que les travailleurs à distance.

Pour terminer, les télétravailleurs et les travailleurs mixtes ne présentent aucune différence significative concernant les attentes de la QVT dans un idéal. Ces résultats sont similaires concernant les dimensions de la QVT (QS-27). Finalement, que les télétravailleurs soient à temps complet ou à temps partiel, les

attentes concernant leur situation de travail ne diffèrent pas.

Pour conclure cette partie, ce que nous retenons c'est une situation qui reste globalement stressante et difficile pour les trois groupes. En revanche, durant le troisième confinement, nous avons observé que les télétravailleurs présentent une moins bonne perception de la QVT comparativement aux deux autres groupes. Or, nous avons obtenu l'inverse entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence durant le premier confinement (cf. étude 1). Ainsi, nous constatons une dégradation des conditions de travail de la part des télétravailleurs après le premier confinement. Cela se traduit principalement à un fort sentiment d'isolement social ainsi qu'une mauvaise perception des relations sociales au travail et de la reconnaissance et du soutien organisationnel. Ils accordent également une importance plus grande aux tâches ainsi qu'à l'organisation du travail par rapport aux travailleurs en présence. Cela dit, l'environnement de travail reste mieux perçu par les télétravailleurs et semble favoriser une meilleure tranquillité au travail. En ce qui concerne les salariés en présentiel, ils accordent quant à eux une importance plus grande pour l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle ainsi qu'à la reconnaissance et au soutien organisationnel comparativement aux télétravailleurs.

***4.4. Le thème réel/idéal : l'écart entre la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixte durant le troisième confinement***

Nous nous sommes ensuite focalisés sur le thème Réel/idéal à travers l'utilisation de l'échelle QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin,

Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024). En effet, la QualTra-scale permet une double mesure, celle de la perception de la QVT et celle de la perception des attentes de la QVT dans un idéal. Ces deux mesures, obtenues, nous permettent de calculer l'écart entre la perception de la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal.

En nous basant sur nos hypothèses précédentes, nous avons suggéré que les télétravailleurs auraient un écart entre la perception de leur QVT et la perception de leurs attentes quant à la QVT dans un idéal supérieur aux travailleurs en présence et ceux en situation mixte (H6a).

Nous n'avons que partiellement validé notre hypothèse. En effet, en considérant l'indice  $\delta$  qui mesure la différence entre la QVT-perçue et la QVT-attendue, il existe un effet de la condition « Télétravail ». Pour les télétravailleurs comparativement aux travailleurs en présence, l'indice  $\delta$  est plus élevé pour la QVT. Ce résultat va dans le sens de notre hypothèse. Il ressort de cette analyse que si l'indice  $\delta$  est plus élevé chez les télétravailleurs que les travailleurs en présence, c'est en raison de la perception de la QVT qui est significativement mieux perçue chez les salariés en présence que les salariés à distance.

En revanche, l'indice  $\delta$  n'est pas significativement différent entre les salariés en télétravail et les salariés mixtes. L'effet est tendanciel. Ce résultat inattendu peut être expliqué par la proximité des deux groupes avec l'alternance entre le travail à distance et le travail en présence pour les travailleurs mixtes. Les salariés en situation mixte restent effectivement concernés par les mauvaises conditions de travail des télétravailleurs même si cela ne concerne qu'une partie de leur temps de travail. L'indice  $\delta$  pour la QVT ne présente pas de différence entre les deux groupes. Ce résultat est principalement expliqué d'une part, en raison de l'effet tendanciel concernant la perception de la QVT et d'autre part au fait que nous n'ayons pas observé de différence en ce qui concerne la QVT attendue dans un idéal chez les deux groupes.

Par la suite, nous nous sommes intéressés aux indices  $\delta$  concernant les

dimensions de la QS-27.

Les indices  $\delta$  pour les dimensions de l'environnement de travail et de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle ne nous indiquent aucune différence significative entre les trois groupes. Pour justifier ces résultats, nous pouvons rappeler que nous n'avons pas observé de différence entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes pour la perception de ces deux dimensions. Ce sont les mêmes résultats que nous avons retrouvés avec la perception des attentes dans un idéal. En revanche, pour le groupe des travailleurs en présence nous avons noté que la perception de l'environnement de travail était significativement moins bonne que les télétravailleurs. Nous n'avons cependant pas observé de différence concernant la perception des attentes de cette même dimension entre les deux groupes.

Ensuite, nous avons observé des résultats inverses pour l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. En effet, cette fois-ci, nous ne retrouvons pas de différence pour l'indice  $\delta$  de cette dimension entre le groupe des travailleurs à distance et le groupe des travailleurs en présence. En revanche, l'indice  $\delta$  de cette dimension est plus importante pour le groupe de travailleurs en présence que celui des télétravailleurs. Si nous n'avons pas observé de différence en ce qui concerne les indices  $\delta$  de ces deux dimensions, c'est que la différence entre la perception (réel) et la perception des attentes (idéal) n'est pas suffisamment importante.

Pour les dimensions suivantes : relations sociales au travail ; reconnaissance et soutien organisationnel et évolution professionnelle, nous avons obtenu des indices  $\delta$  plus importants pour le groupe des télétravailleurs que les travailleurs en présence. Par ailleurs, nous notons également des indices  $\delta$  plus importants pour les télétravailleurs que les travailleurs en situation mixte pour les dimensions de la reconnaissance et du soutien organisationnel ainsi que des possibilités d'évolution professionnelle. Or, nous n'avons remarqué aucune différence significative entre ces deux groupes pour l'indice  $\delta$  des relations sociales.

Nous constatons que durant notre première étude, l'écart en la perception (réel) et la perception des attentes (idéal) de la QVT dans un idéal, les travailleurs en présence ont obtenu un indice  $\delta$  significativement plus important que les télétravailleurs. C'est-à-dire, que durant le premier confinement les individus en condition « présentiel » ont ressenti leurs propres QVT comme étant plus éloignée de leurs attentes dans un idéal que les télétravailleurs.

Cependant, cette deuxième étude, nous présente des résultats opposés. Effectivement, nous avons rapporté durant le troisième confinement que les télétravailleurs ont obtenu l'indice  $\delta$  de la QVT comme étant bien supérieur aux travailleurs en présence. Cela suggère, que la condition « présentiel » amène vers une habitude de l'utilisation du protocole sanitaire ou encore une diminution de l'impact du risque de contamination sur les conditions de travail. Au contraire, avec l'arrivée du télétravail contraint et obligatoire durant le troisième confinement, la QVT des télétravailleurs semble s'être davantage dégradé.

#### ***4.5. La perception du stress des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixte durant le troisième confinement***

Dans notre première étude, nous avons remarqué que le stress prenait une place centrale dans la représentation sociale de la QVT. En nous basant sur les travaux récents, nous avons mis en avant une augmentation du stress chez les travailleurs en présence en lien avec la crainte du virus de la COVID-19 et la crainte de contaminer ses proches (e.g Arnetz et al., 2020 ; Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020). De plus, nous avons également présenté que les télétravailleurs sont également concernés par l'augmentation du stress (e.g Parent-Lamarche & Boulet, 2021 ; Registre et al., 2022). C'est pourquoi, dans cette deuxième étude qui porte sur le troisième confinement, nous tenions à mesurer le stress perçu

avec l'aide du PSS-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983).

Nous pensions observer un stress plus important chez les travailleurs en présence et en situation mixte que les télétravailleurs (H7). En effet, nous nous basions sur l'idée que le travail à la maison permet une plus grande tranquillité tout en évitant les risques de contaminations. Les travailleurs en présence sont quant à eux contraints de travailler malgré ses risques.

Les résultats que nous avons obtenus vont effectivement dans le sens de notre hypothèse puisque nous avons noté que le stress perçu est significativement moins important chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et en situation mixte.

#### ***4.6. Limites et ouverture***

Certains de nos résultats vont dans le même sens que ceux que nous avons obtenu lors de notre première étude basée sur le premier confinement. Par exemple, nous avons présenté que la représentation sociale de la QVT se structure principalement autour du stress et des mauvaises conditions de travail durant le premier confinement (étude 1). Nous avons observé chez les télétravailleurs, les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes une représentation similaire lors du troisième confinement (étude 2). Cependant, nous avons également observé que certains résultats se sont inversés entre le premier et le troisième confinement. En effet, nous avons montré durant la première étude une meilleure perception de la QVT chez les télétravailleurs rapport aux travailleurs en présence. En revanche, durant le troisième confinement, ce sont les travailleurs en présence qui présentent une meilleure QVT. Ainsi, nous avons remarqué une dégradation des conditions de travail pour les télétravailleurs. Malgré la dégradation des conditions de travail de la part des télétravailleurs, nous avons noté que la perception du stress est moins importante

pour eux par rapport aux travailleurs en présence et en situation mixte.

En ce qui concerne nos résultats, nous pouvons supposer que les périodes de confinement ont lourdement impacté le ressenti des conditions de travail pour les trois groupes que nous avons comparés. Par exemple, nos résultats montrent que durant le premier confinement, la situation est d'une certaine manière plus agréable pour les télétravailleurs que les travailleurs en présence. En effet, durant cette période, le travail à la maison semble permettre une plus grande tranquillité dans le travail. Pour les travailleurs en présence, la situation est différente avec l'instauration du protocole sanitaire et les risques liés à la contamination. En revanche, à partir du troisième confinement, nous avons constaté une inversion des résultats. Finalement, la situation semble se dégrader pour les télétravailleurs par rapport aux travailleurs en présence. Nous savons que lors de ce confinement arrive le télétravail obligatoire et contraint qui peut augmenter les risques d'isolement ainsi que des difficultés relationnels (Carillo et al., 2021 ; Chamoux, 2021 ; Registre et al., 2022) ; 2/ au manque de reconnaissance (Carillo et al., 2021 ; Laborie, Abord de Chatillon & Bernard, 2021 ; Registre et al., 2022).

De plus, la situation fortement stressante pour les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes par rapport aux télétravailleurs peut également justifier la non-validation des hypothèses liées aux attentes de la QVT dans un idéal. Rappelons, que nous pensions observer chez les télétravailleurs une perception de la QVT-attendue dans un idéal comme étant plus important que les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes. Cependant, nos résultats ne nous ont montré aucune différence significative. Nous pensons que les mauvaises conditions de travail socialement partagées par l'ensemble des groupes ainsi que les situations stressantes suffisent à entraîner des attentes importantes concernant la QVT. Ainsi, d'une manière générale, les attentes concernant la QVT dans un idéal ne suffisent pas à différer entre les groupes étant donné l'ampleur de la pandémie.

C'est pourquoi, nous souhaitons aborder un nouveau thème lors de notre prochaine étude. En effet, nous proposons comme pour le thème Réel/Idéal pour

## CHAPITRE 6 – ETUDE 2 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT ET DU STRESS (3<sup>ème</sup> PERIODE DE CONFINEMENT)

la QVT de nous intéresser au thème Réel/Crainte concernant le stress. Ainsi, nous serons dans la capacité de mesurer d'une part le stress perçu et d'autre part le stress craint dans la pire des situations. Avec ces deux mesures, nous pourrons identifier à travers l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint si la situation diffère entre les groupes. Pour cela, nous utiliserons l'échelle PSS-10 que nous réadapterons en nous basant sur la Qs-27 afin d'obtenir une version pouvant mesurer le stress craint dans l'absolu.

Pour notre prochaine étude, nous proposons d'étudier les conditions de travail après les périodes de confinement. Nous pensons observer un retour à la normale pour les travailleurs en présence contrairement aux individus contraint de continuer à télétravailler. De cette façon, nous pensons que la dégradation des conditions de travail retrouvé chez les télétravailleurs risque de s'accroître davantage sur la durée comparativement aux autres groupes.

# **Chapitre 7 - Etude 3 : représentations sociales et perception de la QVT et du stress (après les 3 périodes de confinement)**

## **1. Objectifs et hypothèse**

Nous avons réalisé notre troisième étude après les périodes de confinement à partir du 05 octobre 2021 jusqu'au 10 décembre 2021. Cette étude vise à mesurer : 1) la représentation sociale de la QVT après les confinements ; 2)

la perception de la QVT actuelle ainsi que les attentes des répondants dans un idéal et 3) la perception du stress actuel et la perception des craintes des participants quant à leur stress. Nous nous sommes basés principalement sur les résultats que nous avons obtenus avec nos deux premières études réalisées pendant le premier et le troisième confinement. Cependant, à partir du 9 juin 2021, le gouvernement lève la restriction du télétravail contraint à 100%<sup>11</sup>. Ce nouveau protocole sanitaire, permet aux entreprises de mettre en place un nombre minimum d'heures de travail à distance. Pour la fonction publique, les jours de télétravail sont fixés à 3 jours par semaine. De cette façon, nous notons une réelle diminution du télétravail à temps plein. De plus, on constate également un retour à la normale avec une augmentation du nombre de travailleurs en présence à partir du 19 mai 2021<sup>12</sup>. Ainsi, pour cette troisième étude, nous n'avons que deux groupes de comparaisons : les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte. Nous cherchons à savoir si la représentation sociale de la QVT a continué à évoluer après les confinements. Cette étude est réalisée vers la fin de la crise sanitaire. Nous nous demandons alors, si la perception des mauvaises conditions de travail et de stress se sont également atténuées dans les deux conditions.

Pour commencer, nous réalisons des analyses prototypiques afin d'étudier les éléments qui structurent la représentation sociale de la QVT quelle que soit la situation de travail (en présence ou mixte). En nous basant sur nos résultats précédents, nous pensons, observer dans cette représentation sociale des éléments qui se rapportent principalement au stress ainsi qu'aux difficultés de la situation. En effet, lors de nos deux premières études, nous avons à plusieurs reprises présenté les éléments suivants comme étant souvent partagés par les

---

<sup>11</sup> « De nouvelles règles de télétravail à partir du 9 juin 2021 » (Le site officiel du gouvernement, 28/05/2021, <https://www.info.gouv.fr/actualite/de-nouvelles-regles-de-teletravail-a-partir-du-9-juin-2021>)

<sup>12</sup> « Covid-19 : ce qui change au 19 mai 2021 » (le site officiel du gouvernement, 12/05/2021, <https://www.info.gouv.fr/actualite/covid-19-ce-qui-change-au-19-mai-2021>) et « Covid-19 : ce qui change au 9 juin 2021 » (le site officiel du gouvernement, 27/05/2021, <https://www.info.gouv.fr/actualite/covid-19-ce-qui-change-au-9-juin-2021>)

travailleurs : « Difficile, « Stress » ou encore « Fatigant ».

En nous appuyant sur la littérature et les résultats de nos précédentes études, lors de l'analyse prototypique, nous devrions observer,

**Hypothèse 1.** une représentation sociale de la QVT chez les deux groupes de travailleurs interrogés après les périodes de confinements devrait être structurée principalement autour du stress et des mauvaises conditions de travail.

Ensuite, nous pensons retrouver des éléments plus spécifiques à chacun des deux groupes. Les résultats de nos études, nous ont présentés chez les travailleurs en présence, des éléments spécifiques plutôt liés aux gestes barrières (par exemple : « sécurité, distance, masques, hygiène et protection ») ou à la crainte du virus (par exemple : « anxiogène, crainte et risque »). Ainsi, nous supposons que,

**Hypothèse 2a.** la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en présence devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (comme les gestes barrières, le protocole sanitaire et les risques de contaminations du virus de la COVID-19).

Pour le groupe des travailleurs mixte, nous n'avions observé dans nos précédentes études aucun élément spécifique du groupe. En revanche, nous avons souligné des éléments partagés entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes en lien avec le manque d'outils pour le travail à distance (« équipements/matériels »). Cela nous conduit à supposer que,

**Hypothèse 2b.** la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en situation mixte devrait se rapporter plus directement au travail à distance (comme le matériel et les équipements indispensables).

Pour l'organisation de la représentation sociale de la QVT, en favorisant une analyse de similitude, nous devrions observer des différences entre les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes. En nous référant, aux résultats des analyses de similitudes de notre deuxième étude, nous pensons observer une double organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence. En effet, nos précédents résultats nous ont montré une organisation de la représentation sociale de la QVT des travailleurs en présence qui s'articule principalement autour des mauvaises conditions de travail. Ces mauvaises conditions de travail sont relativement liées aux risques de contaminations de la COVID-19 ainsi qu'à l'obligation de suivre un protocole sanitaire (hygiène, respect, gestes barrières, masque, contrainte, crainte, risque et distance(ciation)). Ces contraintes impactent fortement la santé mentale (Mauvaise QVT, fatigant, stress, difficile, anxiogène, incertitude et solitude) et la santé physique (crainte et risque) des travailleurs en présence. Ces résultats vont dans le sens des travaux récents. Nous avons par exemple, déjà souligné que les gestes barrières peuvent entraîner un environnement de travail stressant (Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Laurent et al., 2021). Nous avons également présenté que la situation du travail en présence durant la crise impact négativement la QVT (Creese et al., 2021 ; Ferreira et al., 2021 ; Greenberg et al., 2021 ; Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022 ; Howie-Esquivel et al., 2022 ; Hwang, 2022 ; Poku et al., 2023).

En nous basant sur la littérature et nos résultats des études précédentes, lors de l'analyse de similitude, nous devrions observer,

**Hypothèse 3a.** une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières et les risques de contaminations.

Concernant le groupe mixte, nous n'avons observé que très peu de littérature s'intéressant particulièrement aux travailleurs mixtes durant la crise sanitaire. Du moins, il nous était difficile lorsque les travaux récents portés sur le télétravail, de savoir si les télétravailleurs interrogés étaient à temps plein ou à temps partiel. Cependant, en nous référant à l'étude 2, nous avons apporté quelques points intéressants concernant les conditions de travail des travailleurs en situation mixte. Nous allons les détailler ici afin de proposer une hypothèse. Dans un premier temps, nous avons montré que l'organisation de la représentation sociale de la QVT des travailleurs en situation mixte durant le troisième confinement, s'articule principalement autour des mauvaises conditions de travail (Charge de travail, stress, fatiguant, mauvaise QVT, difficile, démotivation, solitude, dépression et isolement). Nous avons d'ailleurs souligné que la représentation de la QVT est principalement organisée autour de la charge de travail importante imposée par le contexte particulier des travailleurs mixte. En effet, nous avons mis en avant que les travailleurs en situation mixte soient dans l'obligation d'alterner entre le travail à distance et le travail en présentiel. Cela réclame pour ces travailleurs une certaine organisation et adaptabilité afin de réaliser correctement leurs tâches (charge de travail, organisation, aménagements, adaptabilité, équipements/matériels internet et autonomie). Dans un second temps, nous avons également montré que cette pratique de travail mixte entraîne des conséquences sur la santé mentale en lien avec le travail distant, relativement proche de ce que nous avons observé chez le groupe des télétravailleurs (stress, fatiguant, mauvaise QVT, difficile, démotivation, solitude, dépression et isolement).

En nous appuyant principalement sur les résultats de notre deuxième étude, lors de l'analyse de similitude, nous devrions observer,

**Hypothèse 3b.** une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en situation mixte centrée sur les conséquences sur la santé mentale, liées à la charge de travail et le télétravail.

Comme pour les deux premières études, nous réaliserons une deuxième partie quantitative dans laquelle nous allons mesurer la perception de la QVT, la perception des attentes de la QVT dans un idéal ainsi que les écarts entre perception (réel) et perception des attentes (idéal) de la QVT. Cette étude se déroule bien après les périodes de confinement. Il est important de noter qu'aucun autre confinement n'aura alors lieu après cette étude. L'enquête de l'institut IFO réalisée durant les mois d'avril et mai 2023, permet de mettre en avant un retour à la normale lié à la diminution du télétravail et au retour au travail dans les bureaux (Aksoy et al., 2023). En effet, cette enquête qui a interrogé 34 pays différents a permis de mettre en avant que la France, après la crise sanitaire, fait partie des nations qui pratiquent le moins le télétravail (avec une moyenne de 0,6 jour par semaine). De plus, l'enquête a permis de souligner que les travailleurs français ayant pratiqué le télétravail durant la pandémie souhaiteraient avoir plus de jours en télétravail (en moyenne, ils souhaiteraient avoir 1,4 jour par semaine). Nous avons réalisé notre troisième étude durant les périodes du 05 octobre 2021 au 10 décembre 2021. Cette période marque la fin du télétravail contraint à temps complet. De cette façon, le nombre de télétravailleurs est de plus en plus réduit laissant place à quelques travailleurs en situation mixte ainsi qu'un retour d'un grand nombre de travailleurs en présence. C'est pourquoi, nous pensons observer un retour à la normale lié à la fin de la crise sanitaire. Ainsi, nous ne pensons pas observer de différence dans la manière dont les travailleurs vont percevoir leur QVT ni leurs attentes de QVT dans un idéal. C'est pourquoi, nous ne proposerons

pas d'hypothèse dans cette partie. Il est important de noter, que nous réaliserons des analyses de régression afin de vérifier que les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes ne présentent pas de différence concernant la perception de la QVT (QS-27). En partant du principe que le retour à la normale après les périodes de confinement et la fin de la crise sanitaire n'entraînerait aucune différence entre les deux groupes pour la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT, nous ne pensons pas non plus observer de différence pour le thème réel/idéal. En effet, sans différence entre les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes pour la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal, nous ne pourrions pas obtenir d'écart entre les mesures plus importantes pour un groupe comme pour l'autre.

Pour terminer, nous nous sommes également intéressés à la notion de stress étant donné le contexte particulier imposé par la pandémie. Nous avons souligné lors de nos deux premières études que le stress des travailleurs en présence est fortement lié à la crainte du virus, des risques d'être contaminé et de contaminer ses proches (Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020 ; Trougakos, Chawla & McCarthy, 2020 ; Robert & Vandenberghe, 2021 ; Poku et al., 2023 ; Rateau, Tavani & Delouée, 2023). Cependant, après les trois confinements, arrivent les vaccins ainsi qu'une diminution des contraintes de distanciation avec la diminution des risques de contamination par le virus de la COVID-19. Comme nous l'avons précisé, cette période marque la fin de la crise sanitaire ainsi qu'un retour à la normale pour les travailleurs en présence. En revanche, pour les travailleurs en situation mixte, la situation est différente. Dans notre deuxième étude, nous avons déjà souligné que les travailleurs en situation mixte sont confrontés à une charge de travail importante causée par la nécessité d'alterner entre le travail à distance et le travail en présence. Nous savons également que cette forme de travail réclame une certaine adaptabilité ainsi qu'une bonne organisation afin de correctement réaliser les tâches (cf. étude 2). Cette augmentation de la charge de travail pour les travailleurs mixtes, soulève la question du stress. Selon Lazarus et Folkman (1984), le stimulus stress n'existe pas, il est plutôt lié à la manière dont les individus vont juger leur situation comme

étant stressante ou non. Autrement-dit, le stress perçu apparaît dès lors, qu'une personne perçoit sa situation comme stressante. Dans le domaine du travail, c'est le même principe. Ainsi, le stress au travail peut provenir de plusieurs facteurs dont la surcharge de travail (Lozanski, 2003 ; Légeron, 2004). En effet, La charge quantitative de travail est un prédicteur important du stress professionnel (Rivière, Commeiras & Loubès, 2019). Or le travail mixte oblige à alterner entre deux situations de travail (distanciel et présentiel), obligeant les travailleurs à s'organiser sur des doubles tâches. En effet, ils sont dans l'obligation d'organiser leur temps de travail à la maison, de s'organiser avec les outils nécessaires ou encore de prévoir à l'avance les tâches qu'ils peuvent plus facilement réaliser. À l'inverse, ils sont également contraints d'organiser leur temps de travail en présence et de prévoir les tâches qu'ils ne peuvent réaliser qu'en présentiel.

En nous appuyant sur la littérature et nos précédents résultats, lors de l'analyse des réponses au questionnaire de stress (PSS-10) nous devrions observer,

**Hypothèse 4a.** Une perception du stress plus importante chez les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur l'échelle PSS-10.

Ensuite, en nous basant d'une part sur les mauvaises conditions pour le travail distant et d'autre part sur la durée de la crise sanitaire, nous pensons que les craintes relatives au stress seront davantage importantes pour les travailleurs mixtes comparativement aux travailleurs en présence. Nous avons par exemple souligné que d'une manière générale le télétravail durant la crise entraîne un fort sentiment d'isolement (Chamoux, 2021 ; Registre et al., 2022 ; Diard, Hachard & Laroutis, 2022 ; Reboul, Pailhé & Counil, 2024). De plus, cette situation génère différentes conséquences sur la santé mentale comme le stress (L'enquête Harris

interactive pour le Ministère du travail, 2020 ; Husky, Kovess-Masfety & Swendsen, 2020 ; Lakhan, Agrawal & Sharma, 2020). Nous avons d'ailleurs observé ces mêmes résultats dans la représentation sociale de la QVT des travailleurs mixtes avec les éléments « Stress », « Dépression » et « Mauvaise QVT ». Nous ajoutons à cela, une charge de travail importante pour cette condition. Or, pour les travailleurs en présence, nous savons qu'il y a une diminution des restrictions de distanciation liée à la diminution des risques de contaminations après les confinements. C'est pourquoi, nous supposons que,

**Hypothèse 4b.** La perception du stress craint dans la pire des situations sera plus forte chez les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur l'échelle PSS-10-A (Annexe 7).

Nous nous sommes également intéressés au thème attente/crainte. Au vu de la fin de la crise sanitaire, nous ne nous attendons pas à retrouver de différence entre les deux groupes pour la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal. En revanche, comme nous venons de le souligner avec les hypothèses (H4a et H4b) ci-dessus, nous pensons que la perception du stress ainsi que la perception du stress craint dans la pire des situations seront plus importantes chez les travailleurs mixtes. Autrement-dit, les travailleurs qui continuent d'alterner en travail à distance et travail en présence vont percevoir leur stress comme étant plus important que les travailleurs en présence. Ils vont également percevoir leur crainte concernant leur stress dans la pire des situations comme plus important. C'est pourquoi, nous supposons que,

**Hypothèse 5.** L'écart entre le stress-perçu et le stress-craint sera plus grand chez les travailleurs en présence que les travailleurs en situation mixte de l'échelle PSS-10 et PSS-10-A.

## 2. Méthode

L'étude correspond à une enquête qui se décompose en deux phases. Une phase qualitative et une phase quantitative.

### *2.1. Population*

Les participants ont répondu à une enquête en ligne sur la plateforme Qualtrics. Ils ont été recrutés avec l'aide des réseaux sociaux (Linkedin, Facebook). Ils sont tous francophones et en situation d'activité salariale pendant la période de confinement. Dans cette troisième étude, nous allons nous intéresser aux individus en situation « Présentiel » (toujours sur leur lieu de travail) ainsi qu'aux individus en situation « Mixte » (alternant le télétravail et le présentiel) après les périodes de confinement du 05 octobre 2021 au 10 décembre 2021. Il est important de noter que nous avons retiré de notre échantillon les individus en situation de distanciels car trop peu nombreux et pouvant biaiser les résultats. En effet, nous ne contions que 7 individus en télétravail.

#### *2.1.1. Les participants de la Phase qualitative (TAV)*

Les participants de la phase qualitative ( $n = 135$ ) se répartissent en deux groupes : salariés en présentiel ( $n = 95$ ) et salariés en hybride ( $n = 33$ ). La moyenne d'âge est  $>$  à 32 ans ( $M$  âge = 32.9 ;  $ET = 11$ ).

Les participants ont été invités à répondre à une Tâche d'Associations Verbales (TAV) qui était située au début du questionnaire, après les questions sociodémographiques. Cette phase nécessitait une durée moyenne de 5 minutes

pour le remplissage.

### *2.1.2. Les participants de la Phase quantitative (échelle QS-27)*

Pour la seconde partie : quantitative, nous comptons 110 participants sur les 135 qui sont allés jusqu'au bout du questionnaire suivant la TAV. Sur les 110 participants restants, nous retrouvons 4 sujets en distanciel qui ne seront pas pris en compte, 78 en présentiel et 28 en situation hybride. La moyenne d'âge est > à 32 ans ( $M$  âge = 32.5 ;  $ET$  = 10.07).

Cette phase se situait immédiatement après la phase qualitative (TAV). Elle nécessitait une durée moyenne de 20 minutes pour le remplissage. Il est important de noter que les 135 participants ont tous réalisé la première tâche mais n'ont pas tous terminé la seconde. Sur les 135 sujets qui ont réalisé la TAV, seulement 110 ont terminé la phase des questionnaires (QS-27 et PSS-10). Cela explique que nous n'ayons pas le même nombre de participants pour les deux tâches de cette étude.

Notons également, que la dernière question du questionnaire sociodémographique, nous a permis d'identifier nos groupes de comparaison pour l'étude. Cette question nous a permis d'identifier si nos participants étaient en situation de télétravail, en présentiel, au chômage partiel ou en situation mixte (télétravail et présentiel).

## **2.2. Conditions et garanties de participation**

Les participants ont été informés directement sur la plateforme en ligne des conditions et garanties de participation. Les participants étaient informés

qu'ils étaient invités à prendre part à une étude de psychologie du travail, réalisée au sein du laboratoire Psy-DREPI sous la responsabilité de Adrien Dolard et du Pr Edith Salès-Wuillemain, portant sur les conditions de travail après les 3 périodes de confinements à partir du 05 octobre 2021 jusqu'au 10 décembre 2021. Les participants pouvaient cliquer sur le lien de l'étude pour ainsi y participer. Les sujets arrivaient donc sur une page de présentation de l'étude comprenant la déclaration du respect de l'anonymat ainsi que l'obligation d'être majeur pour pouvoir participer à cette étude. Dans le cas d'un refus de participation ou d'un manque de condition nécessaire à la passation (Exemple : personnes mineures ou sans emploi avant la période de confinement), les sujets étaient redirigés automatiquement vers la fin du questionnaire, nous permettant de ne pas les inclure dans l'étude.

Concernant l'étude, il n'y avait aucune limite de temps. Après avoir pris connaissance de la durée moyenne de passation (20 minutes) ainsi que des garanties d'anonymat les participants étaient invités à donner leur consentement (OUI/NON) pour pouvoir commencer l'étude. À cette question, la réponse OUI permettait d'ouvrir le questionnaire, la réponse NON les redirigeait vers la fin du questionnaire avec des remerciements.

Lors du questionnaire sociodémographique les participants étaient interrogés sur leur situation : en situation active ou récemment en situation active (situation active avant le confinement), vs. inactifs. Ainsi, les individus n'étant pas en situation d'activité juste avant la période de confinement ou durant la période de confinement étaient automatiquement redirigés vers la fin du questionnaire avec des remerciements.

### ***2.3. Procédure, Matériel et Méthode d'analyse***

Les participants ont réalisé 5 tâches dans l'ordre suivant le questionnaire

sociodémographique, la TAV ; l'échelle QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023) ; l'échelle PSS-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983) et l'échelle PSS-10-A que nous avons réadaptée en nous basant sur le QS-27 . Nous allons profiter de cette partie pour détailler nos outils et présenter la procédure.

Le questionnaire sociodémographique (cf. Annexe 2) est composé d'une série de 10 questions visant à caractériser les participants et à opérer un ancrage identitaire (travailleurs en présence vs travailleurs en situation mixte). Les participants étaient ainsi interrogés sur leur âge, sexe, statut professionnel, etc. Nous leur demandions également dans quel pays ils travaillent, la taille de leur organisme de travail et s'ils sont en télétravail ou en présence.

La TAV (tâche d'association verbale) a été utilisée pour mesurer la représentation sociale de la QVT après les périodes de confinement. La consigne est la suivante : « Quels sont les premiers mots qui vous viennent à l'esprit lorsque vous évoquez la QVT (Qualité de Vie au Travail) pendant cette période de crise sanitaire ? ». Les données ont dans un premier temps fait l'objet d'une analyse descriptive et d'une analyse prototypique. Dans un second temps, nous avons réalisé une analyse de similitude.

Comme pour les deux premières études, nous avons utilisé l'échelle QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023) pour mesurer la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal.

Comme pour la deuxième étude, nous avons ajouté l'échelle PSS-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983), que nous avons présentée dans le chapitre précédent (cf. Chapitre 6) afin de mesurer la perception du stress.

Pour terminer sur les outils, nous avons réadapté l'échelle de stress perçue PSS-10 afin d'amener une version « Absolu » : l'échelle du stress Absolu PSS-10-A. En effet, nous avons utilisé l'échelle de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023)

et sa validation (Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024) comme point de référence afin de réadapter les items de l'échelle PSS-10 aux items de la dimension idéale de la QS-27. L'échelle PSS-10-A est présenté en Annexe 7. De cette façon, l'échelle PSS-10-A permet de mesurer le stress craint. C'est-à-dire, la perception des craintes relatives au stress dans la pire des situations.

### **3. Résultats**

Nous tenons à rappeler que nous avons décomposé nos résultats en deux parties avec d'une part, la partie qualitative (TAV) et d'autre part la partie quantitative (QS-27). Nous débuterons cette partie en présentant les résultats de la TAV. Nous avons émis différentes hypothèses.

Dans un premier temps, nous pensons observer à travers l'analyse prototypique, une représentation sociale commune de la QVT chez les deux groupes de travailleurs interrogés après les périodes de confinements. Cette représentation devrait être structurée principalement autour du stress et des mauvaises conditions de travail (hypothèse 1). Dans un deuxième temps, nous avons supposons que la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en présence devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (hypothèse 2a). Pour les travailleurs mixtes, nous pensons que la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en situation mixte devrait se rapporter plus directement au travail à distance (hypothèse 2b). Dans un troisième temps, nous avons proposé deux hypothèses sur l'organisation de la représentation sociale de la QVT dans chacun des groupes. Ainsi, nous pensons observer, une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières et les risques de contaminations (hypothèse 3a). Pour la

condition mixte, nous pensons observer, une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en situation mixte centrée sur les conséquences sur la santé mentale, liées à la charge de travail et le télétravail (Hypothèse 3b).

### ***3.1. Les représentations sociales de la QVT après les périodes***

#### ***de confinement : les résultats de la TAV***

Nous avons sollicité pour cette troisième étude des participants en situation d'activité après les périodes des confinements du 05 octobre 2021 au 10 décembre 2021 afin de participer à une enquête. Après le nettoyage des données brutes, l'échantillon est composé de 135 participants pour la première tâche (TAV) avec une moyenne d'âge de 32.9 ans.

#### ***3.1.1. Analyse prototypique des représentations sociales***

##### ***communes de la QVT : échantillon au complet***

Afin d'établir un seuil appliqué sur les rangs, nous avons calculé le RM (Rang Moyen) général de tous les mots produits par l'ensemble de nos participants. Pour l'échantillon complet, ce seuil est de 2.58. Le seuil est de 2.59 pour le groupe des travailleurs en présence et de 2.20 pour les travailleurs mixtes (télétravail et présentiel). Ainsi, nous avons sélectionné dans les trois cas les mots produits à un rang inférieur à 2.45 et supérieur ou égal à 2.45. Pour établir un seuil sur la fréquence de citation, nous avons utilisé la loi binomiale. Cette loi permet de déterminer le seuil  $k$  (effectif) à atteindre pour considérer avec une probabilité  $p$ , que la fréquence avec laquelle un mot est produit par les participants diffère significativement du hasard (Salès-Wuillemin, Morlot, Fontaine, et al. 2011).

Tableau 7.1. Analyses descriptives de la TAV avec l'inducteur « QVT durant cette période de crise sanitaire »

	Télétravail (N = 7)	Présentiel (N = 95)	Mixte (N = 33)	Total (N = 135)
Nombre total de mots	27	384	142	553
Nombre de mots différents	2	223	97	278
Nombre moyen de mots par sujets	3.86	4.04	4.30	4.10
Rang moyen	3.96	2.65	2.39	2.65
Nombre d'Hapax	23	165	68	191
Seuil k = ; p < .0000	X	10	8	10

Dans un premier temps, nous avons analysé la tâche d'associations verbales en incluant la totalité des participants (N= 135) : travailleur en présence et travailleur en situation mixte (alternant le télétravail et le travail en présence). Ensuite, nous avons subdivisé l'échantillon afin d'obtenir deux sous-groupes pour mettre en jeu les représentations spécifiques de la QVT.

La représentation sociale commune a été analysé à partir des 553 associations (mots associés) dont 362 fournies par plus de 65.46%. Pour faciliter la lecture des résultats, nous avons comme pour les études précédentes réalisé un regroupement sémantique.

Tableau 7.2. Mots induits produits par l'ensembles des participants (FC pour fréquence de citation et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant cette période de crise sanitaire »

(N = 135 ; k = 11)	Rang faible (< 2.45)	Rang élevé (≥ 2.45)
FC > 7.40%	Stress (FC = 14.07% ; RM = 2.11) (3) Difficile (FC = 10.37% ; RM = 2.29) Fatigant (FC = 8.88% ; RM = 1.58) Masque (FC = 8.14% ; RM = 1.36) Complicqué (FC = 8.14% ; RM = 2.27) Adaptabilité (FC = 8.14% ; RM = 2.27)	X
FC ≤ 7.40%	(1) Mauvaise QVT (FC = 7.40% ; RM = 2.20) Contraintes (FC = 7.40% ; RM = 2.40) Relation (FC = 6.66% ; RM = 2.40) (2) Distance(ciation) (FC = 6.66% ; RM = 2.11) Organisation (FC = 5.92% ; RM = 2.38) Confiance (FC = 5.92% ; RM = 2.38) Soutien (FC = 4.44% ; RM = 2.17) Bien-être (FC = 4.44% ; RM = 1.17) Sécurité (FC = 3.70% ; RM = 1.40) Autonomie (FC = 3.70% ; RM = 2.00)	Communication (FC = 5.18% ; RM = 2.86) Télétravail (FC = 5.18% ; RM = 2.57) Solitude (FC = 4.44% ; RM = 2.67) Surcharge (FC = 4.44% ; RM = 2.50) Conditions (FC = 4.44% ; RM = 3.33) Lien (FC = 3.70% ; RM = 3.40) Bienveillance (FC = 3.70% ; RM = 2.60) Reconnaissance (FC = 3.70% ; RM = 2.60) Contact (FC = 3.70% ; RM = 2.80) Respect (FC = 3.70% ; RM = 3.00) Epuisant (FC = 3.70% ; RM = 2.80) Equilibre (FC = 3.70% ; RM = 3.20)

Légende: (1) Mauvaise QVT regroupe les mots « Mauvaise », « Médiocre », « Nulle » & « Absente »; (2) Distance(ciation) regroupe les mots « Distance » & « Distanciation »; (3) Difficile regroupe les mots « Difficile » & « Dur ».

Concernant l'échantillon dans sa globalité, nous observons dans la zone centrale des éléments qui montrent une situation difficile et toujours mal vécus pour les travailleurs durant la crise sanitaire avec : « Stress », « Difficile », « Fatigant » et « Complicqué ». Nous avons également noté, toujours dans la zone centrale, l'élément « Masque » qui rappelle les gestes barrières et les contraintes liés au protocole sanitaire. Pour terminer avec la zone centrale, nous notons l'élément « Adaptabilité » qui montre pour l'ensemble des travailleurs un besoin de s'adapter au contexte particulier imposé par la pandémie.

Nous précisons, n'avoir observé aucun élément dans la première

périphérie. En revanche, pour la zone de contraste et la deuxième périphérie, nous observons des éléments : 1/ en lien avec les conditions difficiles retrouvés dans la zone centrale (mauvaise QVT, contraintes, surcharge et épuisant) ; 2/ liés d'une part aux difficultés relationnelles avec le travail à distance et d'autre part les distanciations imposées par le protocole sanitaire pour le travail en présence (distance(ciation), communication, solitude, lien, contact et équilibre) ; 3/ liés aux gestes barrières (distance(ciation), sécurité et respect) ; 4/ liés au travail et aux changements organisationnel (organisation, soutien, autonomie, communication, télétravail, surcharge et reconnaissance ; cf. Tableau 7.2).

*3.1.2. Analyse prototypique des représentations sociales  
spécifique de la QVT : présentiel Vs mixte*

Pour mettre en évidence les représentations sociales spécifiques de la QVT, dans un second temps, nous avons comparé deux groupes : Présentiel (n = 95) Vs Mixte (n = 33).

A partir du stimulus « QVT durant la période de crise sanitaire », nous obtenons un total de 384 associations dont 219 fournies par plus de 57 % pour les sujets en « Présentiel » et un total de 142 associations, dont 74 fournies par plus de 52.11 % pour les sujets en situation « Mixte ».

Tableau 7.3. Mots induits par les participants Présentiels VS. Mixte durant la troisième période de confinement (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant cette période de crise sanitaire »

	Présentiel (n = 95 ; k = 10)	Mixte (n = 33 ; k = 8)
	FC > 10.50%	FC > 24%
<b>Rang faible (&lt;2,45)</b>	Stress (FC = 18,08% ; RM = 2,00) Fatigant (FC = 12,76% ; RM = 1,58) Masque (FC = 10,64% ; RM = 1,40) (3) Difficile (FC = 10,64% ; RM = 2,20)	X
<b>Rang élevé (≥ 2,45)</b>	X	X
	FC ≤ 10.50%	FC ≤ 24%
<b>Rang faible (&lt;2,45)</b>	Complicé (FC = 8,51% ; RM = 2,13) Relation (FC = 8,51% ; RM = 2,13) Contraintes (FC = 7,45% ; RM = 2,29) Adaptabilité (FC = 6,38% ; RM = 2,33) (1) Mauvaise QVT (FC = 6,38% ; RM = 1,67) (2) Distance(ciation) (FC = 5,32% ; RM = 2,00) Soutien (FC = 4,25% ; RM = 1,75) Reconnaissance (FC = 4,25% ; RM = 2,25) Risque (FC = 3,19% ; RM = 2,33) Contact (FC = 3,19% ; RM = 2,00) Bienveillance (FC = 3,19% ; RM = 2,33) Sécurité (FC = 3,19% ; RM = 1,67) Inquiet (FC = 3,19% ; RM = 2,33) Bien-être (FC = 3,19% ; RM = 1,33)	Confiance (FC = 15,79% ; RM = 2,33) Adaptabilité (FC = 13,16% ; RM = 2,20) Autonomie (FC = 10,53% ; RM = 2,25) (2) Distance(ciation) (FC = 10,53% ; RM = 2,25) (3) Difficile (FC = 7,89% ; RM = 1,67) Bien-être (FC = 7,89% ; RM = 1,00) Organisation (FC = 7,89% ; RM = 1,33) Calme (FC = 7,89% ; RM = 2,00) Télétravail (FC = 7,89% ; RM = 1,33) Liberté (FC = 5,26% ; RM = 3,50) Contraintes (FC = 5,26% ; RM = 1,50) Changement (FC = 5,26% ; RM = 2,00) Solitude (FC = 5,26% ; RM = 2,00) Sécurité (FC = 5,26% ; RM = 1,00) Complicé (FC = 5,26% ; RM = 1,50) Isolement (FC = 5,26% ; RM = 2,00) Efficacité (FC = 5,26% ; RM = 2,00) Indépendance (FC = 5,26% ; RM = 2,00)
<b>Rang élevé (≥ 2,45)</b>	Communication (FC = 6,38% ; RM = 2,83) Conditions (FC = 5,32% ; RM = 3,40) Epuisant (FC = 5,32% ; RM = 2,80) Surcharge (FC = 5,32% ; RM = 2,60) Solitude (FC = 4,25% ; RM = 3,00) Organisation (FC = 4,25% ; RM = 2,50) Lien (FC = 4,25% ; RM = 3,50) Horaires (FC = 4,25% ; RM = 3,00) Equilibre (FC = 3,19% ; RM = 3,67) Respect (FC = 3,19% ; RM = 3,33) Ambiance (FC = 3,19% ; RM = 2,67)	Réussite (FC = 5,26% ; RM = 3,50) (1) Mauvaise QVT (FC = 5,26% ; RM = 2,50) Progression (FC = 5,26% ; RM = 4,00) Collègues (FC = 5,26% ; RM = 3,00) Matériels (FC = 5,26% ; RM = 3,00) Stress (FC = 5,26% ; RM = 3,00) Bienveillance (FC = 5,26% ; RM = 3,00) Entraide (FC = 5,26% ; RM = 3,00) Respect (FC = 5,26% ; RM = 2,50) Equilibre (FC = 5,26% ; RM = 2,50) Confort (FC = 5,26% ; RM = 2,50)

Légende : (1) Mauvaise QVT regroupe les mots « Mauvaise », « Médiocre », « Nulle » & « Absente » ; (2) Distance(ciation) regroupe les mots « Distance » & « Distanciation » ; (3) Difficile regroupe les mots « Difficile » &

« Dur »

En ce qui concerne l'analyse prototypique, nous n'avons observé aucun élément dans la zone centrale ni dans la première périphérie pour le groupe mixte. En revanche, dans la zone centrale du groupe des travailleurs en présence, nous notons 4 éléments spécifiques. Parmi ces éléments, nous avons observé les éléments « Stress », « Fatigant » et « Difficile » qui rappelle cette situation difficile pour les travailleurs après les périodes de confinement. De plus, l'élément « Masque » rappelle quant à lui les gestes barrières obligatoires pour les travailleurs en présentiel.

Étant donné que nous n'ayons retrouvé aucun élément dans la zone centrale pour le groupe mixte, nous allons nous intéresser à la zone de contraste et la deuxième périphérie pour les deux groupes.

Dans un premier temps, nous avons identifié les éléments partagés entre les deux groupes qui montrent : 1/ un vécu difficile de la situation de travail pendant la crise (compliqué, contraintes, mauvaise QVT, solitude) ; 2/ des changements organisationnels importants pour s'adapter au contexte pandémique (adaptabilité, organisation) ; 3/ un besoin de sécurité et de respect du protocole sanitaire pour limiter les risques de contaminations (distance(ciation), sécurité, respect) et 4/ des points plus positifs de la situation (bienveillance, bien-être, Equilibre). Ces résultats vont dans le sens de notre hypothèse (H1a). En effet, parmi les éléments communs de la représentation sociale de la QVT entre les deux groupes, nous avons noté un grand nombre d'éléments qui se rapportent aux mauvaises conditions durant la pandémie. En revanche, nous avons également rapporté des éléments qui sont plus en lien avec le travail en présence.

Dans un second temps, nous allons présenter les éléments qui sont spécifiques à chacun des deux groupes. En ce qui concerne le groupe des travailleurs en présence nous notons un grand nombre d'éléments spécifiques au

groupe en lien avec : 1/ les risques de contaminations en présentiel (relation, risque, contact, inquiet, conditions ; 2/ la surcharge de travail (conditions, épuisant, surcharge, horaires) et 3/ un manque de reconnaissance et de soutien organisationnel (soutien, reconnaissance, communication). Ces résultats, vont dans le sens de notre hypothèse (H2a) qui suppose des éléments spécifiques liés aux gestes barrières et les risques contaminations.

Pour le groupe des travailleurs mixtes, nous avons observé des éléments spécifiques au groupe plutôt en lien avec : 1/ une meilleure condition de travail qui permet un certain confort (autonomie, calme, liberté, indépendance et confort) ; 2/ de performance et de collaboration au travail (confiance, efficacité, réussite, progression, collègues et entraide) ; 3/ le télétravail et les besoins d'outils pour le travail à distance (télétravail, changement et matériels) et 4/ un sentiment d'isolement (isolement). Ces résultats, vont dans le sens de notre hypothèse (H2b).

### *3.1.3. Analyse de l'organisation des représentations sociales de la QVT des individus en situation de présentiel Vs mixte : l'analyse de similitude (ADS)*

Comme pour les études précédentes, nous avons complété les analyses prototypiques par des ADS avec l'aide de l'outil IRTAMUTEQ en utilisant les éléments de représentations qui sont le plus souvent cités par les participants (plus de 3 fois) des deux groupes (Présentiel Vs Mixte).

Pour commencer, nous avons réalisé après application de l'algorithme de Kruskal, l'arbre maximum pour le groupe des travailleurs en présence.

CHAPITRE 7 – ETUDE 3 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT (APRES LES 3 PERIODES DE CONFINEMENT)

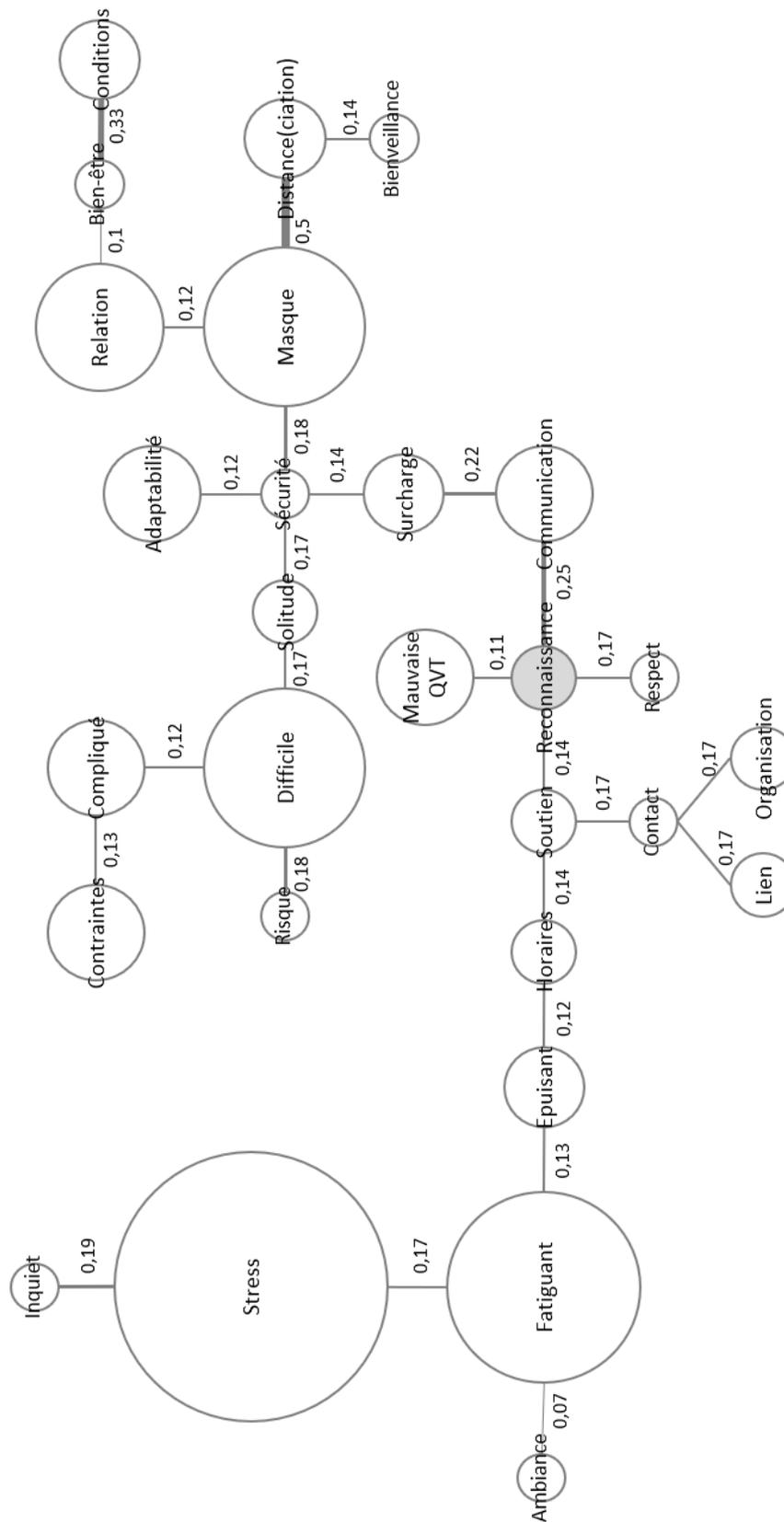


FIGURE 7.1 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Présentiel » après les confinements

Pour le groupe « Présentiel », l'arbre maximum formes différentes chaînes observables (cf. Figure 7.1). La représentation de la QVT après les périodes de confinement s'articule principalement autour de deux éléments connexes : « Reconnaissance » et « Sécurité » qui présentent le plus grand nombre de connexions. Concernant l'élément « Reconnaissance » celui-ci semble être le plus central pour ce groupe.

Nous avons identifié 4 branches présentes autour du mot « Reconnaissance ». Une première branche montre un manque de reconnaissance de la part des travailleurs en présentiel lié aux difficultés de communication de surcharge de travail ou encore de sécurité avec le sommet « Communication » qui passe par « Surcharge » puis le nœud « Sécurité ». Concernant le nœud « Sécurité », celui-ci présente 3 nouvelles branches que nous allons détailler ici : 1) les gestes barrières et le relationnel en présentiel avec le sommet et nœud « Masque » qui s'oriente d'une part vers « Distance(ciation) » puis vers « Bienveillance » et d'autre part vers « Relation », « Bien-être » puis « Conditions » ; 2) les difficultés avec le sommet « Solitude » qui passe par le nœud « Difficile » qui aboutit d'une part vers « Risque » et d'autre part vers « Contraintes » en passant par « Complicé » et 3) le besoin d'adaptabilité avec l'unique connexion « Adaptabilité » (reconnaissance-communication-surcharge-sécurité-masque-distance(ciation)-bienveillance ; reconnaissance-communication-surcharge-sécurité-masque-relation-bien-être-conditions ; reconnaissance-communication-surcharge-sécurité-solitude-difficile-risque ; reconnaissance-communication-surcharge-sécurité-solitude-difficile—complicé-contrainte et reconnaissance-communication-surcharge-sécurité-adaptabilité ; cf. Figure 7.1). La deuxième branche concerne le respect du protocole sanitaire imposé en présentiel avec l'arête « Respect » (reconnaissance-respect ; cf. Figure 7.1). La troisième branche montre plutôt les conditions de travail des individus en présentiel après les périodes de confinement avec le sommet et nœud « Soutien » qui s'oriente dans un premier temps vers un second nœud « Contact » qui aboutit à « Lien » et « Organisation ». Dans un second temps, le nœud « Soutien » passe par « Horaires », « Epuisant » puis le nœud

« Fatigant » qui s’articule d’une part vers « Ambiance » et d’autre part vers « Inquiet » en passant par « Stress » (reconnaissance-soutien-contact-lien ; reconnaissance-soutien-contact-organisation ; reconnaissance-soutien-horaires-épuisant-fatigant-stress-inquiet et reconnaissance-soutien-horaires-épuisant-fatigant-ambiance ; cf. Figure 7.1). La quatrième branche présente un manque de reconnaissance lié à une mauvaise QVT avec l’unique arête « mauvaise QVT » (reconnaissance-mauvaise QVT ; cf. Figure 7.1).

Pour les individus en situation de présentiel, après les périodes de confinement la situation semble toujours difficile et stressante (solitude, difficile, risque, compliqué, contraintes, mauvaise QVT, épuisant, fatigant, stress et inquiet). De plus, les gestes barrières liés au risque de contamination de la COVID-19 sont toujours présents dans la structure de la représentation de la QVT (masque, distanciation, risque, respect et sécurité). Ces résultats vont dans le sens de notre hypothèse (H3a) nous permettant de la valider. En revanche, nous constatons après une longue période de crise sanitaire que l’élément le plus central concerne la reconnaissance. Ce besoin de reconnaissance et de soutien fait le lien avec la durée de la crise, les risques du travail en présentiel et les conditions de travail difficile (reconnaissance, soutien, surcharge, etc).

Nous allons maintenant, nous intéresser à l’arbre maximum du groupe des travailleurs mixte (alternant télétravail et présentiel).

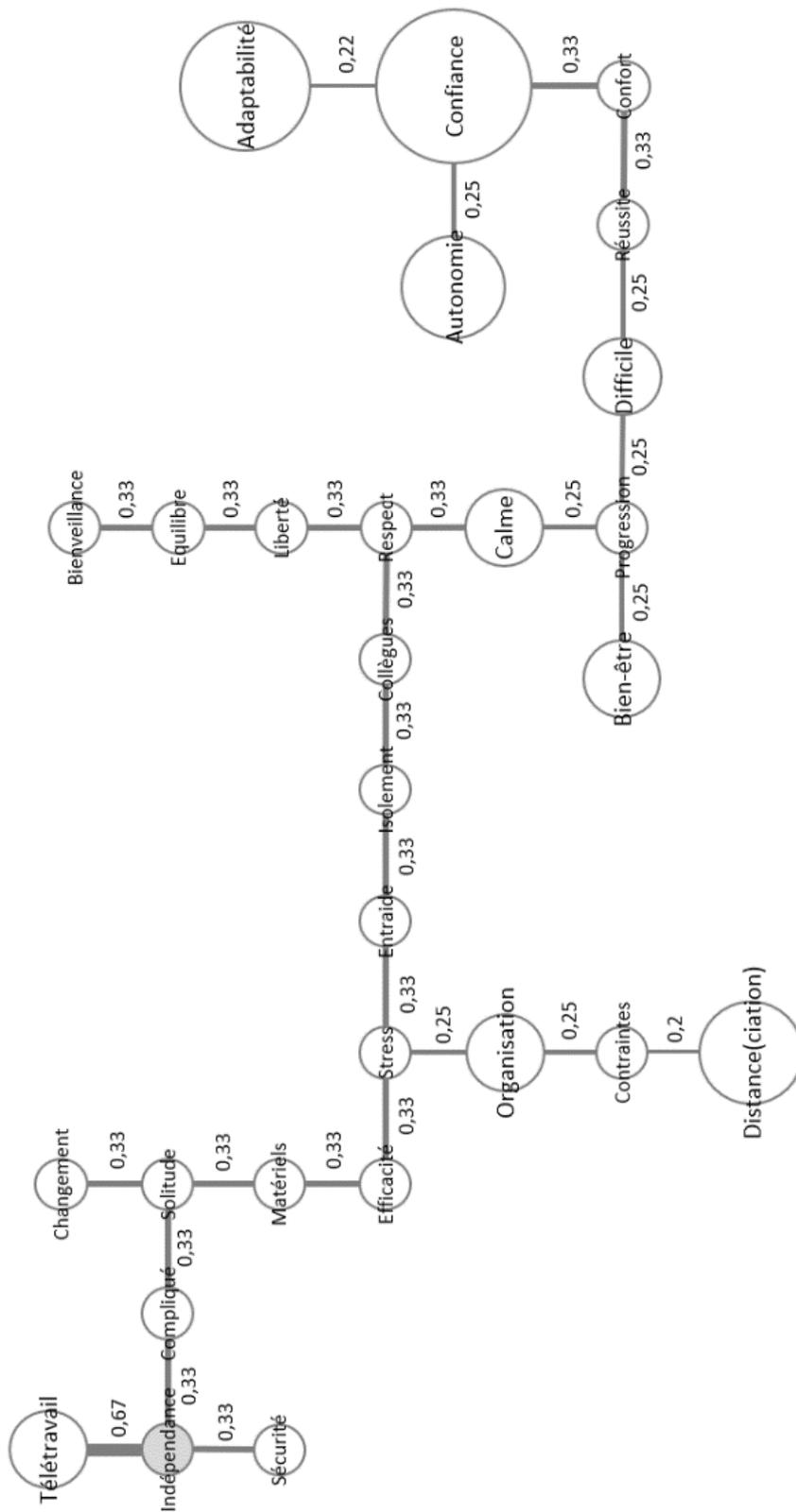


FIGURE 7.2 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Mixte » après les confinements

L'arbre maximum obtenu pour le groupe « Mixte » présente également une structure de la représentation plutôt complexe étant donné sa grande quantité d'éléments et chaînes observables. En effet, nous notons l'équivalent de 6 nœuds disposant tous de 3 connexions vers d'autres éléments (cf. Figure 7.2). Nous distinguons tout de même, l'élément « Indépendance » comme étant le plus central avec 3 arêtes.

Concernant la première branche celle-ci montre le lien entre l'indépendance et le télétravail que l'on retrouve dans la situation mixte avec la connexion unique « Télétravail » (indépendance-télétravail ; cf. Figure 7.2). La deuxième branche présente le besoin de sécurité pour les individus en situation mixte avec l'arête « Sécurité » (indépendance-sécurité ; cf. Figure 7.2). La troisième et dernière branche autour de l'élément central « Indépendance » est assez linéaire et présente plusieurs branches secondaires et nœuds que nous allons développer. Cette branche, renvoie aux difficultés de la situation mixte nécessitant des changements dans le travail ainsi que du matériel avec le sommet « Complicé » qui arrive au nœud « Solitude ». Celui-ci s'oriente d'une part vers « Changement » et d'autre part vers « Matériels », « Efficacité » puis le nœud « Stress » (Indépendance-complicé-solitude-changement et Indépendance-complicé-solitude-matériels-efficacité-stress ; cf. Figure 7.2). Concernant le nœud « Stress », il se dirige vers une première branche sur l'aspect relationnel avec les difficultés rencontrées en télétravail et le retour en présentiel avec les collègues et l'entraide avec le sommet « Entraide » qui aboutit à un nouveau nœud « Respect » en passant par « Isolement » et « Collègues » (stress-entraide-collègues-respect. cf. figure 7.2). Ensuite, la seconde branche liée au nœud « stress » montre les contraintes imposées par la situation mixte nécessitant une nouvelle organisation de travail avec le sommet « Organisation » qui se dirige d'abord vers « Contraintes » puis « Distance(ciation) » (stress-organisation-contraintes-distance(ciation) ; cf. Figure 7.2). Pour revenir sur le nouveau nœud « Respect », il présente lui aussi deux nouvelles branches. La première montre un

aspect plus positif de la situation avec le sommet « Liberté » qui aboutit à « Bienveillance » en passant par « Equilibre » (respect-liberté-équilibre-bienveillance ; cf. Figure 7.2). La seconde présente également un aspect assez positif de la situation avec l'idée d'une progression à travers le sommet « Calme » qui se dirige vers le nœud « progressions » et s'oriente d'un côté vers « Bien-être » et de l'autre vers « Difficile », « Réussite », « Confort » et le dernier nœud « Confiance » (respect-calme-progression-bien-être et respect-calme-progression-difficile-réussite-confort-confiance ; cf. Figure 7.2). Pour terminer avec le nœud « Confiance », celui-ci renvoi plutôt aux compétences nécessaires pour le travail en situation mixte puisqu'il s'articule autour des éléments « Autonomie » et « Adaptabilité » (confiance-autonomie et confiance-adaptabilité ; cf. Figure 7.2).

Pour conclure avec le groupe mixte, nous retenons des conditions de travail compliqués obligeant les travailleurs à alterner entre télétravail et présentiel (compliqué, solitude, stress, contraintes, isolement et difficile) impliquant une certaine organisation de travail (indépendance, changement, matériels, organisation, contraintes, autonomie et adaptabilité). Cela va dans le sens de notre hypothèse (H3b) nous permettant de la valider. Nous avons également montré l'idée d'une progression concernant l'état de la crise sanitaire sur le travail (calme, progression, réussite et confiance) ainsi qu'un ressenti de la situation plus positif (bien-être, calme, liberté, bienveillance et entraide).

### ***3.2. La QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal (QS-27) :***

#### ***après les 3 périodes de confinement***

##### ***3.2.1. Rappel***

Dans cette partie, nous nous sommes intéressés plus particulièrement à la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal chez les travailleurs en présentiel et les travailleurs en situation mixte alternant le télétravail et le présentiel.

Nous avons sollicité des participants en situation active de travail, pour participer à une enquête en ligne sur la plateforme Qualtrics. Après le nettoyage des données brutes, notre échantillon comprend 110 participants, avec une moyenne d'âge 32,5 ans. Rappelons que nous avons mesuré la QVT perçue et attendue dans un idéal pour chacune des 6 dimensions (cf. Matériels). Nous avons analysé les réponses (scores) par analyse de régression en utilisant les logiciels R et Jamovi.

Pour rappel, nous n'avons pas émis d'hypothèses concernant la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal. D'abord, étant donné la fin de la période de crise sanitaire, nous ne pensons pas observer de différence entre les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte concernant la perception de la QVT et la perception des dimensions de la QVT. Ensuite, ne pensons pas non plus retrouver de différence concernant les attentes de la QVT de même que pour les dimensions de la QVT (QS-27). C'est pourquoi, nous pensons ne pas observer de différence entre les deux groupes pour l'écart entre la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal.

### *3.2.2. La QVT perçue (QS-27) : Présentiel Vs Mixte (QS-27).*

Nous comparons 2 groupes : les travailleurs en présence (n = 78) et les travailleurs en situation mixte (n = 28). Nous avons émis avec l'hypothèse (H3a) qu'avec la fin de la crise sanitaire, les deux groupes (Présentiel Vs Mixte) n'auraient pas de différence concernant leur perception de la QVT.

Nous avons commencé par régresser nos groupes sur la QVT perçue (score général obtenu à la QS-27).

Tableau 7.4. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur la QVT perçue (QS-27) & générale (item 27)

	Présentiel(1) N = 78	Mixte(1) N = 28	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
QVT perçue (QS-27)	3.39 (0.727)	3.51 (0.547)	3.449	0.0756	0.000	102	45.606	< .001
			0.116	0.1513	0.170	102	0.767	0.445
QVT générale (Item 27)	3.26 (1.19)	3.71 (0.897)	3.485	0.123	0.000	104	28.24	< .001
			0.458	0.247	0.404	104	1.85	0.066

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

L'analyse de régression ne nous montre pas d'effet significatif du groupe « Présentiel » par rapport au groupe « Mixte » sur la QVT perçue avec  $\beta = 0.170$ ,  $t(102) = 0.767$  et  $p = 0.445$ , (cf. Tableau 7.4). En effet, nous n'observons pas de différence significative entre les individus en présentiel ( $M = 3.39$ ,  $s = 0.727$ ) et les individus en situation mixte ( $M = 3.51$ ,  $s = 0.547$ ) quant à la perception de leur propre QVT (QS-27). Nous avons par la suite réalisé les mêmes résultats en nous intéressant cette fois-ci à la QVT générale obtenue à travers l'item 27 de la QS-27. Nous avons donc comparé le groupe « Présentiel » au groupe « Mixte par régression selon la QVT générale (item 27) avec  $\beta = 0.404$ ,  $t(104) = 1.85$  et  $p = 0.066$ . Nous observons donc une légère tendance à ce que les individus en situation « Mixte » aient une meilleure QVT générale ( $M = 3.71$ ,  $s = 0.897$ ) que les individus en situation « Présentiel » ( $M = 3.26$ ,  $s = 1.19$  ; cf. Tableau 7.4).

### 3.2.3. Les dimensions de la QVT perçue (QS-27) : Présentiel Vs

#### Mixte

Nous avons dans cette partie comparé les deux groupes (présentiel Vs mixte) pour chacune des dimensions de la QS-27.

CHAPITRE 7 – ETUDE 3 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT (APRES LES 3 PERIODES DE CONFINEMENT)

Tableau 7.5. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27

Sous-dimensions	Présentiel(1) N = 78	Mixte(1) N = 28	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b>EW-P</b>								
Environnement de travail (3 items)	3.68 (0.744)	4.10 (0.708)	3.889	0.0810	0.000	104	48.05	<.001
			0.411	0.1619	0.546	104	2.54	0.013*
<b>TOW-P</b>			3.3773	0.106	0.0000	99	31.900	<.001
Tâches et organisation de travail (4 items)	3.34 (0.994)	3.42 (0.775)	0.0788	0.212	0.0841	99	0.372	0.710
<b>VPP-P</b>			3.5596	0.0973	0.000	97	36.581	<.001
Vie pro et vie perso (4 items)	3.61 (0.902)	3.51 (0.687)	-0.1000	0.1946	-0.118	97	-0.514	0.609
<b>RSW-P</b>			3.7477	0.105	0.0000	91	35.836	<.001
Relations sociales au travail (4 items)	3.78 (0.910)	3.72 (0.795)	-0.0649	0.209	-0.073	91	-0.310	0.757
<b>RECO-P</b>			3.319	0.120	0.000	89	27.726	<.001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	3.25 (1.03)	3.38 (0.940)	0.130	0.239	0.129	89	0.541	0.590
<b>EVO-P</b>			2.510	0.127	0.000	86	19.806	<.001
Evolution professionnelle (5 items)	2.38 (1.07)	2.63 (0.953)	0.250	0.253	0.240	86	0.987	0.326

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous avons commencé nos analyses par la dimension EW-P (environnement de travail perçu). Nous avons comparé le groupe « Présentiel » avec le groupe « Mixte » par analyse de régression avec  $\beta = 0.546$ ,  $t(104) = 2.54$  et  $p = 0.013^*$ , (cf. Tableau 7.5). Dit autrement, les individus en situation « Mixte » ont une perception de leur environnement de travail significativement supérieur ( $M = 4.10$ ,  $s = 0.708$ ) aux individus en situation « Présentiel » ( $M = 3.68$ ,  $s = 0.744$ ). Avec la fin de la pandémie, nous ne nous attendions pas à observer de différence entre les deux groupes. En revanche, il semble que l'environnement de travail continue d'être mieux perçu par les travailleurs pouvant travailler à la maison par rapport aux travailleurs en présence. Ces résultats sont similaires à ce que nous avons déjà obtenu entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence durant le deuxième confinement (cf. étude 2).

Concernant les autres dimensions de la QS-27 (TOW-P, VPP-P, RSW-P, RECO-P & EVO-P), nous n'avons observé aucune différence significative entre le

groupe présentiel et le groupe mixte (cf. Tableau 7.5).

### 3.2.4. La QVT attendue dans un idéal (QS-27) : Présentiel Vs Mixte

L'objectif de cette partie est d'identifier si les individus en situation de présentiel et en situation mixte ont des perceptions de leur attente de la QVT dans un idéal qui diffèrent. Pour cela, nous nous sommes intéressés aux attentes de la QVT dans un idéal (score général obtenu à la QS-27 idéale) ainsi qu'aux différentes dimensions qui la compose.

Tableau 7.6. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur la QVT idéale (QS-27)

	Présentiel(1) N = 78	Mixte(1) N = 28	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b>QVT Idéale</b>	4.56	4.46	4.511	0.0469	0.000	102	96.22	< .001
(QS-27)	(0.414)	(0.451)	-0.101	0.0938	-0.238	102	-1.08	0.283

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous n'observons aucun effet significatif en ce qui concerne les attentes de la QVT dans un idéal entre le groupe des travailleurs en présence et le groupe des travailleurs mixte (cf. Tableau 7.6).

### 3.2.5. Les dimensions de la QVT attendue dans un (QS-27) : Présentiel Vs Mixte

Pour compléter ses résultats, nous allons comparer les deux groupes pour chacune des dimensions attendues dans un idéal.

CHAPITRE 7 – ETUDE 3 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT (APRES LES 3 PERIODES DE CONFINEMENT)

Tableau 7.7. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27

Sous-dimensions	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 78	Mixte <sup>(1)</sup> N = 28	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b>EW-I</b> Environnement de travail (3 items)	4.69 (0.428)	4.67 (0.426)	4.6798	0.0472	0.0000	102	99.108	<.001
			-0.0263	0.0944	-0.061	102	-0.279	0.781
<b>TOW-I</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	4.62 (0.470)	4.43 (0.672)	4.524	0.0597	0.000	99	75.83	<.001
			-0.196	0.1193	-0.366	99	-1.64	0.104
<b>VPP-I</b> Vie pro et vie perso (4 items)	4.49 (0.634)	4.36 (0.659)	4.425	0.0756	0.000	93	58.556	<.001
			-0.121	0.1511	-0.190	93	-0.803	0.424
<b>RSW-I</b> Relations sociales au travail (4 items)	4.57 (0.539)	4.51 (0.380)	4.5444	0.0597	0.000	91	76.153	<.001
			-0.0610	0.1193	-0.122	91	-0.511	0.611
<b>RECO-I</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	4.59 (0.526)	4.53 (0.791)	4.5607	0.0720	0.0000	89	63.350	<.001
			-0.0547	0.1440	-0.091	89	-0.380	0.705
<b>EVO-I</b> Evolution professionnelle (5 items)	4.26 (0.644)	4.04 (0.682)	4.150	0.0795	0.000	85	52.20	<.001
			-0.213	0.1590	-0.324	85	-1.34	0.184

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

En ce qui concerne les attentes dans un idéal de l'intégralité des dimensions (QS-27), nous n'observons aucune différence significative entre les deux groupes (cf. Tableau 7.7). Les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte ne perçoivent pas leurs attentes de la QVT dans un idéal différemment.

### 3.2.6. L'écart ( $\delta$ ) entre la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal (QS-27) : Présentiel Vs Mixte.

Nous avons commencé par régresser l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal selon nos deux groupes : présentiel Vs mixte. Nous avons réalisé une analyse de régression sur l'indice  $\delta$  correspondant à l'écart entre la QVT-Ideale et la QVT-Perçue (cf. Tableau 7.8).

**Tableau 7.8.** Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur l'indice  $\delta$  – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue et sur les 6 indices  $\delta$  des dimensions (QS-27)

	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 63	Mixte <sup>(1)</sup> N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	P
<b><math>\delta</math> QVT</b> (QS-27)	1.14 (0.0871)	0.953 (0.0859)	1.047	0.0772	0.000	104	13.55	< .001
			-0.187	0.1544	-0.267	104	-1.21	0.228
<b><math>\delta</math> EW</b>			0.730	0.114	0.000	104	6.42	< .001
Environnement de travail (3 items)	0.889 (0.127)	0.571 (0.136)	-0.317	0.228	-0.306	104	-1.39	0.166
<b><math>\delta</math> TOW</b>			1.096	0.115	0.000	104	9.49	< .001
Tâches et organisation de travail (4 items)	1.22 (0.125)	0.973 (0.166)	-0.245	0.231	-0.233	104	-1.06	0.292
<b><math>\delta</math> VPP</b>			0.594	0.149	0.000	104	3.972	< .001
Vie pro et vie perso (4 items)	0.705 (0.148)	0.482 (0.280)	-0.223	0.299	-0.165	104	-0.746	0.457
<b><math>\delta</math> RSW</b>			0.6938	0.0903	0.0000	104	7.680	< .001
Relations sociales au travail (4 items)	0.703 (0.0952)	0.685 (0.143)	-0.0185	0.1807	-0.0226	104	-0.102	0.919
<b><math>\delta</math> RECO</b>			1.066	0.110	0.000	104	9.704	< .001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	1.15 (0.118)	0.986 (0.160)	-0.160	0.220	-0.161	104	-0.730	0.467
<b><math>\delta</math> EVO</b>			1.337	0.133	0.000	103	10.03	< .001
Evolution professionnelle (5 items)	1.52 (0.144)	1.16 (0.196)	-0.360	0.267	-0.296	103	-1.35	0.180

Légende : (1) Moyenne (Erreur Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Que ce soit l'indice  $\delta$  QVT ou les indices  $\delta$  EW,  $\delta$  TOW,  $\delta$  VPP,  $\delta$  RSW,  $\delta$  RECO,  $\delta$  EVO (écarts entre idéale et perception pour chaque dimension de la QualTra-scale), nous n'avons observé aucune différence significative entre le groupe « Présentiel » et le groupe « Mixte » (cf. Tableau 7.8).

### **3.3. Le stress perçue (PSS-10) et le stress craint (PSS-10-A) dans la pire des situations : après les périodes de confinement**

L'échelle QS-27 mesure la perception de la QVT ainsi que la QVT attendue

dans un idéal. Ainsi, Nous nous sommes posé la question du stress à travers l'échelle PSS-10. Cela, nous a conduits à réadapter l'échelle PSS-10 qui permet de mesurer le stress perçu afin que l'outil puisse également mesurer le stress craint. Dit-autrement, en nous basant sur la QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin, & Dolard, 2023), nous avons réadapté l'outil du PSS-10 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983) afin de permettre en plus de la mesure du stress perçu, celle de la mesure du stress craint dans la pire des situations, ce que nous avons codé « Absolu ». La mesure du stress craint permet par la suite de calculer l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint. C'est ce que permet de faire la QS-27 avec l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue. La réadaptation du PSS-10 que nous nommons PSS-10-A est présentées en annexe 7.

Nous avons proposé plusieurs hypothèses concernant le stress. D'abord, nous pensons observer une moins bonne perception du stress chez les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur l'échelle PSS-10 (Hypothèse 4a). Ensuite, nous supposons que la perception de la crainte du stress sera plus forte chez les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur l'échelle PSS-10-A (Hypothèse 4b). Pour terminer, nous supposons que, L'écart entre le stress-perçu et le stress-craint sera plus grand chez les travailleurs en présence que les travailleurs en situation mixte de l'échelle PSS-10 et PSS-10-A (Hypothèse 5).

Dans un premier temps, nous avons comparé les 2 groupes : « Présentiel » et « Mixte » selon le stress perçu. Dans un deuxième temps, nous avons comparé les deux groupes selon le stress craint (perception des craintes du stress dans l'absolu). Dans un dernier temps, nous avons comparé les deux groupes cette fois-ci selon l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint dans l'absolu.

Tableau 7.9. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur le stress perçu et absolu

Sous-dimensions	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 78	Mixte <sup>(1)</sup> N = 28	Estimate	SE	$\beta$	df	t	P
<b>Stress perçu</b>	2.92	3.23	3.076	0.0754	0.000	104	40.79	<.001
PSS-10 (10 items)	(0.654)	(0.764)	0.313	0.1508	0.450	104	2.08	0.040*
<b>Stress absolu</b>	3.98	4.28	4.133	0.0898	0.000	103	46.02	<.001
PSS-10-A (10 items)	(0.915)	(0.412)	0.298	0.1796	0.363	103	1.66	0.100
<b><math>\delta</math> Stress</b>			1.0614	0.130	0.0000	103	8.1662	<.001
écart entre le PSS-10 et le PSS-10-A (10 items)	1.07 (2)	1.05 (2)	-0.0227	0.260	-0.019	103	-0.087	0.930

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; Légende : (2) Moyenne (Erreur Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Concernant le stress perçu (PSS-10), la condition « Présentiel » montre des scores significativement inférieurs ( $M = 2.92$ ,  $s = 0.654$ ) à la condition « Mixte » ( $M = 3.23$ ,  $s = 0.764$ ) avec  $\beta = 0.450$ ,  $t(104) = 2.08$  et  $p = 0.040^*$ , (cf. Tableau 7.6). Pour le stress craint (PSS-10-A), la condition « Présentiel » présente une différence tendancielle ( $M = 3.98$ ,  $s = 0.915$ ) avec la condition « Mixte » ( $M = 4.28$ ,  $s = 0.412$ ) :  $\beta = 0.363$ ,  $t(103) = 1.66$  et  $p = 0.100$ , (cf. Tableau 7.6). Lorsque l'on s'intéresse à l'indice  $\delta$  Stress correspondant à l'écart entre le stress-perçu (PSS-10) et le stress-craint (PSS-10-A), nous n'observons aucune différence significative entre les groupes « Présentiel » ( $M = 1.07$ ,  $s = 0.143$ ) et « Mixte » ( $M = 1.05$ ,  $s = 0.173$ ) avec  $\beta = -0.0194$ ,  $t(103) = -0.0874$  et  $p = 0.930$ , (cf. Tableau 7.6). Les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte perçoivent un niveau de stress qui diffère significativement. En effet, nous avons observé un stress plus important pour le groupe « mixte ». Cela, nous permet de valider notre hypothèse (H4a). Nous avons également observé que les travailleurs mixtes ont tendance à avoir une perception de leurs craintes concernant le stress comme étant plus important que les travailleurs en présence. C'est pourquoi, nous ne pouvons que partiellement valider notre hypothèse (H4b). En revanche, il n'y a aucune différence entre les deux groupes concernant l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint. Ce résultat ne va pas dans le sens de notre hypothèse (H5) et nous empêche de la valider.

## 4. Discussion

### *4.1. Rappel des objectifs et hypothèses*

Cette troisième étude vise chez les deux groupes (travailleurs en présence et travailleurs en situation mixte) après les périodes de confinements : 1/ à comprendre comment la représentation sociale de la QVT se structure et s'organise ; 2/ à mesurer la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal ; 3/ à mesurer l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal ; 4/ à mesurer la perception du stress et la perception des craintes concernant le stress et 5/ à mesurer l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint dans l'absolu.

Dans une première partie, nous avons supposé que la représentation sociale présenterait des éléments communs aux deux conditions (Présentiel Vs Mixte) liés principalement au stress et aux mauvaises conditions de travail (H1). Les résultats obtenus nous ont permis de valider l'hypothèse 1 puisque nos résultats présentent un grand nombre d'éléments qui rappellent les conditions difficiles de la situation (cf. Tableau 7.3). Ensuite, nous avons également supposé que la représentation sociale de la QVT présenterait des éléments spécifiques à chacun des groupes. En effet, nous supposions observer des éléments spécifiques au groupe des travailleurs en présence qui se rapporte aux gestes barrières et la sécurité (H2a). Nous avons également validé cette hypothèse (cf. Tableau 7.3) Pour le groupe des travailleurs mixte, nous pensions retrouver des éléments spécifiques plutôt en lien avec le travail à distance et les outils (H2b). Nos résultats nous ont également permis de valider cette hypothèse (cf. Tableau 7.3).

Dans une deuxième partie, nous avons présenté deux hypothèses concernant l'organisation de la représentation sociale de la QVT dans chacun des deux groupes. Ainsi, nous avons proposé l'hypothèse (H3a) selon laquelle

l'organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence serait centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières et les risques de contaminations. En effet, l'analyse de similitude nous a permis de montrer une organisation de la représentation sociale de la QVT autour du contexte difficile et des gestes barrières pour les travailleurs en présence (cf. Figure 7.1). Ensuite, nous avons supposé que l'organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en situation mixte serait centrée sur les conséquences sur la santé mentale, liées à la charge de travail et le télétravail (H3b). Les résultats sont allés en ce sens. Effectivement, nous avons souligné une organisation de la représentation sociale de la QVT autour du contexte difficile et sur l'organisation du travail (cf. Figure 7.2).

Dans la troisième partie, nous n'avons pas présenté d'hypothèses concernant la QVT perçue, la QVT attendue et les écarts entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal. En effet, en nous basant sur l'idée que cette étude est réalisée après les périodes de confinements marqués par la fin de la crise sanitaire, nous ne pensions pas observer de différence entre les deux groupes. Pour l'expliquer autrement, nous pensions plutôt arriver vers un retour à la normale de la situation de travail pour les deux conditions.

Dans l'ensemble, les résultats sont allés en ce sens. Nous n'avons noté qu'une seule différence entre les deux groupes. Cette différence concerne la perception de l'environnement de travail qui est mieux perçue par les travailleurs en situation mixte par rapport aux travailleurs en présence (cf. Tableau 7.8). Cet effet, fera l'objet d'une discussion dans les parties précédentes.

Dans une dernière partie, nous nous sommes intéressés à la notion de stress. Pour cela, nous avons proposé 3 nouvelles hypothèses. Nous avons supposé que la perception du stress serait plus forte chez les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en présence (H4a). C'est ce que nous avons retrouvé dans nos résultats (cf. Tableau 7.6). Ensuite, nous avons émis que le stress craint dans l'absolu serait plus fort chez les travailleurs en situation mixte

que chez les travailleurs en présence (H4b). Concernant les résultats, nous n'avons noté qu'un effet tendanciel. Dit-autrement, les travailleurs mixtes ont tendance à percevoir leur crainte concernant le stress comme plus important que les travailleurs en présence (cf. tableau 7.6). C'est pourquoi, nous n'avons que partiellement validé l'hypothèse (H4b). Pour terminer, nous avons supposé que l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint dans l'absolu serait plus important chez les travailleurs en présence que les travailleurs en situation mixte. Cependant, nos résultats ne nous ont présenté aucune différence entre les deux groupes (cf. Tableau 7.6). Nous avons invalidé l'hypothèse (H5).

#### ***4.2. Les représentations sociales de la QVT des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte après les confinements***

Conformément à nos hypothèses, l'analyse prototypique nous a permis de présenter que la représentation sociale de la QVT se rapporte principalement au vécu difficile de la situation (compliqué, contraintes, mauvaise QVT, solitude).

Nous avons également montré des éléments communs plus en lien avec les changements organisationnels imposés par la situation pandémique avec : « Adaptabilité » et « Organisation ». Ensuite, en dehors de nos hypothèses, nous avons noté des éléments communs qui présentent un manque de sécurité lié aux risques de contaminations du virus de la COVID-19 (distance(ciation), sécurité, respect).

Nous n'avions pas pensé observer chez les deux groupes des éléments qui font le lien avec les gestes barrières et le virus. Pourtant, nous savons que les travailleurs mixtes sont également dans l'obligation de suivre le protocole sanitaire pour une partie de leur temps de travail en présence. Cela justifie ces

résultats.

De plus, nous avons aussi noté une situation qui semble présenter des points plus positifs comme avec les éléments communs : bienveillance, bien-être, Equilibre. Pour rappel, cette troisième étude se déroule après les périodes de confinements approchant de la fin de la crise sanitaire. Cela justifie ces résultats.

En ce qui concerne les éléments plus spécifiques de la représentation sociale de la QVT dans chacun des groupes, nous avons noté des points intéressants. Comme prévu, nous avons répertorié un grand nombre d'éléments spécifiques aux travailleurs en présence qui se rapportent au protocole sanitaire ainsi qu'au risque de contamination (relation, risque, contact, inquiet, conditions). De plus, nous avons noté des éléments spécifiques qui montrent une surcharge du travail (conditions, épuisant, surcharge, horaires) et un manque de reconnaissance (soutien, reconnaissance, communication). Ces résultats, nous ont permis de valider notre hypothèse (H2a).

Pour le groupe des travailleurs en situation mixte, nous avons également noté différents éléments spécifiques au groupe. Nous avons par ailleurs présenté des éléments qui vont dans le sens de notre hypothèse (H2b) liés au télétravail, aux outils (télétravail, changement et matériels) et au sentiment d'isolement à travers le travail à distance (isolement).

Cependant, nous avons également noté d'autres éléments spécifiques qui se rapportent à une meilleure situation de travail après les confinements (autonomie, calme, liberté, indépendance et confort) ou encore lié à une meilleure performance et collaboration au travail (confiance, efficacité, réussite, progression, collègues et entraide). Ces résultats présentent également une situation qui semble aller en s'améliorant vers la fin de la crise sanitaire pour les travailleurs mixtes.

Nous nous sommes ensuite intéressés à la manière dont la représentation sociale de la QVT s'organise dans les deux groupes.

D'abord, comme ce que nous attendions, nous avons remarqué une organisation de la représentation qui s'articule principalement autour d'un vécu compliqué et stressant lié aux risques de contaminations pour les travailleurs en présence (solitude, difficile, risque, compliqué, contraintes, mauvaise QVT, épuisant, fatiguant, stress et inquiet). Nous avons également montré que les gestes barrières et la crainte de la contamination par le virus de la COVID-19 prennent une place importante dans la structure de la représentation sociale de la QVT pour ces salariés. En effet, nous avons notamment présenté les éléments : « Masque », « Distanciation », « Risque », « Respect » et « Sécurité ». Ces résultats, obtenus à travers une analyse de similitude, nous ont permis de valider notre hypothèse (H3a).

Nous avons également souligné un besoin de reconnaissance pour les travailleurs en présence. Nous pensons que ce besoin de reconnaissance et de soutien organisationnel est à rapprocher à la durée de la pandémie, aux risques ainsi qu'aux conditions difficiles que présente le travail en présence (reconnaissance, soutien, surcharge, etc). Ces résultats vont dans le sens des travaux récents qui montrent que les troubles de stress liés aux risques de contaminations du virus de la COVID-19 chez les professionnels de la santé entraînent le sentiment d'un manque de reconnaissance (Arnetz et al., 2020 ; Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020).

Nous allons maintenant discuter des résultats concernant l'organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs mixtes. L'analyse de similitude nous a indiqué comme pour les travailleurs en présence, une structure de la représentation qui s'articule principalement autour d'une situation difficile et stressante (compliqué, solitude, stress, contraintes, isolement et difficile). Comme convenu, ces résultats sont également en lien avec une charge de travail important et l'obligation d'alterner entre le travail à distance et le travail en présence (indépendance, changement, matériels, organisation, contraintes, autonomie et adaptabilité). De cette façon, nous avons pu valider notre hypothèse (H3b).

De plus, nous avons noté dans l'organisation de la représentation sociale de la QVT des travailleurs mixtes, des éléments qui renvoient à une situation plus agréable et positive après les confinements : « Calme », « Progression », « Réussite », « Confiance », « Bien-être », « Calme », « Liberté », « Bienveillance » et « Entraide ».

#### ***4.3. La perception de la QVT et des attentes de la QVT dans un idéal des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte après les confinements***

En favorisant l'utilisation de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024), nous avons mesuré la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal des travailleurs en présence et ceux en situation mixte.

La troisième étude a été réalisée après les trois confinements. Cette période marque la fin de la crise sanitaire. Ainsi, nous avons noté un retour à la normale permettant à un grand nombre de travailleurs de retourner en présence. De plus, le télétravail n'est plus contraint à temps plein. Ainsi, le gouvernement Français autorise pour les travailleurs en situation mixte de travail à maison pour une durée maximum de 3 jours par semaine.

Avec, ce retour à la normale, nous ne pensions pas observer de différence entre les deux groupes concernant la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal. C'est effectivement ce que nous avons observé dans nos résultats. C'est ce qui ressort de nos analyses qualitatives. La représentation de la QVT des salariés en présence comporte par exemple les éléments « Bienveillance », « Bien-être », et « Equilibre ». Cela traduit un bien-être au travail.

En ce qui concerne les travailleurs mixtes, nous avons remarqué des éléments de la représentation similaire avec l'idée d'une amélioration des conditions de travail permettant un plus grand confort et une meilleure productivité (bienveillance, bien-être, Equilibre, autonomie, calme, liberté, indépendance, confort, confiance, efficacité, réussite, progression, collègues et entraide).

En revanche, nous avons tout de même observé une différence entre les deux groupes concernant la perception de l'environnement de travail. Les travailleurs en situation mixtes ont perçu leur environnement de travail comme étant significativement plus important que les travailleurs en présence. Les travailleurs mixtes ont la possibilité pour une partie de leur temps de travail, de rester à la maison laissant place à un confort plus agréable. Nous pouvons expliquer ce résultat en nous appuyant sur les travaux de Segbenya et Okorley (2022) qui montrent que le télétravail durant la crise favorise une amélioration des conditions de travail à travers un environnement de travail sécurisant et les horaires de travail. Une étude similaire montre que la satisfaction des télétravailleurs est liée à un meilleur environnement de travail favorisant le sentiment de travailler en sécurité face au risque de contamination du virus de la COVID-19 (Sousa-Uva et al., 2021). Cela fait également le lien avec différents éléments spécifiques de la représentation sociale de la QVT que nous avons observée chez les travailleurs mixtes avec les éléments « Calme », « Liberté », « Indépendance » et « Confort ».

Pour conclure sur cette partie, seule la différence liée à l'environnement de travail semble persister après les 3 confinements. De plus, les travailleurs mixtes ont pour une partie de leur temps de travail, des conditions similaires à celles de travailleurs en présence. Cela peut également justifier, que nous n'ayons que très peu de différences entre les deux groupes concernant la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal.

**4.4. Le thème réel/idéal : l'écart entre la perception de la QVT  
et la perception des attentes de la QVT dans un idéal des  
travailleurs en présence et des travailleurs en situation  
mixte après les confinements**

Concernant le thème réel/idéal, nous n'avons observé aucune différence entre les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte. C'est-à-dire, que nous n'avons observé aucune différence entre les deux groupes pour : 1/ l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal (cf. tableau 7.8) et 2/ l'écart entre les dimensions de la QVT perçue et les dimensions attendues dans un idéal (cf. tableau 7.8).

En partant du principe que nous ne pensions pas observer de différence entre les deux conditions pour la QVT perçue et la QVT attendue, nous ne pensions pas non plus observer de différence concernant l'écart entre les deux. Ainsi, en considérant l'indice  $\delta$  qui mesure la différence entre la QVT-perçue et la QVT-attendue, il n'existe aucun effet. C'est pourquoi, l'indice  $\delta$  ne diffère pas entre les deux groupes. Ce résultat va dans le sens de ce que nous attendions.

**4.5. La perception du stress et des craintes du stress chez les  
travailleurs en présence et les travailleurs en situation  
mixte après les confinements**

Nous savons que la crise sanitaire a généré un sentiment de stress important pour toutes les conditions de travail durant la pandémie. Par exemple, Registre et ses collaborateurs (2022) soulignent que le télétravail imposé

augmente le stress perçu des salariés pour le télétravail.

Pour les travailleurs en présence, les auteurs s'accordent quasiment tous pour indiquer une augmentation de la perception du stress et de l'anxiété durant la crise sanitaire (e.g Georger et al., 2020 ; Laurent et al., 2020).

Lors de notre deuxième étude, nous avons également montré que la perception du stress été significativement plus importante pour les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte comparativement aux télétravailleurs. D'ailleurs, nous avons noté que les travailleurs mixtes présentaient le score le plus élevé de stress après avoir répondu au PSS-10 (avec un score de 3.02 pour les travailleurs mixtes contre 2.91 pour les travailleurs en présence et 2.46 pour les télétravailleurs ; cf. Tableau 6.16).

De plus, « stress » est un élément de la représentation sociale de la QVT que nous avons retrouvé dans quasiment toutes nos études et toutes nos analyses prototypiques. Par exemple, dans notre première étude (1<sup>er</sup> confinement), l'élément stress est retrouvé dans la première périphérie pour le groupe télétravail et dans la zone centrale pour le groupe présentiel (cf. Tableau 5.3). Dans notre deuxième étude (3<sup>ème</sup> confinement), l'élément stress est observé dans la zone centrale pour les groupes des télétravailleurs et travailleurs en présence (cf. Tableau 6.3). En revanche, l'élément stress n'est retrouvé que dans la zone de contraste pour le groupe des travailleurs mixtes (cf. Annexe 5). Dans cette troisième étude (après les confinements), nous avons également noté que l'élément stress est présent dans la zone centrale pour le groupe des travailleurs en présence et dans la deuxième périphérie pour le groupe des travailleurs mixtes (cf. tableau 7.3).

Il nous semble également important de noter que nous avons identifié lors de notre précédente étude une charge de travail importante pour la condition « Mixte ». C'est pourquoi, nous avons proposé trois nouvelles hypothèses.

En effet, nous supposons que la perception du stress serait plus forte chez

les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en présence (H4a). En suivant la même idée, nous pensons que le stress craint dans l'absolu serait plus fort chez les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en présence (H4b).

Cela nous a conduits à proposer la réadaptation du PSS-10 afin d'obtenir une échelle pouvant mesurer le stress craint dans la pire des situations (cf. Annexe 7). Pour cela, nous avons repris l'échelle de la QS-27 permettant la mesure de la QVT attendue dans un idéal afin de réadapter l'échelle PSS-10. De cette façon, nous avons proposé dans notre réadaptation, des items mesurant le stress craint dans l'absolu. Cette nouvelle échelle que nous avons nommée PSS-10-A, nous a permis d'une part de mesurer la perception des craintes relatives au stress et d'autre part de calculer l'écart entre le stress-perçu (PSS-10) et le stress-craint (PSS-10-A).

Ainsi, nous avons proposé une dernière hypothèse selon laquelle nous pensions que l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint serait plus grand chez les travailleurs en présence que les travailleurs en situation mixte de l'échelle PSS-10 et PSS-10-A (H5).

Dans un premier temps, comme nous l'avions supposé, les travailleurs mixtes ont perçu leur stress comme étant bien supérieur aux travailleurs en présence. Cela, nous a permis de valider l'hypothèse (H4a). Le résultat va dans le sens de travaux récents comme ceux de Parent-Lamarche et Boulet (2021) qui explique que l'augmentation du stress chez les télétravailleurs est liée au changement organisationnel ainsi qu'à la nécessité de s'organiser. C'est ce qui ressort de notre analyse prototypique. La représentation sociale de la QVT pour les salariés mixtes comporte par exemple les éléments : « Adaptabilité », « Autonomie », « Difficile », « Organisation », « Télétravail », « Contraintes », « Changement » et « Compliqué ».

Dans un deuxième temps, nous avons observé une tendance à ce que les travailleurs mixtes perçoivent leur stress craint dans l'absolu comme étant plus

important que les travailleurs en présence. C'est pour cela, que nous n'avons que partiellement validé l'hypothèse (H4b). Ce résultat est inattendu. Nous nous attendions étant donné la charge de travail importante pour les travailleurs mixtes que leur crainte relative au stress soit plus importante que les travailleurs en présence. Nous pouvons expliquer ce résultat en nous appuyant sur la littérature. Par exemple, des travaux récents ont mis en avant des syndromes de stress et de dépression des enseignants lors du retour en présence (Ozamiz-Etxebarria et al., 2021 ; Estrada-Araoz et al., 2023). Gibson et ses collègues (2023) ont quant à eux précisé qu'un grand nombre de travailleurs sont réticents à l'idée de retourner en présence après la crise. Ils expliquent que ces salariés préfèrent la mise en place d'un système mixte permettant d'alterner entre le télétravail et le retour aux bureaux. C'est pourquoi, nous pensons que la différence concernant le stress craint ne diffère pas significativement entre les travailleurs mixtes et les travailleurs en présence.

Dans un dernier temps, nous n'avons pas retrouvé de différence entre les deux groupes concernant l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint dans l'absolu. Ainsi, l'indice  $\delta$  du stress ne présente pas de différence entre les deux groupes. Cela revient à dire que la situation de stress perçu ne diffère pas plus de la situation crainte chez les travailleurs mixtes que les travailleurs en présence. Ces résultats peuvent être justifiés avec les résultats que nous avons observés et dont nous avons discuté dans la partie précédente. En effet, le stress craint ne présente pas de différence entre les deux groupes.

#### ***4.6. Limites et ouverture***

La principale limite de cette étude repose sur le contexte et l'évolution de la crise sanitaire du virus de la COVID-19.

Dans un premier temps, nous espérons obtenir plus de participants

notamment pour les télétravailleurs. Nos travaux de thèse sont principalement centrés sur la comparaison des conditions de travail à travers la QVT et le stress chez les travailleurs en télétravail et ceux en présentiel.

Cependant, l'évolution de la crise a entraîné une forte diminution du nombre de télétravailleurs après les périodes de confinement. C'est pourquoi, nous n'avons obtenu que 7 télétravailleurs dans cette étude, que nous n'avons pas pu prendre en compte. De plus, le nombre des travailleurs en présence est bien plus important que le nombre de participants en situation mixte. En effet, nous avons interrogé 95 participants en présence contre 33 en situation mixte entre le 05 octobre 2021 et le 10 décembre 2021.

Cette période marque la fin de la crise sanitaire. Ainsi, les contraintes liées aux confinements et au télétravail sont réduites. En effet, le télétravail n'est plus contraint et obligatoire permettant un retour au travail dans les bureaux (Aksoy et al., 2023). De plus, le télétravail n'est quasiment plus pratiqué à temps plein. C'est pour cela, que dans notre étude, nous n'avons compté que des travailleurs en situation mixte ou en présentiel.

Dans un deuxième temps, l'évolution de la situation pandémique a permis de lever une grande partie des contraintes pour le travail en présence, comme la diminution des distanciations. De plus, les risques de contaminations liés au virus de la COVID-19 sont moindres après les périodes de confinements. Or, nous savons que les principaux risques liés au stress ainsi qu'aux mauvaises conditions de travail pour les travailleurs en présence sont fortement liés aux risques de contaminations (e.g Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020). Nous savons également que les gestes barrières peuvent entraîner un environnement de travail stressant pour les travailleurs en présence (e.g Wioland, Lapoire-Chasset & Chazelet, 2020 ; Laurent et al., 2021).

Bien que la situation du travail en présence durant la crise impact négativement la QVT (e.g Howie-Esquivel et al., 2022 ; Poku et al., 2023), la fin de la crise sanitaire semble atténuer les mauvaises conditions de travail.

Ensuite, avec le retour à la normale qui permet pour un grand nombre de télétravailleurs de retourner en présence ou de passer en situation mixte, les contraintes liées aux mauvaises conditions de travail sont également réduites. En effet, nous savons que l'un des principaux facteurs impactant négativement la QVT des télétravailleurs est lié au sentiment d'isolement (e.g Massart & Chaumon, 2021 ; Registre et al., 2022). Or, la fin du télétravail obligatoire et contraint à temps plein permet d'éviter ce facteur de risque. En effet, les télétravailleurs ont soit la possibilité de retourner en présence (Aksoy et al., 2023), soit de passer à un mode mixte favorisant davantage les relations sociales au travail par rapport au travail distant à temps plein.

Cette situation, qui semble annoncer la fin de la pandémie, explique que nos résultats n'ont pas présenté de différence entre les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes concernant la perception de la QVT (cf. Tableau 7.4) et la perception de la QVT attendue dans un idéal (cf. Tableau 7.6) .

Pour terminer, le manque de participants en télétravail ainsi que la fin de la crise, ne nous ont pas permis d'approfondir nos réflexions concernant le thème Réel/idéale pour la QVT ainsi que le thème Réel/crainte pour le stress.

D'abord, nous savons que les conditions de travail des télétravailleurs se sont dégradées à travers les différents confinements (e.g Diard, Hachard & Laroutis, 2022 ; Gontier, Buisset & Charbotel, 2023 ; Reboul, Pailhé & Council, 2024). Ainsi, nous aurions pu identifier si après les confinements la QVT des télétravailleurs aurait continué à se dégrader.

Ensuite, nous aurions également pu observer si les télétravailleurs avaient encore perçu après les confinements une situation moins stressante que les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte (cf. étude 2).

Pour finir, en partant du principe que les télétravailleurs auraient perçu leur stress comme étant moins important que les deux autres groupes, nous aurions pu nous intéresser plus en détail à la perception du stress craint dans la

pire des situations. En effet, nous espérons pouvoir étudier si les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte auraient eu des craintes concernant le stress plus importantes que les télétravailleurs par rapport aux risques de contaminations du virus de la COVID-19.

Dans notre prochaine et dernière étude, nous reprendrons l'ensemble des études que nous avons réalisées afin d'étudier la représentation sociale de la QVT et la perception de la QVT durant toutes les périodes confondues. Pour ce faire, nous reprendrons les résultats que nous avons obtenus de nos participants à l'échelle de la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023, Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024).

# **Chapitre 8 - Etude 4 : représentations sociales et perception de la QVT durant la crise sanitaire (toutes périodes confondus)**

## **1. Objectifs et hypothèse**

Cette dernière étude vise à retravailler les résultats des études précédentes afin de comparer les conditions de travail (Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte) des participants toutes périodes confondues en regroupant les participants du 1<sup>er</sup> confinement (du 17 mars 2020 au 11 mai 2020), du 3<sup>ème</sup>

confinement (du 13 avril 2021 au 30 mai 2021) et ceux après les périodes du confinement (du 05 octobre 2021 au 10 décembre 2021). L'objectif ici, est de réaliser un bilan de nos 3 premières études afin de porter un regard d'ensemble pour étudier l'évolution des représentations sociales de la QVT durant la crise sanitaire. Ensuite, nous établirons une analyse comparative des résultats obtenus avec l'utilisation de l'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin, & Dolard, 2023, Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin & Dolard, 2024) sur nos 3 périodes comparant les individus en situation « Télétravail » Vs « Présentiel » Vs « Mixte ». Dans l'objectif de proposer des hypothèses pour cette dernière étude, nous allons reprendre les résultats que nous avons obtenus au travers des 3 premières études. Dans une première partie, nous allons plus particulièrement nous intéresser aux représentations sociales de la QVT. C'est pourquoi, nous baserons nos hypothèses sur les résultats des analyses prototypiques et des analyses de similitudes réalisés au cours de nos études précédentes.

Tout d'abord, en étudiant les représentations sociales de la QVT des 3 groupes de comparaison : télétravailleurs Vs travailleurs en présentiel vs travailleurs en situation mixte, nous avons identifié à travers les analyses prototypiques des éléments communs et récurrents de la représentation. En effet, les résultats des études précédentes, nous ont permis de présenter un vécu difficile de la situation pandémique au travail : 1/ entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence durant le premier confinement (Etude 1 : difficile, stress, compliqué, mauvaise QVT et fatiguant) ; 2/ entre les télétravailleurs, les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte durant le 3<sup>ème</sup> confinement (Etude 2 : Difficile et Fatiguant) et 3/ entre les travailleurs en présence et ceux en situation mixte après les périodes de confinement (Etude 3 : compliqué, contraintes, mauvaise QVT, solitude).

En nous appuyant sur nos précédents résultats, lors de l'analyse prototypique nous devrions observer,

**Hypothèse 1.** une représentation sociale commune de la QVT chez les trois groupes de travailleurs interrogés durant toutes les périodes confondues. Cette représentation devrait être structurée principalement autour des mauvaises conditions de travail.

Nous avons également observé différents éléments de la représentation sociale de la QVT qui sont spécifiques à chacun des groupes durant les différentes études. En ce qui concerne les télétravailleurs, nous avons remarqué des éléments spécifiques qui se rapportent à l'organisation du travail à distance (étude 1 : organisation, rythme, autonomie, aménagement, communication et équipements/matériels), au manque relationnel et au sentiment d'isolement (étude 1 : solitude & étude 2 : solitude et relations). Cela nous conduit à supposer que,

**Hypothèse 2a.** la représentation sociale de la QVT pour les télétravailleurs devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail à distance (comme son organisation et le matériel ainsi que les équipements indispensables), durant toutes les périodes confondues.

Pour le groupe des travailleurs en présence, nous avons principalement identifié des éléments spécifiques en lien avec les gestes barrières et les risques de contaminations (étude 1 : sécurité, distance, masques, hygiène, protection, anxio-gène, crainte et risque & étude 3 : relation, risque, contact, inquiet, conditions), la surcharge du travail en présence (étude 3 : conditions, épuisant, surcharge, horaires) et le manque de reconnaissance (étude 3 : soutien, reconnaissance, communication). Ainsi, nous supposons que,

**Hypothèse 2b.** la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en présence devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (comme les gestes barrières, le protocole sanitaire et les risques de contaminations du virus de la COVID-19) ainsi qu'au manque de reconnaissance, durant toutes les périodes confondues.

Pour finir, le groupe des travailleurs en situation mixte a plutôt présenté des éléments d'une part partagés avec les télétravailleurs par rapport au travail distant (étude 2 : équipements/matériels) et d'autre part avec les travailleurs en présence sur le besoin d'adaptabilité en lien avec le suivi du protocole sanitaire (étude 2 : adaptabilité). En revanche, nous n'avions pas obtenu suffisamment de télétravailleurs dans la troisième étude après les périodes de confinements. Cependant, nous avons observé des éléments spécifiques de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs mixtes qui se rapportent par exemple au télétravail et aux outils nécessaires pour le travail distant (étude 3 : télétravail, changement et matériels) ainsi qu'au sentiment d'isolement (étude 3 : isolement. C'est pourquoi, nous supposons que,

**Hypothèse 2c.** la représentation sociale de la QVT des travailleurs mixtes devrait se rapporter plus directement d'une part aux conditions de travail à distance (comme le matériel, les équipements indispensables et le sentiment d'isolement) et d'autre part aux conditions de travail en présence (comme le besoin d'adaptabilité), durant toutes les périodes confondues.

En nous intéressant à la manière dont les représentations sociales de la QVT sont organisées au sein de chacun des groupes, nous avons lors des précédentes études, réalisés des analyses de similitudes afin de mieux les comprendre. Nous avons identifié une organisation de la représentation sociale

qui s’articule autour des mauvaises conditions de travail et leurs conséquences sur la santé pour les télétravailleurs pendant le premier confinement (étude 1 : rythme, stress, incertitude, fatiguant, long, difficile, compliqué et mauvaise QVT) et le troisième confinement (étude 2 : Démotivation », difficile, fatiguant, compliqué, ennui et long, relations, ennui, fatiguant, dépression et Mauvaise QVT). Nous avons noté que cette organisation s’organise également autour du sentiment d’isolement durant les confinements (étude 1 : distinction travail/vie privée et solitude & étude 2 : solitude et isolement).

En nous appuyant sur nos précédents résultats, lors de l’analyse de similitude pour le groupe « Télétravail », nous devrions observer,

**Hypothèse 3a.** une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les télétravailleurs centrés sur les conséquences sur la santé mentale en lien avec le sentiment d’isolement, durant toutes les périodes confondues.

Pour le groupe des travailleurs en présence, l’organisation de la représentation sociale de la QVT est organisée principalement autour des mauvaises conditions de travail et leurs conséquences sur la santé mentale (étude 1 : fatiguant, stress, anxigène, difficile, charge de travail, mauvaise QVT et isolement ; étude 2 : Mauvaise QVT, fatiguant, stress, difficile, anxigène, incertitude et solitude & étude 3 : solitude, difficile, risque, compliqué, contraintes, mauvaise QVT, épuisant, fatiguant, stress et inquiet) durant les confinements et après les confinements. Elle s’articule aussi autour des conséquences sur la santé physique en lien avec les risques de contaminations et les gestes barrières (étude 1 : risque, crainte, protection, respect, distanciation, masques, hygiène et sécurité ; étude 2 : hygiène, respect, gestes barrières, masque, contrainte, crainte, risque et distance(ciation) & étude 3 : masque, distanciation, risque, respect et sécurité) durant ces mêmes périodes.

En nous appuyant sur nos précédents résultats, lors de l'analyse de similitude pour le groupe « Télétravail », nous devrions observer,

**Hypothèse 3b.** Une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières et les risques de contaminations, durant toutes les périodes confondues.

Le groupe des travailleurs mixtes nous a présenté durant le troisième confinement et après les confinements, une organisation de la représentation de la QVT en lien avec la charge de travail importante qu'impose la situation mixte (étude 2 : Charge de travail, fatiguant et difficile & étude 3 : indépendance, changement, matériels, organisation, contraintes, autonomie et adaptabilité) et en lien avec les conditions difficiles ainsi que leurs conséquences sur la santé mentale (étude 2 : Charge de travail, stress, fatiguant, mauvaise QVT, difficile, démotivation, solitude, dépression et isolement & étude 3 : compliqué, solitude, stress, contraintes, isolement et difficile).

En nous appuyant sur nos précédents résultats, lors de l'analyse de similitude pour le groupe « Télétravail », nous devrions observer,

**Hypothèse 3c.** une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs mixtes centrée sur la charge de travail et sur les conséquences sur la santé mentale, durant toutes les périodes confondues.

La première étude dédiée au premier confinement, nous a permis de

montrer que les télétravailleurs avaient tendance à percevoir leur QVT comme étant meilleur que celle des travailleurs en présence. Cette situation, s'est inversé lors du troisième confinement (étude 2). Nous avons effectivement observé que les travailleurs en présence durant cette période ont mieux perçu leur QVT. De plus, les travailleurs en situation mixte ont également perçu leur QVT comme étant plus importante que celles de travailleurs dans la deuxième étude. Ce que nous retenons de ces résultats, c'est une dégradation des conditions de travail pour les travailleurs à distance (temps complet) comparativement aux 2 autres groupes après le premier confinement. En ce qui concerne la période après les confinements (étude 3), nous n'avons noté aucune différence entre les travailleurs en présence et ceux en situation mixte pour la perception de la QVT. Pour les dimensions de la QVT (QS-27), l'étude 2 qui porte sur le troisième confinement, nous a présentée que les relations sociales au travail, le besoin de reconnaissance ainsi que les possibilités d'évolutions professionnelle sont mieux perçus par les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte comparativement aux télétravailleurs.

C'est pourquoi, en nous appuyant sur nos résultats des premières études, lors de l'analyse des réponses au questionnaire de qualité de vie au travail (QS-27) nous devrions observer,

**Hypothèse 4a.** Une perception de la QVT plus importante chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en télétravail, durant toutes les périodes confondues. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés, en particulier pour les dimensions des relations sociales au travail, de la reconnaissance et du soutien organisationnel et les possibilités d'évolutions professionnelles, sur l'échelle QS-27.

Ensuite, nous avons également montré que l'environnement de travail est

mieux perçu par les télétravailleurs que les deux autres conditions (cf. étude 1 & 2). Ainsi, nous supposons que,

**Hypothèse 4b.** La perception de l'environnement du travail sera meilleure chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes, durant toutes les périodes confondues. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur cette dimension de l'échelle QS-27.

Concernant la perception des attentes de la QVT dans un idéal, nous avons montré une tendance dans notre première étude (1<sup>er</sup> confinement) à ce que les travailleurs en présence perçoivent leurs attentes comme étant plus importante que les télétravailleurs. Nous avons noté des résultats dans le même sens pour la dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. Ainsi, nous supposons que,

**Hypothèse 5a.** Les attentes de QVT dans un idéal seront moins élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, durant toutes les périodes confondues. Ceci devrait se traduire par des scores plus faibles, en particulier sur la dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, sur l'échelle QS-27 (méta-dimension attentes).

Nous avons également montré lors de la deuxième étude (3<sup>ème</sup> confinement), que les télétravailleurs ont perçu leurs attentes concernant les tâches et l'organisation de travail dans un idéal comme plus importantes que les travailleurs en présence. C'est pourquoi, nous supposons que,

**Hypothèse 5b.** les attentes des tâches et de l'organisation de travail seront plus élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, durant toutes les périodes confondues. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (méta-dimension attentes).

Nous avons également remarqué que les télétravailleurs ont perçu des attentes en ce qui concerne la reconnaissance et le soutien organisationnel dans un idéal comme significativement moins importantes que les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte. Ainsi, nous supposons que,

**Hypothèse 5c.** les attentes de la reconnaissance et du soutien organisationnel seront moins élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes, durant toutes les périodes confondues. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (méta-dimension attentes de la dimension relations sociales au travail).

Pour terminer, nous avons montré un intérêt pour la perception du thème réel/idéal, en ce qui concerne la QVT à travers les études précédentes. Pour ce faire, nous avons calculé l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue (idéale) avec l'utilisation de la QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023, Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024). Nous avons ensuite, fait de même, pour chacune des dimensions de l'échelle QS-27. Les résultats que nous avons obtenus, nous ont permis de présenter pour les télétravailleurs un écart entre la QVT-perçue et la QVT attendue dans un idéal supérieur aux travailleurs en présence, lors du premier confinement (étude 1). Ces résultats sont inversés lors du troisième confinement (cf. étude 2). De plus, lors du troisième confinement, les télétravailleurs ont tendance à voir un écart entre la QVT-perçue

et la QVT attendue dans un idéal plus important que les travailleurs mixtes. Concernant les dimensions, nous avons noté pour la dimension de la reconnaissance et du soutien organisationnel, un écart entre perception et attente dans un idéal plus important pour les travailleurs en présence que les travailleurs en télétravail, durant le premier confinement (cf. étude 1). Ensuite, nous avons noté durant le troisième confinement pour les dimensions des relations sociales au travail et de la reconnaissance et du soutien organisationnel, des écarts entre la perception et les attentes dans un idéal plus important pour les télétravailleurs que les deux autres conditions (cf. étude 2). Nous avons également présenté une tendance pour les télétravailleurs à ce que l'écart entre la perception et les attentes dans un idéal pour les tâches et l'organisation au travail soit supérieur aux travailleurs en présence, durant le troisième confinement (cf. étude 2). Cela nous conduit à supposer que,

**Hypothèse 6a.** l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal sera plus grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte, en particulier sur les dimensions des relations sociales, des tâches et de l'organisation de travail, de la reconnaissance et du soutien organisationnel et des possibilités d'évolutions professionnelles, de l'échelle QS-27, durant toutes les périodes confondues.

En revanche, la dimension de l'environnement de travail, présente un écart entre perception et attente dans un idéal plus important pour les travailleurs en présence que les travailleurs en télétravail, durant le premier confinement (cf. étude 1). Durant le troisième confinement, l'écart entre la perception et les attentes dans un idéal pour la dimension de l'environnement au travail tend à être plus grand chez les travailleurs en présence que les télétravailleurs (cf. étude2). Ainsi, nous supposons que,

**Hypothèse 6b.** l'écart entre la perception de l'environnement de travail et la perception des attentes de l'environnement de travail dans un idéal sera plus grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, de l'échelle QS-27, durant toutes les périodes confondues.

## 2. Méthode

L'étude correspond à une enquête qui se décompose en deux phases. Une phase qualitative et une phase quantitative.

### 2.1. Population

D'abord, nous allons présenter la répartition des participants.

*Tableau 8.1.* Analyses descriptives de l'échantillon, toutes périodes confondues (TAV : N = 521 ; QS-27 : N = 412)

	Télétravail	Présentiel	Mixte
Nombre de participants au total	TAV : n = 155 QS-27 : n = 123	TAV : n = 241 QS-27 : n = 194	TAV : n = 125 QS-27 : n = 95
Nombre de participants au 1 <sup>er</sup> confinement	TAV : n = 63 QS-27 : n = 63	TAV : n = 69 QS-27 : n = 58	TAV : n = 12 QS-27 : n = 9
Nombre de participants au 3 <sup>ème</sup> confinement	TAV : n = 80 QS-27 : n = 56	TAV : n = 74 QS-27 : n = 58	TAV : n = 74 QS-27 : n = 58
Nombre de participants après les confinements	TAV : n = 6 QS-27 : n = 4	TAV : n = 95 QS-27 : n = 78	TAV : n = 33 QS-27 : n = 28

L'ensemble de nos participants (N = 521) ont tous accepté de participer à

nos études en ligne. Ils ont été invités à prendre part à une étude de psychologie du travail portant sur les conditions de travail durant la crise sanitaire. Les participants sont répartis sur nos trois études correspondant à la période de passation durant la crise sanitaire.

#### *2.1.1. Les participants de la Phase qualitative (TAV)*

Pour la première tâches TAV, nous retrouvons 139 participants pour l'étude 1 (1<sup>er</sup> confinement), 229 participants pour l'étude 2 (3<sup>ème</sup> confinement) et 135 participants pour l'étude 3 (Après les confinements). Les participants (N = 521) se répartissent en trois groupes : salariés en distanciels ( $n = 155$ ), salariés en présentiel ( $n = 241$ ) et salariés en hybride ( $n = 125$ ). La moyenne d'âge est de 31 ans ( $ET = 9.6$ ).

#### *2.1.2. Les participants de la Phase qualitative (TAV)*

Nos sujets ne sont pas tous aller jusqu'à la fin de la QualTra-scale, c'est pourquoi nous n'obtenons pas le même nombre de sujets pour la seconde tache (QS-27). En effet, nous observons 121 participants pour la 1<sup>ère</sup> étude, 171 participants pour la 2<sup>ème</sup> étude et 110 participants pour la 3<sup>ème</sup> étude. Les participants (N = 521) se répartissent en trois groupes : salariés en distanciels ( $n = 155$ ), salariés en présentiel ( $n = 241$ ) et salariés en hybride ( $n = 125$ ). La moyenne d'âge est de 31 ans ( $ET = 9.6$ ).

Comme pour les études précédentes, nous allons décomposer les résultats en deux parties : la partie qualitative et la partie quantitative. Nos participants concernent nos 3 échantillons dans nos 3 études. Ainsi, nous pourrons nous intéresser aux différents statuts : « Télétravail », « Présentiel » et « Mixte » sur toutes les périodes confondues regroupant ainsi nos participants du 1<sup>er</sup> confinement, ceux du 3<sup>ème</sup> confinement et les participants de l'étude 3 (après

les confinements).

## ***2.2. Procédure, Matériel et Méthodes d'analyse***

Dans cette étude, nous nous intéressons uniquement à la TAV ainsi qu'à la QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2024) étant les deux tâches communes à toutes nos études. En effet, l'objectif étant de regrouper l'ensemble des participants des 3 études précédentes. Pour cela, nous ne pouvons prendre en compte que les tâches communes à toutes les passations de nos participants.

Pour les analyses de la TAV (analyses prototypiques et analyses de similitudes) nous avons gardé le même protocole que pour les études précédentes. En revanche, en ce qui concerne les analyses quantitatives (QS-27), nous avons opté par le Modèle Linéaire Mixte remplaçant le modèle général linéaire nous permettant ainsi d'y induire une nouvelle variable concernant les périodes de passations en 3 modalités : 1<sup>er</sup> confinement, 3<sup>ème</sup> confinement et après les confinements.

Contrairement à un Modèle Linéaire Généralisé classique, nous allons pouvoir formaliser de manière explicite la variable aléatoire à travers le Modèle Linéaire Mixte. C'est un modèle classiquement utilisé lorsque des unités statistiques sont groupées ensemble ou lorsque l'on réalise des études longitudinales. Ici, ce qui nous intéresse, c'est de regrouper nos différents échantillons des 3 études afin de travailler sur toutes les périodes confondues durant la crise sanitaire. Pour faire simple, Le Modèle Linéaire Mixte permet dans notre situation l'intégration d'une nouvelle variable indépendante concernant la période de crise sanitaire en 3 modalités : période du 1<sup>er</sup> confinement, période du 3<sup>ème</sup> confinement et période d'après les confinements.

Le Modèle Générale linéaire classique est définie de la manière suivante :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \varepsilon$$

Le modèle Linéaire Mixte est quant à lui définie de cette manière :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_i + u_i Z + \varepsilon_i$$

De cette façon,  $u_i$  représente le coefficient de régression de la variable dite aléatoire et Z lui correspond à la valeur de l'individu i.

### 3. Résultats

Comme pour les études précédentes, les résultats sont décomposés en deux parties, l'une présente la partie qualitative (TAV) et l'autre la partie quantitative (Qs-27). Nous avons émis plusieurs hypothèses pour la partie qualitative. En effet, en nous basant sur les résultats des trois premières études, nous pensons retrouver une représentation sociale commune de la QVT entre les trois conditions (Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte) autour des conditions difficiles de la situation durant toutes les périodes confondues (Hypothèse 1). Nous avons également proposé différentes hypothèses basées sur les éléments spécifiques à chacun des groupes pour la représentation sociale de la QVT.

D'abord, nous supposons que la représentation sociale de la QVT pour les télétravailleurs devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail à

distance (comme son organisation et le matériel ainsi que les équipements indispensables), durant toutes les périodes confondues (hypothèse 2a). Ensuite, nous pensons que la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en présence devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (comme les gestes barrières, le protocole sanitaire et les risques de contaminations du virus de la COVID-19) ainsi qu'au manque de reconnaissance, durant toutes les périodes confondues (hypothèse 2b). Pour finir, nous supposons que la représentation sociale de la QVT des travailleurs mixtes devrait se rapporter plus directement d'une part aux conditions de travail à distance (comme le matériel, les équipements indispensables et le sentiment d'isolement) et d'autre part aux conditions de travail en présence (comme le besoin d'adaptabilité), durant toutes les périodes confondues (hypothèse 2c).

Nous nous sommes également demandé comment la représentation sociale de la QVT s'organise au sein de chacun des groupes. Toujours en nous basant sur nos précédents résultats, nous avons émis différentes hypothèses pour toutes les périodes confondues. Ainsi, pour le groupe « Télétravail », nous devrions observer, une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les télétravailleurs centrés sur les conséquences sur la santé mentale en lien avec le sentiment d'isolement, durant toutes les périodes confondues (hypothèse 3a). Pour le groupe « Présentiel », nous pensons observer, une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières et les risques de contaminations, durant toutes les périodes confondues (hypothèse 3b). Pour finir, concernant le groupe mixte, nous supposons observer, une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs mixtes centrée sur la charge de travail et sur les conséquences sur la santé mentale, durant toutes les périodes confondues (hypothèse 3c).

### **3.1. Les représentations sociales de la QVT durant la crise**

#### ***sanitaire (toutes périodes confondus) : les résultats de la***

#### ***TAV***

Nous avons sollicité des participants en situation d'activité de travail durant la crise sanitaire sur 3 périodes : le 1<sup>er</sup> confinement (du 17 mars 2020 au 11 mai 2020), le 3<sup>ème</sup> confinement (du 13 avril 2021 au 30 mai 2021) et après les périodes de confinements (du 05 octobre 2021 au 10 décembre 2021). Après le nettoyage des données brutes, l'échantillon, que nous avons analysé, représente 503 participants pour la première tâche (TAV) avec une moyenne d'âge de 31 ans.

#### ***3.1.1. Analyse prototypique des représentations sociales***

##### ***communes de la QVT : échantillon au complet***

Afin d'établir un seuil appliqué sur les rangs, nous avons calculé le RM (Rang Moyen) général de tous les mots produits par l'ensemble des participants. Pour le groupe de l'échantillon au complet, ce seuil est de 2.80. Pour le groupe des télétravailleurs, le seuil est de 2.77, pour le groupe des travailleurs en présence de 2.82 et pour le groupe des travailleurs mixte de 2.69. Ainsi, nous avons sélectionné pour l'analyse prototypique de l'échantillon au complet les mots produits à un rang inférieur à 2.80 et supérieur ou égal à 2.80. Concernant les analyses prototypiques des 3 groupes (télétravail Vs présentiel Vs mixte), nous avons sélectionné un rang moyen de 2.75. Pour établir un seuil sur la fréquence de citation, nous avons utilisé la loi binomiale. Cette loi permet de déterminer le seuil  $k$  (effectif) à atteindre pour considérer avec une probabilité  $p$ , que la fréquence avec laquelle un mot est produit par les participants diffère significativement du hasard (Salès-Wuillemin, Morlot, Fontaine, et al. 2011).

CHAPITRE 8 – ETUDE 4 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT DURANT LA CRISE SANITAIRE (TOUTES PERIODES CONFONDUES)

Tableau 8.2. Analyses descriptives de la TAV à partir de l'inducteur « QVT durant la crise sanitaire »

	Télétravail (N = 155)	Présentiel (N = 241)	Mixte (N = 125)	Total (N = 521)
Nombre total de mots	661	990	515	2166
Nombre de mots différents	198	321	195	478
Nombre moyen de mots par sujets	4.27	4.10	4.12	4.16
Rang moyen	2.77	2.82	2.69	2.84
Nombre d'Hapax	105	182	114	262
Seuil k = ; p < .0000	13	13	12	17

Dans un premier temps, nous avons analysé la tâche d'associations verbales en incluant la totalité des participants (N= 521) : télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs en situation mixte, afin de mesurer la représentation sociale commune de la QVT. Nous avons ensuite, subdivisés l'échantillon en trois sous-groupes pour mettre en jeu les représentations sociales spécifiques de la QVT.

La représentation sociale commune a été analysé à partir des 2166 associations (mots associés) dont 1964 fournies par plus de 90.67% des participants. Pour faciliter la lecture des résultats les mots associés ont fait l'objet d'une lemmatisation et de regroupements sémantiques. C'est-à-dire, un regroupement des mots ayant une racine commune comme dur/durement ou un sens proche comme dur/difficile.

Tableau 8.3. Mots induits produits par l'ensembles des participants (N = 521) des 3 études (FC pour fréquence de citation et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant la crise sanitaire »

(N = 521 ; k = 17)	Rang faible (< 2.80)	Rang élevé (≥ 2.80)
FC > 3.26%	(1) Difficile (FC = 15,97% ; RM = 2,06)	Relations (FC = 9,40% ; RM = 2,86)
	Stress (FC = 14,59% ; RM = 2,17)	(4) Equipement/Matériel (FC = 6,91% ; RM = 3,03)
	Fatigant (FC = 13,82% ; RM = 2,72)	Autonomie (FC = 5,18% ; RM = 2,85)
	Adaptabilité (FC = 10,36% ; RM = 2,56)	Communication (FC = 4,99% ; RM = 2,96)
	Solitude (FC = 9,02% ; RM = 2,19)	Charge de travail (FC = 4,61% ; RM = 2,88)
	(3) Mauvaise QVT (FC = 8,45% ; RM = 1,84)	Démotivation (FC = 4,41% ; RM = 3,17)
	(2) Distance(ciation) (FC = 8,06% ; RM = 2,60)	Crainte (FC = 4,03% ; RM = 3,14)
	Complicé (FC = 6,72% ; RM = 2,00)	
	Organisation (FC = 6,33% ; RM = 2,70)	
	Sécurité (FC = 6,14% ; RM = 2,25)	
	Soutien (FC = 5,57% ; RM = 2,76)	
	Masque (FC = 5,18% ; RM = 1,78)	
	Isolement (FC = 4,99% ; RM = 2,69)	
	Anxiogène (FC = 4,41% ; RM = 2,74)	
	Tranquillité (FC = 4,22% ; RM = 2,05)	
	Confort (FC = 4,22% ; RM = 2,59)	
	Protection (FC = 4,03% ; RM = 2,71)	
Bien-être (FC = 4,03% ; RM = 1,95)		
Ecoute (FC = 3,65% ; RM = 2,58)		
Bonne QVT (FC = 3,65% ; RM = 1,79)		
FC ≤ 3.26%	Télétravail (FC = 3,26% ; RM = 2,52)	Solidarité (FC = 3,26% ; RM = 3,29)
	Contrainte (FC = 3,26% ; RM = 2,12)	Incertitude (FC = 3,26% ; RM = 2,82)
	long (FC = 3,26% ; RM = 2,47)	Dépression (FC = 2,88% ; RM = 2,87)
	Hygiène (FC = 3,26% ; RM = 2,18)	Internet (FC = 2,88% ; RM = 3,20)
	Agréable (FC = 3,26% ; RM = 2,24)	Reconnaissance (FC = 2,50% ; RM = 3,08)
	Santé (FC = 3,07% ; RM = 2,31)	
	Liens (FC = 3,07% ; RM = 2,31)	
	Respect (FC = 2,88% ; RM = 2,73)	
	Différent (FC = 2,50% ; RM = 1,54)	
	Risque (FC = 2,50% ; RM = 2,08)	
	Bienveillance (FC = 2,50% ; RM = 2,00)	
	Confiance (FC = 2,50% ; RM = 2,69)	
	Flexibilité (FC = 2,50% ; RM = 2,46)	

Légende : (1) Difficile regroupe les mots « Difficile » & « Dur » ; (2) Distance(ciation) regroupe les mots « Distance » & « Distanciation » ; (3) Mauvaise QVT regroupe les mots « Mauvaise », « Très mauvaise », « Horrible », « Catastrophique », « Inexistante » & « Nul » (4) Equipements/Matériels regroupe les mots « Equipements », « Matériels », « Outils » & « Matériaux ».

Pour la zone centrale, nous observons un grand nombre d'éléments : 1/ en lien avec la situation difficile et les mauvaises conditions de travail durant la crise

sanitaire (difficile, stress, fatigant, solitude, mauvaise QVT, compliqué, isolement et anxiogène) ; 2/ en lien avec les changements organisationnel et le besoin de s'adapter à cette nouvelle situation (adaptabilité et organisation) ; 3/ en lien avec les risques de contamination et le protocole sanitaire (distance(ciation), sécurité, masque et protection) et 4/ en lien avec une situation de travail plutôt bien vécu pour certains travailleurs (tranquillité, confort, bien-être, bonne QVT).

A travers la première périphérie, nous avons repéré des éléments plutôt en lien d'une part avec les difficultés relationnelle et les manquements d'outils pour travailler (relation, équipement/matériel et communication) et d'autre part avec le travail en lui-même (autonomie, charge de travail et démotivation). De plus, nous notons également en première périphérie l'élément « Crainte » qui rappelle le contexte de la pandémie et la peur d'être contaminé ou encore contaminé ses proches.

Concernant la zone de contraste ainsi que la deuxième périphérie, nous observons des éléments : 1/ liés au travail à distance (télétravail et internet) ; 2/ liés aux mauvaises conditions de travail et leurs durées sur la santé mentale (contrainte, long, incertitude, dépression et reconnaissance) et 3/ en lien avec les gestes barrières et la santé (hygiène, santé, respect et risque ; cf. Tableau 8.3).

### *3.1.2. Analyse prototypique des représentations sociales spécifique de la QVT : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte*

Pour mettre en évidence les représentations sociales spécifiques de la QVT, dans un second temps, nous avons comparé trois groupes : celui des individus en situation de télétravail (n = 155) ; celui des travailleurs en présence (n = 241) et celui des travailleurs mixte (n = 125) durant la crise sanitaire.

A partir du stimulus « QVT durant la période de crise sanitaire », nous obtenons un total de 661 associations dont 556 fournies par plus de 84% pour les

sujets en télétravail, un total de 990 associations dont 808 fournies par plus de 81.61 % pour les sujets en présentiel et un total de 515 associations dont 401 fournies par plus de 77.86% pour les sujets en situation mixte.

Pour comparer nos 3 groupes et identifier les représentations sociales spécifiques de la QVT pour chacun des groupes. Pour cela, nous avons réalisé une analyse prototypique (cf. Tableau 8.4).

**Tableau 8.4.** Mots induits par les participants dans la condition « Télétravail » VS « Présentiel » VS « Mixte » toutes périodes confondues (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant la crise sanitaire »

	<b>Télétravail (N = 149 ; k = 13)</b> <b>FC &gt; 8.70%</b>	<b>Présentiel (N = 241 ; k = 13)</b> <b>FC &gt; 5.39%</b>	<b>Mixte (N = 113 ; k = 12)</b> <b>FC &gt; 10.62%</b>
<b>Rang faible (&lt;2.75)</b>	Solitude (FC = 18.06% ; RM = 2.21)	Stress (FC = 19.09% ; RM = 2.24)	(1) Difficile (FC = 16.80% ; RM = 1.81)
	(1) Difficile (FC = 13.55% ; RM = 2.38)	Fatigant (FC = 16.18% ; RM = 2.46)	Adaptabilité (FC = 16.80% ; RM = 2.57)
	Stress (FC = 12.26% ; RM = 1.89)	(1) Difficile (FC = 14.94% ; RM = 2.03)	
	(3) Mauvaise QVT (FC = 11.61% ; RM = 1.78)	(2) Distance(ciation) (FC = 10.37% ; RM = 2.28)	
	Tranquillité (FC = 9.68% ; RM = 1.93)	Masque (FC = 9.54% ; RM = 1.61)	
		Adaptabilité (FC = 9.13% ; RM = 2.50)	
		Sécurité (FC = 8.30% ; RM = 2.10)	
		Complicé (FC = 7.05% ; RM = 1.94)	
		(3) Mauvaise QVT (FC = 7.05% ; RM = 1.53)	
		Relation (FC = 6.64% ; RM = 2.44)	
	Hygiène (FC = 6.22% ; RM = 2.13)		
<b>Rang élevé (≥ 2.75)</b>	Relations (FC = 17.42% ; RM = 3.30)	Protection (FC = 7.05% ; RM = 2.94)	(4) Equipements /Matériels (FC = 11.20% ; RM = 3.14)
	Fatigant (FC = 13.55% ; RM = 3.10)		
	(4) Equipements /Matériels (FC = 11.61% ; RM = 2.83)		

Légende : (1) Difficile regroupe les mots « Difficile » & « Dur » ; (2) Distance(ciation) regroupe les mots « Distance » & « Distanciation » ; (3) Mauvaise QVT regroupe les mots « Mauvaise », « Très mauvaise », « Horrible »,

## CHAPITRE 8 – ETUDE 4 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT DURANT LA CRISE SANITAIRE (TOUTES PERIODES CONFONDUES)

« Catastrophique », « Inexistante » & « Nul » (4) Equipements/Matériels regroupe les mots « Equipements », « Matériels », « Outils » & « Matériaux ».

Nous avons commencé nos résultats par la comparaison des groupes « Télétravail », « Présentiel » et « Mixte ». L'analyse prototypique nous indique un certain nombre d'éléments qui sont communs à nos groupes d'individus (télétravail Vs présentiel Vs mixte) alors que d'autres vont être plus spécifiques à leur groupe.

« Difficile » est l'unique élément socialement partagé par nos 3 groupes, et cela, peu importe la période de crise sanitaire. Ce résultat va dans le sens de notre hypothèse (H1) et nous permet de la valider. Nous observons certains éléments qui montrent de mauvaises conditions de travail pour les télétravailleurs et les travailleurs en présence. En effet, « Stress », « Mauvaise QVT » et « Fatigant » sont des éléments communs pour les deux groupes. Toutes-fois l'élément « Fatigant » est observé dans la première périphérie pour les travailleurs en présence alors que les autres éléments sont tous dans la zone centrale (cf. Tableau 8.4). Pour terminer avec les éléments communs, nous notons que l'élément « équipements/matériels est également socialement partagé (première périphérie) par les télétravailleurs et les travailleurs mixtes. Cela montre un réel besoin d'outil pour réaliser le travail à distance. Ce besoin d'équipements et de matériels n'est pas observé chez les travailleurs en présence.

En ce qui concerne les éléments spécifiques des groupes, nous observons l'élément « Solitude » pour les télétravailleurs qui souligne la contrainte de l'isolement à travers le travail à la maison. Nous notons également l'élément « Relations » dans la première périphérie qui suppose un niveau relationnel plus compliqué par le travail à distance. En revanche, « Tranquillité » est aussi un élément spécifique des télétravailleurs qui présente un aspect plus positif du travail à distance (cf. Tableau 8.4). Les éléments dont nous venons de discuter renvoient aux conditions de travail à distance générant un sentiment d'isolement et des contraintes liés au manque relationnel. Cela, va dans le sens de notre hypothèse (H2a), nous permettant de la valider.

Pour le groupe des travailleurs en présence, nous remarquons principalement pour les éléments spécifiques du groupe un lien avec les gestes barrières et le risque de contamination important pour le travail en présentiel avec : « Distance(ciation) », « Masque », « Sécurité », Hygiène » et « Protection ». Ces résultats vont dans le sens de notre hypothèse (H2b). En revanche, nous avons également supposé retrouver des éléments qui rappellent un manque de reconnaissance, que nous n'avons pas retrouvé ici. Pour terminer avec le groupe des travailleurs en présentiel, nous avons observé un dernier élément spécifique « compliqué » qui rappelle l'aspect difficile de la situation (cf. tableau 8.4).

Le groupe des travailleurs mixtes ne nous présente aucun élément spécifique au groupe. Étant donné que les travailleurs mixtes alternent entre le télétravail et le travail en présence, les éléments les plus représentatifs du groupe sont socialement partagé soit par le groupe des télétravailleurs soit par le groupe des travailleurs en présentiel (cf. Tableau 8.4). En effet, nous avons noté, l'élément « équipements/matériels » partagé entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes qui renvoi a un besoin d'outils pour le travail à distance. De plus, nous avons aussi observé l'élément « adaptabilité » partagé entre les travailleurs en présence et ceux en situation mixte qui montre un besoin de s'adapter à la situation particulière ainsi qu'au protocole sanitaire pour limiter les risques de contaminations. Cela nous permet de valider l'hypothèse (H2c).

### *3.1.3. Analyse de l'organisation des représentations sociales de la QVT des individus en situation de Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte : l'analyse de similitude (ADS).*

Comme pour les études précédentes, nous avons après les analyses prototypiques, réalisé des analyses de similitudes sur les trois groupes : télétravail Vs présentiel Vs mixte sur toutes les périodes confondues.

## CHAPITRE 8 – ETUDE 4 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT DURANT LA CRISE SANITAIRE (TOUTES PERIODES CONFONDUES)

Nous avons réalisé une ADS afin d'étudier les connexions entre les différents éléments de représentations au sein des 3 groupes. Pour cela, nous avons réalisé les ADS avec l'aide de l'outil IRAMUTEQ en utilisant les éléments de représentations qui sont le plus souvent cités par nos participants (plus de 5 fois).

Pour commencer, nous nous sommes intéressés au groupe des télétravailleurs.

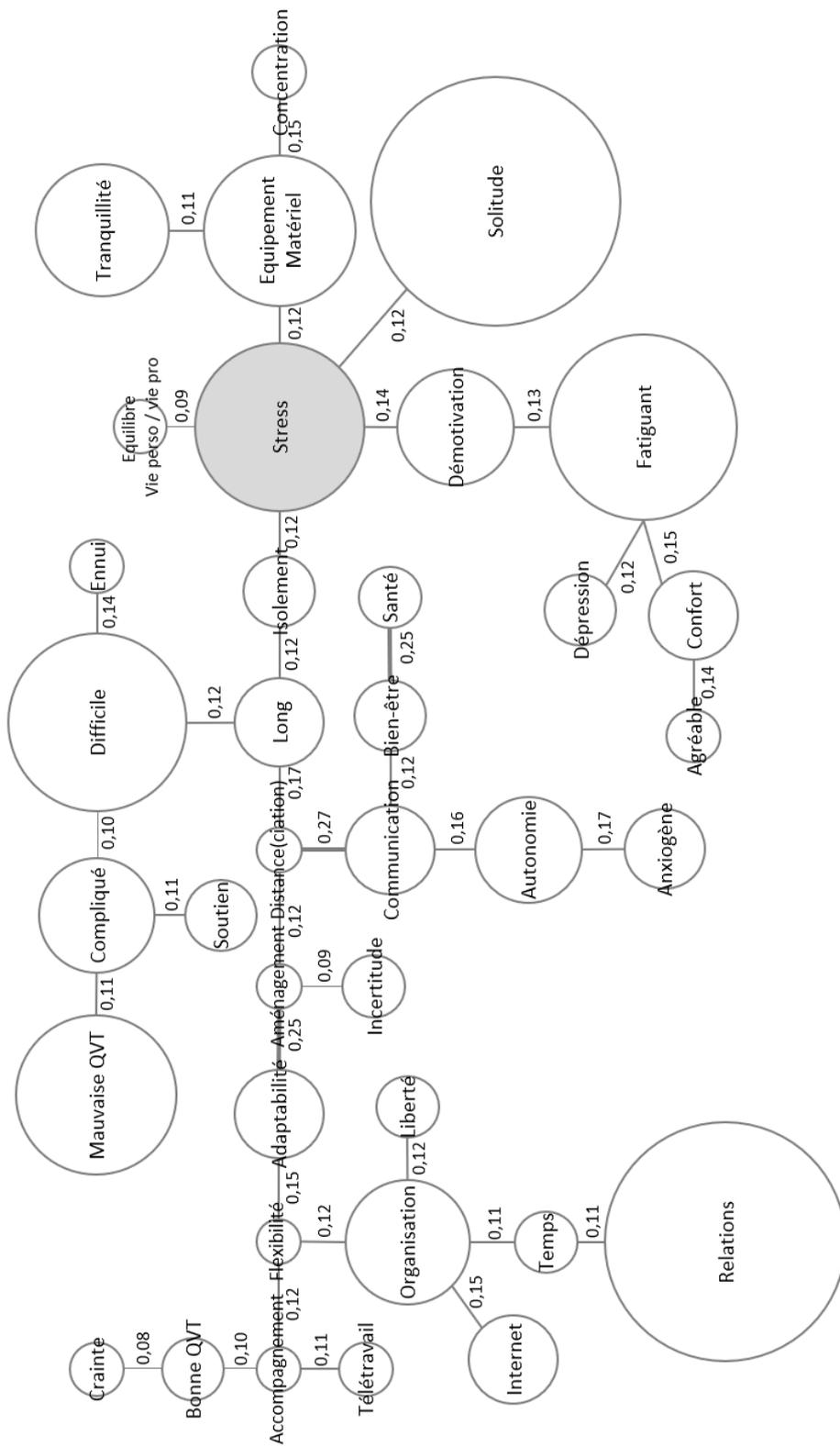


FIGURE 8.1 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Télétravail » toutes périodes confondues

Concernant le groupe des télétravailleurs, l'arbre maximum formes un grand nombre de chaînes différentes. L'élément « Stress » est central puisqu'il totalise le plus grand nombre de branches. Nous observons également d'autres nœuds importants avec l'élément « Organisation » qui totalise 4 branches et les éléments « Accompagnement », « Compliqué », « Difficile », « Long », « Equipement/Matériel », « Fatigant », « Communication », « Distance(ciation) », « Aménagement » et « Flexibilité » avec chacun 3 branches (cf. Figure 8.1).

Nous avons donc identifié 5 branches présentes autour du mot « stress ». Une première branche sur le télétravail comme situation néfaste pour le travail malgré un certain confort avec le sommet « Démotivation » qui se dirige vers le nœud « Fatigant » qui lui s'oriente d'abord vers « Confort » puis « Agréable » et ensuite vers « Dépression » (stress-démotivation-fatigant-confort-agréable et stress-démotivation-fatigant-dépression ; cf. Figure 8.1). La deuxième branche montre un réel sentiment d'isolement lié à la situation du télétravail avec la connexion unique « Solitude » (stress-solitude ; cf. figure 8.1). La troisième branche quant à elle présente les besoins d'équipements pour continuer de travailler à distance qui permet une certaine tranquillité avec le sommet et nœud « Equipements/Matériels » qui se dirige d'une part vers « Concentration » et d'autre part vers « Tranquillité » (stress-équipements/matériels-concentration et stress-équipements/matériels-tranquillité ; cf. Figure 8.1) . La quatrième branche annonce les difficultés concernant l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle à travers le travail à la maison avec la connexion unique « Equilibre vie perso/vie pro » (stress-équilibre vie perso/vie pro ; cf. Figure 8.1). La dernière branche présente un grand nombre d'autres schèmes. D'abord, nous observons un lien vers la longueur ainsi que les difficultés du télétravail avec le sommet « Isolement » qui se dirige vers le nœud « Long ». Celui-ci s'oriente vers un second nœud « Difficile » qui se dirige d'une part vers « Ennui » et d'autre part vers le nœud « Compliqué » qui aboutit d'un côté vers le mot « Soutien » et de l'autre vers le mot « Mauvaise QVT » (stress-isolement-long-difficile-ennui ; stress-isolement-long-difficile-compliqué-soutien et stress-isolement-long-difficile-compliqué-mauvaise QVT ; cf. figure 8.1).

En revenant vers le nœud « Long », celui-ci présente des schèmes sur l'organisation du travail et l'aspect relationnel avec le sommet et nœud « Distance(ciation) » qui présente 2 nouvelles branches. La première renvoie aux conditions de travail et la santé avec le sommet et nœud « Communication » qui aboutit d'une part vers « Anxiogène » en passant par « Autonomie » et d'autre part vers « Santé » en passant par « Bien-être » (Long-distance(ciation)-communication-autonomie-anxiogène et Long-distance(ciation)-communication-bien-être-santé ; cf. figure 8.1).

La seconde branche sur les changements organisationnels présente un sommet et nœud « Aménagements » qui passe d'un côté vers le mot « incertitude » et de l'autre vers « Adaptabilité » qui aboutit quant à lui de nouveau à un nœud « Flexibilité ». Ce nouveau nœud s'oriente d'une part vers le nœud « Accompagnement » qui d'un côté abouti à « Télétravail » et de l'autre à « Crainte » tout en passant par « Bonne QVT » et d'autre part vers le nœud « Organisation ». Pour terminer avec le nœud « Organisation », il présente 3 dernières branches avec la connexion unique « Internet », la connexion unique « Liberté » et enfin le sommet « Temps » qui termine par « Relations » (Long-distance(ciation)-aménagement-incertitude et Long-distance(ciation)-aménagement-adaptabilité-flexibilité-accompagnement—télétravail ; Long-distance(ciation)-aménagement-adaptabilité-flexibilité-accompagnement-bonne QVT-crainte ; Long-distance(ciation)-aménagement-adaptabilité-flexibilité-organisation-internet ; Long-distance(ciation)-aménagement-adaptabilité-flexibilité-organisation-liberté et Long-distance(ciation)-aménagement-adaptabilité-flexibilité-organisation-temps-relations ; cf. Figure 8.1)

Le groupe des télétravailleurs nous montre principalement une situation difficile est stressante durant la crise sanitaire. En effet, le vécu du télétravail durant la pandémie est fortement lié à une mauvaise QVT entraînant différentes conséquences sur la santé mentale. Par exemple, nous retrouvons les sentiments de solitude et l'isolement, la démotivation, les changements organisationnels importants, le manque d'outils pour travailler ou encore, la rupture de l'équilibre

CHAPITRE 8 – ETUDE 4 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT DURANT  
LA CRISE SANITAIRE (TOUTES PERIODES CONFONDUES)

entre la vie personnelle et la vie professionnelle. Ces résultats, nous permettent de valider l'hypothèse (H3a).

Ensuite, nous nous sommes focalisés sur le groupe des travailleurs en présence.

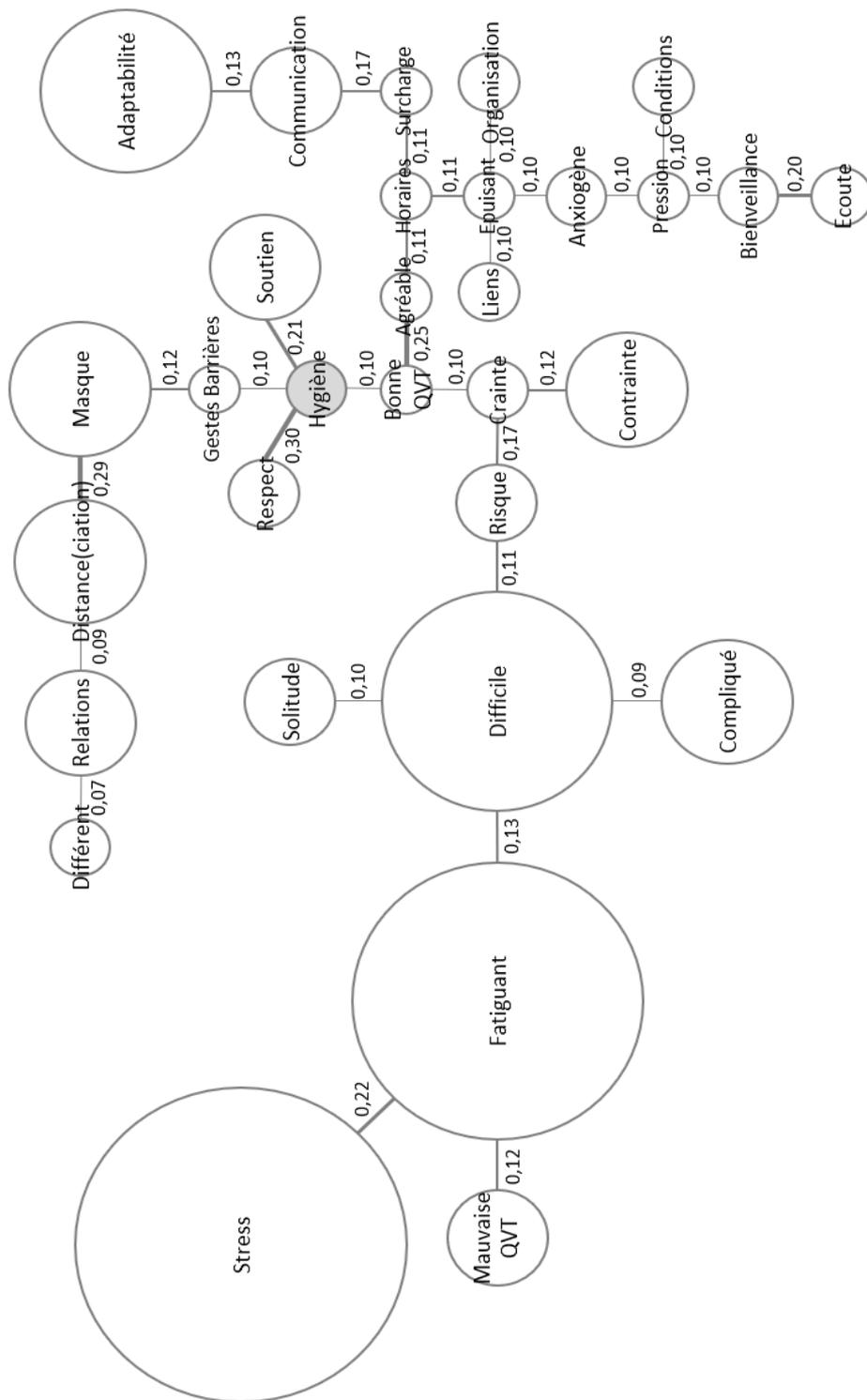


FIGURE 8.2 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Présentiel » toutes périodes confondues

L'arbre maximum obtenu pour le groupe des travailleurs en présence forme lui aussi plusieurs chaînes. Nous observons l'élément « Hygiène » qui semble être l'élément le plus central. Nous notons également les éléments « Difficile » et « Epuisant » tous deux avec 4 schèmes (cf. Figure 8.2).

Avec l'élément central « Hygiène », nous avons observé 4 branches, dont l'une sur le respect des protocoles sanitaires imposés pour les travailleurs en présentiel connecté avec l'élément « Respect » (hygiène-respect ; cf. Figure 8.2). La deuxième branche présente un besoin de soutien de la part des individus contraint de rester en présentiel malgré la situation pandémique avec l'unique connexion avec l'élément « Soutien » (hygiène-soutien ; cf. Figure 8.2). La troisième branche principalement liée aux gestes barrières a pour sommet l'élément « Gestes barrières » qui aboutit à « Différent » en passant par « Masque », « Distance(ciation) » et « Relations » (hygiène-gestes barrières-masque-distance(ciation)-relations-différent ; cf. Figure 8.2). La quatrième branche porte sur une bonne QVT ressentie avec le sommet et nœud « Bonne QVT ». L'élément « Bonne QVT » va se décomposer de nouveau en 2 branches. La première est plutôt portée sur le travail en présentiel, les changements imposés et l'organisation de travail avec comme sommet « Agréable » qui se dirige vers le nœud « Horaires » qui d'une part passe par « Surcharge », « Communication » et « Adaptabilité » et d'autre part vers le nœud « Epuisant » (bonne QVT-agréable-horaires-surcharge-communication-adaptabilité ; bonne QVT-agréable-horaires-épuisant-organisation ; bonne QVT-agréable-horaires-épuisant-liens ; bonne QVT-agréable-horaires-épuisant-anxiogène-pression-conditions et bonne QVT-agréable-horaires-épuisant-anxiogène-pression-bienveillance-écoute ; Cf Figure. 8.2). La seconde branche est quant à elle orientée sur la difficulté et le stress ressentis à travers le travail en présentiel durant la crise avec pour sommet et nœud « Crainte » qui se dirige d'un côté vers « Contrainte » et de l'autre vers « Risque » puis le nœud « Difficile ». Ce nœud, va s'orienter de nouveau vers 3 branches. La première s'oriente vers le sommet et nœud « Fatigant » qui aboutit

d'une part vers « Stress » et d'autre part vers « Mauvaise QVT ». Le deuxième nœud lui se dirige vers l'unique connexion « Solitude ». La dernière branche termine par l'élément « Complicé » (bonne QVT-crainte-contrainte ; bonne QVT-crainte-risque- difficile-fatigant-stress-bonne QVT-crainte-risque-difficile-fatigant-mauvaise QVT-bonne QVT-crainte-risque-difficile-solitude et bonne QVT-crainte-risque-difficile-complicé ; cf. Figure 8.2).

Nous avons comme pour le groupe des télétravailleurs observés une situation difficile et stressante pour les travailleurs en présence. En revanche, ce qui est le plus central dans la représentation des travailleurs en présence, c'est l'hygiène. En effet, l'élément « Hygiène » montre pour le présentiel la nécessité du respect du protocole sanitaire et des gestes barrières. Il fait également le lien vers la crainte et les risques de contaminations entraînant un besoin de soutien pour les travailleurs en présence contraint de rester en présentiel malgré la situation pandémique et les risques. Ces résultats vont dans le sens de notre hypothèse (H3b), nous permettant de la valider.

Pour terminer nos analyses de similitudes, nous allons nous intéresser au groupe des travailleurs mixtes.



L'arbre maximum obtenu pour le groupe mixte présente l'élément « Stress » comme élément central disposant de 4 branches. Ensuite, nous observons également des nœuds importants avec les éléments « Ecoute » et « Autonomie » disposant eux aussi de 4 branches (cf. Figure 8.3).

Nous avons identifié 4 branches présentes autour du mot « Stress ». Une première branche sur la situation difficile et fatigante avec le sommet et nœud « Fatigant » qui s'oriente d'un côté vers l'élément « Difficile » et de l'autre vers l'élément « Lassant » (stress-fatigant-difficile et stress-fatigant-lassant ; cf. Figure 8.3). La deuxième branche montre une charge de travail importante pour les individus en situation mixte avec l'unique connexion vers l'élément « Charge de travail » (stress-charge de travail ; cf. Figure 8.3). La troisième branche montre une situation anxigène avec la connexion vers le mot « Anxigène » (stress-anxigène ; cf. figure 8.3). La quatrième branche est portée sur le besoin d'accompagnement en situation mixte avec le sommet « Accompagnement » qui se dirige vers le nœud « Soutien » (stress-accompagnement-soutien ; cf. Figure 8.3). L'élément « Soutien » présente deux nouvelles branches. La première montre un réel besoin de protection et de sécurité liés aux gestes barrières et la santé avec pour sommet et nœud « Ecoute » qui s'oriente : 1) Vers le nœud « Bien-être » qui d'une part abouti à « Compliqué » en passant par « Santé » et « Organisation » et 2) vers le nœud « Hygiène » qui se dirige d'un côté vers « Sécurité » et de l'autre vers « Distance(ciation) » puis « Masque » (soutien-écoute-bien-être-santé-organisation-compliqué et soutien-écoute-bien-être-hygiène-sécurité et soutien-écoute-bien-être-hygiène-distance(ciation)-masque ; cf. Figure 8.3).

Le sommet et nœud « Ecoute », se dirige également vers le mot « Solidarité » et vers le mot « Protection » (soutien-écoute-solidarité ; soutien-écoute-protection ; cf. Figure 8.3). La seconde branche liée à l'élément « Soutien » présente plutôt des aspects liés aux changements organisationnels avec les relations et les besoins d'adaptation avec le sommet « Reconnaissance » qui se dirige vers le nœud « Autonomie ».

Concernant le nœud autonomie, nous avons identifié 3 nouvelles branches. La première a pour sommet le mot « Confiance » qui termine avec le mot « Confort ». La deuxième est liée aux difficultés de favoriser un bon équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle dans une situation mixte avec l'unique connexion vers l'élément « Equilibre vie perso/vie pro ». Pour terminer, la dernière branche se dirige vers « Communication » puis le nœud « Collègue » qui aboutit d'une part vers « Bonne QVT » en passant par « Respect » et d'autre part s'oriente vers « Relations » puis le nœud « Equipements/Matériels » qui termine d'un côté par « Isolement » en passant par « Adaptabilité » et de l'autre côté par « Liens » en passant par « Flexibilité » (soutien-reconnaissance-autonomie-confiance-confort ; soutien-reconnaissance-autonomie-équilibre vie perso/vie pro ; soutien-reconnaissance-autonomie-communication-collègues-respect-bonne QVT ; soutien-reconnaissance-autonomie-communication-collègues-relations-équipements/matériels-adaptabilités et soutien-reconnaissance-autonomie-communication-collègues-relations-équipements/matériels-flexibilité-liens ; cf. Figure 8.3).

En ce qui concerne le groupe des travailleurs mixtes, nous avons remarqué certaines similitudes avec les groupes des télétravailleurs et travailleurs en présence. En effet, la situation est également stressante et difficile. De plus comme pour les travailleurs en présence, l'hygiène liée aux gestes barrières et les risques de contaminations sont mis en avant. Par rapport aux télétravailleurs, nous retrouvons aussi des liens avec les problèmes d'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, mais également en lien avec l'isolement et la solitude.

En revanche, ce qui nous semble important de souligner pour le groupe des travailleurs mixtes, c'est l'élément « Charge de travail » qui montre la difficulté de devoir alterner entre le télétravail et le présentiel lié à des besoins d'accompagnement, de soutien, d'écoute ou encore de reconnaissance. Ces résultats vont dans le sens de l'hypothèse (H3c). En revanche, les résultats nous ont également présenté une organisation autour des gestes barrières comme

pour le groupe des travailleurs en présence.

**3.2. La QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal (QS-27) :  
durant la crise sanitaire (toutes périodes confondues)**

*3.2.1. Rappel*

Dans cette partie, nous avons pour objectif d'étudier l'impact des nouvelles formes de travail (télétravail Vs présentiel Vs mixte) sur la QVT perçue et sur la QVT attendue dans un idéal durant toutes les périodes étudiées : 1<sup>er</sup> confinement, 3<sup>ème</sup> confinement et après les périodes de confinement. Comme pour les études précédentes, nous avons favorisé l'utilisation de l'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélin, & Dolard, 2024).

Après le nettoyage brut des données, notre échantillon représente 412 participants avec une moyenne d'âge de 30.4 ans. Rappelons que nous avons mesuré la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal pour chacune des 6 mêmes dimensions (cf. Matériels). Nous avons traité nos résultats par analyse de régression en utilisant les logiciels R et Jamovi.

Pour rappel, nous avons proposé plusieurs hypothèses. D'abord, nous pensons observer une meilleure perception de la QVT chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en télétravail, durant toutes les périodes confondues. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés, en particulier pour les dimensions des relations sociales au travail, de la reconnaissance et du soutien organisationnel et les possibilités d'évolutions professionnelles, sur l'échelle QS-27 (Hypothèse 4a). Ensuite, nous supposons que la perception de l'environnement du travail sera meilleure chez les

télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes, durant toutes les périodes confondues. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur cette dimension de l'échelle QS-27 (Hypothèse 4b).

Concernant la QVT attendue dans un idéal, nous supposons que les attentes de QVT dans un idéal seront moins élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, durant toutes les périodes confondues. Ceci devrait se traduire par des scores plus faibles, en particulier sur la dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, sur l'échelle QS-27 (hypothèse 5a). Nous supposons également que les attentes des tâches et de l'organisation de travail seront plus élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, durant toutes les périodes confondues. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (Hypothèses 5b). Pour terminer nous suggérons que les attentes de la reconnaissance et du soutien organisationnel seront moins élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes, durant toutes les périodes confondues. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (Hypothèse 5c).

### 3.2.2. La QVT perçue (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte

Pour commencer, nous nous sommes intéressés à la perception de la QVT (QS-27) des individus en situation « Télétravail » Vs « Présentiel » Vs « Mixte » durant les 3 périodes de crise sanitaire étudiées lors des études précédentes.

Tableau 8.5. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT perçue (QS-27)

	Télétravail(1) N = 123	Présentiel(1) N = 194	Estimate	SE	df	t	p
<b>QVT perçue</b> (QS-27)	3.42 (0.540)	3.44 (0.644)	3.4476 0.0658	0.0975 0.0714	2.00 400.65	35.368 0.922	< .001 0.357
<b>QVT générale</b> (Item 27)	3.30 (1.16)	3.40 (1.22)	3.227 0.767	0.0882 0.2167	169 169	36.59 3.54	< .001 < .001

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Tableau 8.6. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur la QVT perçue (QS-27)

	Télétravail(1) N = 123	Mixte(1) N = 95	Estimate	SE	df	t	p
<b>QVT perçue</b> (QS-27)	3.42	3.45	3.4476	0.0975	2.00	35.368	< .001
	(0.540)	(0.556)	0.1346	0.0839	404.31	1.603	0.110
<b>QVT générale</b> (Item 27)	3.30	3.54	3.227	0.0882	169	36.59	< .001
	(1.16)	(1.03)	0.611	0.2167	169	2.82	0.005

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous avons commencé par régresser les groupes sur la QVT perçue (score général obtenu à la QS-27). Les analyses de régression ne nous présentent pas de différence significative entre les groupes sur la QVT perçue avec  $t(400.65) = 0.922$  et  $p = 0.357$  pour les groupes « Présentiel » et « Télétravail » ainsi que  $t(404.31) = 1.603$  et  $p = 0.110$  pour les groupes « Mixte » et « Télétravail ». Dit autrement, nous n'observons pas de différence suffisamment importante entre nos groupes concernant la perception de leur QVT avec un score moyen de 3.42 ( $s = 0.540$ ) pour la condition « Télétravail » contre 3.44 ( $s = 0.644$ ) pour la condition « Présentiel » et 3.45 ( $s = 0.556$ ) pour la condition « Mixte », (cf. Tableau 8.5 et 8.6). Nous n'avons pas identifié de différence entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence pour la perception de la QVT. En revanche, nous soulignons tout de même une tendance à ce que les travailleurs mixtes perçoivent leur QVT comme étant meilleur que les télétravailleurs. C'est pourquoi, nous décidons de partiellement valider notre hypothèse (H4a).

Ensuite, nous avons réalisé les mêmes analyses avec uniquement la QVT générale obtenue avec l'item 27 de la QS-27. Nous n'observons pas non plus de différence significative entre la condition « Télétravail » et « présentiel » avec  $t(374.54) = 1.01$  et  $p = 0.315$ . En revanche, nous remarquons une différence entre la condition « Télétravail » et la condition « Mixte » avec  $t(386.49) = 2.26$  et  $p = 0.025^*$ . En effet, nous notons un score de QVT générale de 3.30 ( $s = 1.16$ ) pour le groupe « Télétravail » contre 3.40 ( $s = 1.22$ ) pour le groupe « Présentiel » et 3.54

CHAPITRE 8 – ETUDE 4 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT DURANT LA CRISE SANITAIRE (TOUTES PERIODES CONFONDUES)

(s = 1.03) pour le groupe « Mixte ». Autrement dit, les individus en situation « Mixte » perçoivent une meilleure QVT générale (item-27) que les individus en situation « Télétravail », (cf. Tableau 8.5 et 8.6).

3.2.3. Les dimensions de la QVT perçue (QS-27) : Télétravail Vs  
Présentiel Vs Mixte

Nous avons ensuite vérifié s'il existe des différences de perception entre les groupes selon les différentes dimensions de la QS-27.

Tableau 8.7. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27

Sous-dimensions	Télétravail(1) N = 123	Présentiel(1) N = 194	Estimate	SE	df	t	p
<b>EW-P</b>	4.18	3.84	3.999	0.008	1.52	78.67	< .001
Environnement de travail (3 items)	(0.679)	(0.725)	-0.317	0.0859	174.74	-3.69	< .001***
<b>TOW-P</b>	3.54	3.43	3.4715	0.102	1.98	34.117	< .001
Tâches et organisation de travail (4 items)	(0.705)	(0.956)	-0.0616	0.102	368.23	-0.603	0.547
<b>VPP-P</b>	3.54	3.60	3.5759	0.0567	2.12	63.082	< .001
Vie pro et vie perso (4 items)	(0.687)	(0.878)	0.0726	0.0960	207.74	0.756	0.451
<b>RSW-P</b>	3.73	3.91	3.824	0.154	2.00	24.89	0.002
Relations sociales au travail (4 items)	(0.858)	(0.851)	0.266	0.102	404.54	2.62	0.009**
<b>RECO-P</b>			3.136	0.0692	169	45.34	< .001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	3.18 (0.944)	3.31 (0.947)	0.829	0.1699	169	4.88	< .001***
<b>EVO-P</b>			2.514	0.132	2.03	18.99	0.003
Evolution professionnelle (5 items)	2.37 (1.01)	2.54 (0.970)	0.218	0.119	384.80	1.83	0.067

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\* p < .001, \*\* p < .01, \* p < .05

Tableau 8.8. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27

Sous-dimensions	Télétravail(1) N = 123	Mixte(1) N = 95	Estimate	SE	df	t	p
<b>EW-P</b>	4.18	4.00	3.999	0.008	1.52	78.67	< .001
Environnement de travail (3 items)	(0.679)	(0.782)	-0.160	0.1015	205.76	-1.58	0.116
<b>TOW-P</b>	3.54	3.42	3.4715	0.102	1.98	34.117	< .001
Tâches et organisation de travail (4 items)	(0.705)	(0.774)	-0.0167	0.120	381.91	-0.139	0.890
<b>VPP-P</b>	3.54	3.57	3.5759	0.0567	2.12	63.082	< .001
Vie pro et vie perso (4 items)	(0.687)	(0.813)	0.0583	0.1134	238.59	0.514	0.608
<b>RSW-P</b>	3.73	3.78	3.824	0.154	2.00	24.89	0.002
Relations sociales au travail (4 items)	(0.858)	(0.838)	0.228	0.119	406.73	1.91	0.057*
<b>RECO-P</b>			3.136	0.0692	169	45.34	< .001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	3.18	3.35	0.567	0.1699	169	3.33	0.001***
<b>EVO-P</b>			2.514	0.132	2.03	18.99	0.003
Evolution professionnelle (5 items)	2.37	2.57	0.336	0.140	393.70	2.40	0.017*

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Pour cela, nous avons commencé par la dimension de l'environnement de travail « EW-P » en 3 items. Nous observons avec les analyses de régression un effet significatif entre la condition « Télétravail » et la condition « Présentiel » sur la dimension de l'environnement de travail avec  $t(174.74) = -3.69$  et  $p < .001^{***}$  - cf. Tableau 8.7). Cependant, nous ne retrouvons pas de différence entre la condition « Télétravail » et la condition « Mixte » sur cette même dimension avec  $t(205.76) = -1.58$  et  $p = 0.116$  (cf. Tableau 8.8). En effet, nous observons un score moyen bien plus élevé pour la dimension EW-P avec 4.18 ( $s = 0.679$ ) pour les individus télétravaillant contre 3.84 ( $s = 0.725$ ) pour les individus en présentiels. Concernant les individus en situation « Mixte » le score moyen est de 4.00 ( $s = 0.782$ ) pour la dimension de l'environnement de travail et reste assez proche des deux autres groupes. Nous validons partiellement l'hypothèse (H4b). En effet, nous pensions que les télétravailleurs percevraient un meilleur environnement de travail que les deux autres groupes. En revanche, nous n'avons pas identifié de différence significative entre la condition « Télétravail » et la condition « Mixte.

## CHAPITRE 8 – ETUDE 4 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT DURANT LA CRISE SANITAIRE (TOUTES PERIODES CONFONDUES)

Nous avons réalisé les mêmes analyses cette fois-ci avec la dimension des tâches et de l'organisation de travail en 4 items. Pour cela, nous avons régressé les groupes sur la dimension TOW-P (tâches et organisation de travail perçues). Concernant cette dimension, les régressions ne nous présentent aucun effet significatif entre la condition « Télétravail » et la condition « Présentiel » -cf. Tableau 8.7) avec  $t(368.23) = -0.603$  et  $p = 0.547$  ainsi qu'entre la condition « Télétravail » et la condition « Mixte » (cf. Tableau 8.8) avec  $t(381.91) = -0.139$  et  $p = 0.890$ . En effet, nous observons des résultats quant à la dimension TOW-P relativement proches entre les télétravailleurs ( $M = 3.54$ ,  $s = 0.705$ ), les travailleurs en présence ( $M = 3.43$ ,  $s = 0.956$ ) et les travailleurs mixtes ( $M = 3.42$ ,  $s = 0.774$ ).

Pour la dimension du lien entre la vie professionnelle et la vie privée en 4 items nous n'avons pas non plus observé d'effet significatif entre les 3 groupes. En effet, nous avons régressé le groupe « Télétravail » et le groupe « Présentiel » sur la dimension VPP-P (perception du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle) avec  $t(207.74) = 0.756$  et  $p = 0.451$ , (cf. Tableau 8.7). Nous avons également régressé le groupe « Télétravail » et le groupe « Mixte » sur la dimension VPP-P avec  $t(238.59) = 0.514$  et  $p = 0.608$ , (cf. Tableau 8.8). Le score moyen de VPP-P étant de 3.54 ( $s = 0.687$ ) pour les télétravailleurs, de 3.60 ( $s = 0.878$ ) pour les travailleurs en présence et de 3.57 ( $s = 0.813$ ) pour les travailleurs en situation mixte.

Concernant la dimension des relations sociales en 6 items nous avons observé des effets significatifs entre les 3 groupes. Pour cela, nous avons régressé le groupe « Télétravail » et « Présentiel » selon la dimension RSW-P (les relations sociales perçues) avec  $t(404.54) = 2.62$  et  $p = 0.009^{**}$ , (cf. Tableau 8.7). Nous avons également régressé le groupe « Télétravail » avec le groupe « Mixte » selon la dimension RSW-P avec  $t(406.73) = 1.91$  et  $p = 0.057^*$ , (cf. Tableau 8.8). Ce que nous observons avec ces résultats, c'est que le groupe des télétravailleurs ont perçu la dimension des relations sociales de manière significativement inférieur aux 2 autres groupes. En effet nous observons un score moyen de 3.73 ( $s = 0.858$ )

pour le groupe « Télétravail » contre un score moyen de 3.91 ( $s = 0.851$ ) pour le groupe « Présentiel » et 3.78 ( $s = 0.838$ ) pour le groupe « Mixte ». Cela va dans le sens de l'hypothèse (H4a).

Pour la dimension du sentiment de reconnaissance nous observons un effet significatif. Nous avons encore une fois régressé le groupe des télétravailleurs avec les 2 autres groupes selon la dimension RECO-P (Le sentiment de Reconnaissance perçu). L'analyse de régression comparant le groupe télétravail et le groupe présentiel présente un effet significatif sur la dimension RECO-P avec  $t(169) = 4.88$  et  $p < .001^{***}$ , (cf. Tableau 8.7). L'analyse de régression comparant cette fois-ci le groupe « Télétravail » et le groupe « Mixte » présente lui aussi un effet significatif sur cette même dimension (RECO-P) avec  $t(169) = 3.33$  et  $p < .001^{***}$ , (cf. Tableau 8.8). Nous observons un score moyen ( $M = 3.18$ ,  $s = 0.944$ ) pour le groupe des télétravailleurs significativement inférieur au groupe des travailleurs en présence ( $M = 3.31$ ,  $s = 0.947$ ) et en situation mixte ( $M = 3.35$ ,  $s = 0.887$ ) pour la dimension RECO-P. Ce résultat va dans le sens de notre hypothèse (H4a).

Pour terminer, nous retrouvons la dimension concernant les possibilités d'évolution en 5 items. Nous observons après régression une tendance et un effet significatif avec des scores encore une fois inférieurs pour le groupe des télétravailleurs par rapport aux 2 autres groupes. Nous avons régressé le groupe « Télétravail » par rapport au groupe « Présentiel » selon la dimension EVO-P (les possibilités d'évolutions perçues) et avons observé un effet tendanciel avec  $t(384.80) = 1.83$  et  $p = 0.06$ , (cf. Tableau 8.7). Puis nous avons régressé le groupe « Télétravail » avec le groupe « Mixte » selon la dimension EVO-P qui nous présente un effet significatif avec  $t(393.70) = 2.40$  et  $p = 0.017^*$ , (cf. Tableau 8.8). Ce que nous remarquons avec la dimension des possibilités d'évolution, c'est que les scores moyens obtenus par les 3 groupes sont relativement faibles. En revanche, nous notons quand même une différence significative concernant le groupe des télétravailleurs avec un score moyen de 2.37 ( $s = 1.01$ ) contre 2.57 ( $s = 0.993$ ) pour les travailleurs en situation mixte. Nous notons également une

tendance chez le groupe des télétravailleurs à percevoir leurs possibilités d'évolution comme étant inférieur ( $M = 2.37, s = 1.01$ ) à celles des travailleurs en présence ( $M = 2.54, s = 0.970$ ). Compte tenu de la tendance, les résultats vont partiellement dans le sens de l'hypothèse (H4a).

### 3.2.4. La QVT attendue dans un idéal (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte

L'objectif de cette partie est d'identifier si les télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleur mixte ont des attentes quant à leur propre QVT qui diffère. Pour cela, nous nous sommes intéressés à la QVT attendue dans un idéal ainsi qu'aux différentes dimensions qui la compose. Dans un premier temps, nous avons consacré nos analyses à la QVT attendue dans un idéal (score général obtenu à la QS-27).

Tableau 8.9. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT idéale (QS-27-I)

	Télétravail(1) N = 123	Présentiel(1) N = 194	Estimate	SE	df	T	p
<b>QVT idéale</b> (QS-27-I)	4.38 (0.452)	4.49 (0.353)	4.4346	0.0292	2.06	152.030	< .001
			0.1146	0.0452	236.20	0.922	0.012*

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Tableau 8.10. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur la QVT idéale (QS-27-I)

	Télétravail(1) N = 123	Mixte(1) N = 95	Estimate	SE	df	T	p
<b>QVT idéale</b> (QS-27-I)	4.38 (0.452)	4.44 (0.324)	4.4346	0.0292	2.06	152.030	< .001
			0.0508	0.0533	269.63	0.952	0.342

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous avons régressé la condition des télétravailleurs avec la condition des travailleurs en présence selon la perception générale des attentes de la QVT dans un idéal et avons observé un effet significatif avec  $t(236.20) = 0.922$  et  $p = 0.012^*$ , (cf. Tableau 8.9). En revanche, lorsque nous avons régressé la condition des

télétravailleurs avec la condition des travailleurs en situation mixte, nous n'avons pas observé d'effet significatif avec  $t(269.63) = 0.952$  et  $p = 0.342$ , (cf. Tableau 8.10). Pour expliquer nos résultats, nous constatons une perception des attentes de la QVT dans un idéal plus importante chez les travailleurs en présentiel ( $M = 4.49$ ,  $s = 0.353$ ) par rapport aux télétravailleurs ( $M = 4.38$ ,  $s = 0.452$ ). Les résultats vont dans le sens de notre hypothèse (H5a), nous permettant de la valider. Les attentes de la QVT dans un idéal ne diffèrent pas chez les télétravailleurs ( $M = 4.38$ ,  $s = 0.452$ ) et travailleurs mixtes ( $M = 4.44$ ,  $s = 0.324$ ).

### 3.2.1. Les dimensions de la QVT attendue dans un idéal (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte

Dans cette partie, nous avons régressé les mêmes groupes pour chacune des dimensions de la QS-27-I.

Tableau 8.11. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I

Sous-dimensions	Télétravail(1) N = 123	Présentiel(1) N = 194	Estimate	SE	Df	t	p
<b>EW-I</b>							
Environnement de travail (3 items)	4.61 (0.662)	4.65 (0.471)	4.6326	0.0280	409	165.191	< .001
			0.0397	0.0628	409	0.632	0.528
<b>TOW-I</b>			4.5582	0.0420	2.15	108.412	< .001
Tâches et organisation de travail (4 items)	4.58 (0.489)	4.57 (0.455)	-0.00946	0.0568	294.99	-0.166	0.868
<b>VPP-I</b>			4.366	0.0612	2.14	71.37	< .001
Vie pro et vie perso (4 items)	4.24 (0.750)	4.50 (0.537)	0.257	0.0734	331.92	3.50	< .001***
<b>RSW-I</b>			4.5382	0.0392	2.21	115.91	< .001
Relations sociales au travail (4 items)	4.48 (0.642)	4.56 (0.448)	0.0895	0.0594	254.61	1.51	0.133
<b>RECO-I</b>			4.4913	0.0271	409	165.49	< .001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	4.41 (0.551)	4.55 (0.515)	0.1385	0.0608	409	2.28	0.023*
<b>EVO-P</b>			4.0114	0.04	408	100.376	< .001
Evolution professionnelle (5 items)	3.93 (0.842)	4.13 (0.752)	0.2015	0.0896	408	2.249	0.025*

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

CHAPITRE 8 – ETUDE 4 : REPRESENTATIONS SOCIALES ET PERCEPTION DE LA QVT DURANT LA CRISE SANITAIRE (TOUTES PERIODES CONFONDUES)

Tableau 8.12. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I

Sous-dimensions	Télétravail(1) N = 123	Mixte(1) N = 95	Estimate	SE	Df	t	p
<b>EW-I</b> Environnement de travail (3 items)	4.61 (0.662)	4.64 (0.518)	4.6326 0.0397	0.0280 0.0628	409 409	165.191 0.632	< .001 0.528
<b>TOW-I</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	4.58 (0.489)	4.55 (0.492)	4.5582 -0.05785	0.0420 0.0670	2.15 322.75	108.412 -0.863	< .001 0.389
<b>VPP-I</b> Vie pro et vie perso (4 items)	4.24 (0.750)	4.39 (0.544)	4.366 0.108	0.0612 0.0864	2.14 353.82	71.37 1.25	< .001 0.213
<b>RSW-I</b> Relations sociales au travail (4 items)	4.48 (0.642)	4.60 (0.365)	4.5382 0.1113	0.0392 0.0701	2.21 285.56	115.91 1.59	< .001 0.114
<b>RECO-I</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	4.41 (0.551)	4.51 (0.522)	4.4913 0.0965	0.0271 0.0721	409 409	165.49 1.34	< .001 0.181
<b>EVO-I</b> Evolution professionnelle (5 items)	3.93 (0.842)	3.97 (0.737)	4.0114 0.0426	0.04 0.1061	408 408	100.376 0.401	< .001 0.689

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous avons commencé par la dimension de l'environnement de travail idéale en 3 items (EW-I). Pour cela, nous avons régressé la condition « Télétravail » et « présentiel » sur la dimension EW-I (l'environnement de travail idéal) avec  $t(409) = 0.632$  et  $p = 0.528$ , (cf. Tableau 8.11). Ensuite, nous avons régressé la condition « Télétravail » et « Mixte » toujours selon la dimension EW-I avec  $t(409) = 0.387$  et  $p = 0.699$ , (cf. Tableau 8.12). Autrement dit, nous ne retrouvons aucune différence significative concernant la dimension de l'environnement de travail idéale chez le groupe « Télétravail » ( $M = 4.61$ ,  $s = 0.662$ ), « Présentiel » ( $M = 4.65$ ,  $s = 0.471$ ) et « Mixte » ( $M = 4.64$ ,  $s = 0.518$ ).

Nous retrouvons les mêmes résultats avec la dimension des tâches et de l'organisation de travail idéales. La régression du groupe « Télétravail » et « Présentiel » selon la dimension TOW-I ne présente aucun effet significatif avec  $t(294.99) = -0.166$  et  $p = 0.868$ , (cf. Tableau 8.11), de même concernant la régression de la condition « Télétravail » et la condition « Mixte » selon la dimension TOW-I avec  $t(322.75) = -0.863$  et  $p = 0.389$ , (cf. Tableau 8.12). Les

attentes concernant cette dimension dans un idéal restent relativement proches entre les 3 groupes. En effet, nous retrouvons une moyenne de 4.58 et un écart-type de 0.489 pour le groupe « Télétravail », une moyenne de 4.57 et un écart-type de 0.455 pour le groupe « Présentiel » et une moyenne de 4.55 et un écart-type de 0.492 pour le groupe « Mixte ». Ces résultats ne vont pas dans le sens de notre hypothèse (H5b) ne nous permettant pas de la valider.

La troisième dimension idéale représente le lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle en 4 items. Nous avons d'abord régressé la condition « Télétravail » et la condition « Présentiel » selon la dimension VPP-I ce qui nous permis d'identifier un effet très significatif avec  $t(331.92) = 3.50$  et  $p < .001^{***}$ , (cf. Tableau 8.11). Ce qui revient à dire, que les travailleurs en présence ont une perception de leur attente concernant l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle comme étant significativement supérieur ( $M = 4.50$ ,  $s = 0.537$ ) aux télétravailleurs ( $M = 4.24$ ,  $s = 0.750$ ). Ce résultat va dans le sens de notre hypothèse (H5a). En revanche, nous n'observons aucune différence importante entre les télétravailleurs ( $M = 4.24$ ,  $s = 0.750$ ) et les travailleurs en situation mixte ( $M = 4.39$ ,  $s = 0.544$ ) avec  $t(353.82) = 1.25$  et  $p = 0.213$ , (cf. Tableau 8.12).

Pour la dimension des relations sociales en 6 items, nous avons réalisé la même analyse que précédemment en régressant nos groupes selon la dimension RSW-I (les relations sociales idéales) et nous n'avons pas observé d'effet lors de la comparaison de la condition « Télétravail » et « Présentiel » avec  $t(254.61) = 1.51$  et  $p = 0.133$ , (cf. Tableau 8.11). Nous observons les mêmes résultats entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes avec  $t(285.56) = 1.59$  et  $p = 0.114$ , (cf. Tableau 8.12). Nous ne notons aucune différence significative entre les participants en télétravail ( $M = 4.48$ ,  $s = 0.642$ ), en présentiel ( $M = 4.56$ ,  $s = 0.448$ ) et ceux en situation « Mixte » ( $M = 4.60$ ,  $s = 0.365$ ).

Pour le sentiment de reconnaissance en 5 items, nous avons régressé les 3 groupes selon la dimension RECO-I (le sentiment de reconnaissance idéale). L'analyse de régression nous présente un effet significatif entre la condition

« Télétravail » et la condition « Présentiel » selon la dimension RECO-I avec  $t(409) = 2.28$  et  $p = 0.023^*$ , (cf. Tableau 8.11). Les télétravailleurs ont une perception de leur attente en termes de reconnaissance dans un idéal ( $M = 4.41$ ,  $s = 0.551$ ) comme étant significativement inférieur aux attentes des travailleurs en présence ( $M = 4.55$ ,  $s = 0.515$ ). Cependant, nous n'avons pas retrouvé de différence significative entre les participants télétravaillant et ceux alternant le télétravail et le présentiel selon la dimension RECO-I avec  $t(409) = 1.34$  et  $p = 0.181$ , (cf. Tableau 8.12). Dit autrement, les individus en situation de télétravail ( $M = 4.41$ ,  $s = 0.551$ ) n'ont pas d'attente concernant leur reconnaissance différente des individus en situation mixte ( $M = 4.51$ ,  $s = 0.522$ ). Les résultats ne vont que partiellement dans le sens de notre hypothèse (H5c). En effet, nous n'avons observé aucune différence significative entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes.

Pour terminer, la dernière dimension concerne les possibilités d'évolution en 5 items, nous avons régressé nos groupes selon la dimension EVO-I (les possibilités d'évolution Idéales). Comme pour la dimension du sentiment de reconnaissance, l'analyse de régression nous indique un effet significatif entre la condition « Télétravail » et la condition « Présentiel » avec  $t(408) = 2.249$  et  $p = 0.025^*$ , (cf. Tableau 8.11) et ne présente toujours pas de différence entre la condition « Télétravail » et la condition « Mixte » avec  $t(408) = 0.401$  et  $p = 0.689$ , (cf. Tableau 8.12). Les participants en présentiel montrent une perception des attentes concernant les possibilités d'évolution ( $M = 4.13$ ,  $s = 0.752$ ) comme étant significativement supérieur aux télétravailleurs ( $M = 3.93$ ,  $s = 0.842$ ). Les participants en télétravail n'ont en revanche pas d'attente concernant cette dimension ( $M = 3.93$ ,  $s = 0.842$ ) qui diffère significativement des travailleurs mixte ( $M = 3.97$ ,  $s = 0.737$ ).

### *3.2.1. L'écart ( $\delta$ ) entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal (QS-27) : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte*

Dans cette partie, nous avons présenté 2 hypothèses. D'une manière générale, nous supposons que l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans

un idéal sera plus grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte, durant toutes les périodes confondues. Nous pensons retrouver ses résultats en particulier sur les dimensions des relations sociales, des tâches et de l'organisation de travail, de la reconnaissance et du soutien organisationnel et des possibilités d'évolutions professionnelles, de l'échelle QS-27 (hypothèse 6a). Ensuite, nous supposons que l'écart entre la perception de l'environnement de travail et la perception des attentes de l'environnement de travail dans un idéal sera plus grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, de l'échelle QS-27, durant toutes les périodes confondues. (Hypothèse 6b).

Pour débiter cette partie, nous avons régressé l'écart des scores obtenus entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal pour les 3 groupes : télétravail Vs présentiel Vs mixte.

**Tableau 8.13.** Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur l'indice  $\delta$  – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale

	Télétravail(1) N = 123	Présentiel(1) N = 194	Estimate	SE	df	T	p
<b><math>\delta</math> QVT</b> (QS-27)	0.953 (0.0564)	1.05 (0.0509)	0.9821	0.1305	2.00	7.528	0.017
			0.0286	0.0778	405.79	0.0367	0.714

Légende : (1) Moyenne (Erreur-Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

**Tableau 8.14.** Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur l'indice  $\delta$  – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale

	Télétravail(1) N = 123	Mixte(1) N = 95	Estimate	SE	df	t	p
<b><math>\delta</math> QVT</b> (QS-27)	0.953 (0.0564)	0.995 (0.0584)	0.9821	0.1305	2.00	7.528	0.017
			-0.1074	0.0913	407.05	-1.177	0.240

Légende : (1) Moyenne (Erreur-Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Nous avons commencé par régresser l'indice  $\delta$  (écart entre la QVT-Idéale

et la QVT-Perçue) obtenus avec la QualTra-scale selon les 3 groupes : « Télétravail », « Présentiel » et « Mixte ». Nous avons donc comparé le groupe « Télétravail » avec le groupe « Présentiel ». L'analyse de régression ne montre pas d'effet significatif des groupes sur l'indice  $\delta$  QVT avec  $t(405.79) = 0.367$  et  $p = 0.714$ , (cf. Tableau 3.13). Ce que l'on observe, c'est que les télétravailleurs ( $M = 0.953$ ,  $s = 0.0564$ ) n'ont pas un indice  $\delta$  QVT moyen significativement différent des travailleurs en présence ( $M = 1.05$ ,  $s = 0.0509$ ). Ensuite, nous avons comparé le groupe « Télétravail » avec le groupe « Mixte ». L'analyse de régression ne nous présente pas d'effet significatif sur l'indice  $\delta$  QVT avec  $t(407.05) = -1.177$  et  $p = 0.240$ , (cf. Tableau 3.14). L'indice  $\delta$  QVT moyen obtenu pour les individus en situation de « Télétravail » est de  $0.953$  ( $s = 0.0564$ ) contre  $0.995$  ( $s = 0.0584$ ) pour les individus en situation « Mixte ». Les résultats obtenus, ne vont pas dans le sens de notre hypothèse (H6a) ne nous permettant pas de la valider.

*3.2.2. L'écart ( $\delta$ ) entre perception et attentes dans un idéal des dimensions de la QVT (QS-274) : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte*

Dans cette partie, nous avons décomposé nos analyses pour chacune des dimensions de la QS-27. Ainsi, pour chaque dimension, nous avons comparé les 3 groupes selon l'indice  $\delta$  correspondant.

Tableau 8.15. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I

Sous-dimensions	Télétravail <sup>(1)</sup> N = 123	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 194	Estimate	SE	df	t	p
<b>δ EW</b>			0.633	0.0672	1.68	9.41	0.019
Environnement de travail (3 items)	0.431 (0.0691)	0.813 (0.0599)	0.342	0.0984	241.94	3.47	<.001***
<b>δ TOW</b>			1.0842	0.138	2.01	7.834	0.016
Tâches et organisation de travail (4 items)	1.04 (0.0726)	1.14 (0.0734)	0.0460	0.113	393.63	0.405	0.685
<b>δ VPP</b>			0.7838	0.114	2.08	6.869	0.019
Vie pro et vie perso (4 items)	0.707 (0.0711)	0.896 (0.0697)	0.1773	0.105	382.78	1.690	0.092
<b>δ RSW</b>			0.710	0.181	2.01	3.92	0.059
Relations sociales au travail (4 items)	1.24 (0.120)	0.672 (0.111)	-0.176	0.104	407.49	-1.70	0.090
<b>δ RECO</b>			1.1962	0.113	2.02	10.610	0.008
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	1.23 (0.0938)	1.24 (0.0687)	-0.0350	0.117	362.99	-0.299	0.765
<b>δ EVO</b>			1.4998	0.172	1.99	8.740	0.013
Evolution professionnelle (5 items)	1.56 (0.102)	1.58 (0.0771)	-0.0787	0.132	396.66	-0.597	0.551

Légende : (1) Moyenne (Erreur Type) ; \*\*\* p < .001, \*\* p < .01, \* p < .05

Tableau 8.16. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I

Sous-dimensions	Télétravail <sup>(1)</sup> N = 123	Mixte <sup>(1)</sup> N = 95	Estimate	SE	df	t	p
<b>δ EW</b>			0.633	0.0672	1.68	9.41	0.019
Environnement de travail (3 items)	0.431 (0.0691)	0.642 (0.0894)	0.165	0.1161	274.97	1.42	0.157
<b>δ TOW</b>			1.0842	0.138	2.01	7.834	0.016
Tâches et organisation de travail (4 items)	1.04 (0.0726)	1.13 (0.0963)	-0.0582	0.113	393.72	-0.436	0.663
<b>δ VPP</b>			0.7838	0.114	2.08	6.869	0.019
Vie pro et vie perso (4 items)	0.707 (0.0711)	0.824 (0.0768)	0.0200	0.123	392.27	0.162	0.871
<b>δ RSW</b>			0.710	0.181	2.01	3.92	0.059
Relations sociales au travail (4 items)	1.24 (0.120)	0.922 (0.125)	-0.129	0.122	408.41	-1.06	0.290
<b>δ RECO</b>			1.1962	0.113	2.02	10.610	0.008
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	1.23 (0.0938)	1.16 (0.0924)	-0.1836	0.138	378.01	-1.333	0.183
<b>δ EVO</b>			1.4998	0.172	1.99	8.740	0.013
Evolution professionnelle (5 items)	1.56 (0.102)	1.40 (0.112)	-0.3530	0.155	401.52	-2.282	0.023*

Légende : (1) Moyenne (Erreur Type) ; \*\*\* p < .001, \*\* p < .01, \* p < .05

Pour commencer, nous nous sommes intéressés à l'écart de la dimension

de l'environnement du travail en 3 items noté  $\delta$  EW. Pour cela, nous avons régressé les groupes « Télétravail » et « Présentiel » selon  $\delta$  EW. L'analyse de régression nous permet d'identifier un effet entre les deux groupes avec  $t(241.94) = 3.47$  et  $p < .001^{***}$ , (cf. Tableau 8.15). Ensuite, nous avons réalisé la même régression avec les groupes « Télétravail » et « Mixte » toujours selon  $\delta$  EW. L'analyse de régression ne nous présente pas cette fois-ci d'effet significatif avec  $t(274.97) = 1.42$  et  $p = 0.157$ , (cf. Tableau 8.16). En effet, les indices  $\delta$  EW moyens obtenus diffèrent significativement entre le groupe « Télétravail » ( $M = 0.431$ ,  $s = 0.0691$ ) et le groupe « Présentiel » ( $M = 0.813$ ,  $s = 0.0599$ ). Cela va dans le sens de notre hypothèse (H6b) nous permettant de la valider. En revanche, aucune différence significative n'est constatée entre la condition « Télétravail » ( $M = 0.431$ ,  $s = 0.0691$ ) et la condition « Mixte » ( $M = 0.642$ ,  $s = 0.0894$ ).

Concernant l'indice  $\delta$  TOW (écart entre les tâches et l'organisation de travail idéale et perçue en 4 items), l'indice  $\delta$  VPP (écart du lien entre la vie professionnelle et la vie personnelle idéale et perçue en 4 items), l'indice  $\delta$  RSW (écart des relations sociales idéales et perçues en 6 items) et l'indice  $\delta$  RECO (écart du sentiment de reconnaissance idéal et perçue en 5 items) nous n'avons observé aucune différence significative entre nos 3 conditions : « Télétravail » Vs « Présentiel » Vs « Mixte » (cf. Tableau 8.15 & Tableau 8.16). Ces résultats ne vont pas dans le sens de notre hypothèse (H6a).

Pour finir, le dernier indice  $\delta$  concerne celui de la dimension des possibilités d'évolution ( $\delta$  EVO) en 5 items, nous avons régressé nos groupes selon  $\delta$  EVO. Pour cette dimension, nos analyses de régression ne nous présentent pas d'effet entre la condition « Télétravail » et la condition « Présentiel » avec  $t(396.66) = -0.597$  et  $p = 0.551$ , (cf. Tableau 8.15). Les télétravailleurs ( $M = 1.56$ ,  $s = 0.102$ ) n'ont pas un indice  $\delta$  EVO moyen significativement différent des travailleurs en présence ( $M = 1.58$ ,  $s = 0.0771$ ). En revanche, notre régression présente une différence significative entre la condition « Télétravail » et la condition « Mixte » avec  $t(401.52) = -2.282$  et  $p = 0.023^*$ , (cf. Tableau 8.16). Les analyses nous montrent que les participants en situation « Télétravail » ont un

indice  $\delta$  EVO moyen significativement supérieur ( $M = 1.56$ ,  $s = 0.102$ ) aux participants en situation « Mixte » ( $M = 1.40$ ,  $s = 0.112$ ). Ces résultats ne vont que partiellement dans le sens de notre hypothèse (H6a). En effet, nous pensons que les groupes des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte auraient un écart entre les possibilités d'évolution perçues et les possibilités d'évolution attendues dans un idéal moins importantes que les télétravailleurs. Cependant, les résultats nous ont présenté une différence uniquement entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes en ce sens.

## 4. Discussion

### *4.1. Rappel des objectifs et hypothèses*

Cette dernière étude reprend les données des trois premières études pour porter un regard d'ensemble afin de montrer l'évolution de la représentation sociale de la QVT et de la perception de la QVT sur l'ensemble des périodes étudiées : premier confinement (étude 1), troisième confinement (étude 2) et après les confinements (étude 3) ces 3 périodes.

Dans une première partie, nous nous sommes intéressés aux représentations sociales de la QVT dans chacune des conditions : Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte, durant toutes les périodes confondues. D'abord, nous avons supposé une représentation sociale de la QVT qui devrait être principalement structurée autour des mauvaises conditions de travail chez les trois groupes de travailleurs interrogés durant toutes les périodes confondues (Hypothèse 1). Les résultats des analyses prototypiques, nous ont permis de valider cette hypothèse. Nous avons en effet retrouvé l'élément « difficile » comme étant le seul partagé par les trois groupes (cf. Tableau 8.4).

Ensuite, nous avons proposé des hypothèses concernant les éléments spécifiques de la représentation de la QVT pour le groupe des télétravailleurs et celui des travailleurs en présence.

Ainsi, nous supposons que la représentation sociale de la QVT pour les télétravailleurs devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail à distance (comme son organisation et le matériel ainsi que les équipements indispensables), durant toutes les périodes confondues (H2a). Les résultats des analyses prototypiques sont allés dans le sens de notre hypothèse. Nous avons effectivement observé pour le groupe des télétravailleurs les éléments spécifiques « solitude » et « relations » qui rappellent le sentiment d'isolement vécu par le travail à distance ainsi que les difficultés relationnelles. Nous avons également observé l'élément « tranquillité » qui montre que le travail à la maison permet tout de même une plus grande sérénité malgré le contexte pandémique. Ces résultats, nous ont permis de valider l'hypothèse (H1b).

Pour le groupe des travailleurs en présence, nous supposons que la représentation sociale de la QVT pour les travailleurs en présence devrait se rapporter plus directement aux conditions de travail en présence en lien avec la santé et la sécurité (comme les gestes barrières, le protocole sanitaire et les risques de contaminations du virus de la COVID-19) ainsi qu'au manque de reconnaissance, durant toutes les périodes confondues (H2b). Ici aussi, les résultats des analyses prototypiques sont allés dans le sens de notre hypothèse. En effet, ils nous ont permis de mettre en évidence de nombreux éléments spécifiques en lien avec le protocole sanitaire et les risques de contaminations (distance(ciation) », « masque », « sécurité », hygiène » et « protection). Les résultats nous ont présenté des éléments spécifiques pour ce groupe qui se rapportent aux gestes barrières ainsi qu'à la peur du virus comme nous l'avions supposé. Cependant, nous n'avons pas aperçu d'éléments qui rappellent un manque de reconnaissance pour les travailleurs en présentiel.

Pour terminer avec les hypothèses liées aux analyses prototypiques, nous ne nous attendions pas à observer des éléments spécifiques pour le groupe des

travailleurs mixtes. Pour justifier cela, nous savons que les travailleurs en situation mixte partagent d'un côté les conditions du travail à distance avec les télétravailleurs et d'un autre côté le suivi du protocole sanitaire et la même crainte du virus que les travailleurs en présence. C'est pourquoi, nous supposons que la représentation sociale de la QVT des travailleurs mixtes devrait se rapporter plus directement d'une part aux conditions de travail à distance (comme le matériel, les équipements indispensables et le sentiment d'isolement) et d'autre part aux conditions de travail en présence (comme le besoin d'adaptabilité), durant toutes les périodes confondues (H2c). Les résultats, nous ont permis de valider l'hypothèse. Nous avons noté pour la condition « Mixte », des éléments partagés avec les travailleurs liés aux besoins d'outil pour le travail distant (équipements/matériels) . De plus, nous avons également présenté l'élément « adaptabilité » partagé avec le groupe des travailleurs en présence.

Dans une deuxième partie, en nous basant sur nos précédents résultats, nous avons proposé des hypothèses pour l'organisation de la représentation sociale de la QVT dans les 3 conditions.

Cela nous a conduits à supposer observer une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les télétravailleurs centrés sur les conséquences sur la santé mentale en lien avec le sentiment d'isolement, durant toutes les périodes confondues (H3a). Les analyses de similitudes, nous ont permis de valider cette hypothèse.

Nous pensions observer une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux gestes barrières et les risques de contaminations, durant toutes les périodes confondues (H3b). Pour ce groupe, les analyses de similitudes, nous ont également permis de valider cette hypothèse.

Pour terminer, nous pensions observer une organisation de la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs mixtes centrée sur la charge

de travail et sur les conséquences sur la santé mentale, durant toutes les périodes confondues (H3c). Les analyses de similitudes, nous ont permis de valider notre hypothèse.

Dans une troisième partie, nous nous sommes intéressés à la perception de la QVT. Toujours en nous basant sur les résultats que nous avons obtenus lors des trois premières études, nous avons supposé observer une meilleure perception de la QVT chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte que chez les travailleurs en télétravail. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés, en particulier pour les dimensions des relations sociales au travail, de la reconnaissance et du soutien organisationnel et les possibilités d'évolutions professionnelles, sur l'échelle QS-27 (H4a). Nous n'avons pas validé cette hypothèse. En effet, nous n'avons pas observé de différence significative entre les groupes. Nous soulignons tout de même que les télétravailleurs ont tendance à percevoir leur QVT comme étant moins bonne que celle des travailleurs mixtes.

Nous avons également supposé que la perception de l'environnement du travail serait meilleure chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes. Ceci devrait se traduire par des scores plus élevés sur cette dimension de l'échelle QS-27, durant toutes les périodes confondues (H4b). Les résultats nous ont permis de valider partiellement l'hypothèse. Effectivement, nous avons remarqué que les télétravailleurs avaient une meilleure perception de leur environnement de travail comparativement aux travailleurs en présence. En revanche la différence entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes n'est que tendanciel.

Ensuite, les relations sociales au travail ainsi que la reconnaissance et le soutien organisationnel sont effectivement moins bien perçus par les télétravailleurs comparativement aux deux autres conditions. Cela va dans le sens de notre hypothèse (H4a). En revanche, bien que nous ayons également noté que les télétravailleurs perçoivent leur possibilité d'évolution professionnelle comme étant moins bonne que les travailleurs mixtes, nous n'avons observé qu'une

tendance entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence.

Dans une quatrième partie, nous avons fait de même que dans la partie précédente avec la QVT attendue dans un idéal. Ainsi, nous supposons que les attentes de QVT dans un idéal seraient moins élevées chez les télétravailleurs que les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus faibles, en particulier sur la dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, sur l'échelle QS-27 (méta-dimension attentes), durant toutes les périodes confondues (H5a). Nos résultats nous ont permis de valider l'hypothèse (cf. Tableau 8.9).

Ensuite, nous pensions que les attentes des tâches et de l'organisation de travail seront plus élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (méta-dimension attentes), durant toutes les périodes confondues (H5b). Nous n'avons pas validé cette hypothèse puisque nous n'avons observé aucune différence significative entre les deux groupes (cf. Tableau 8.11).

Nous pensions également que les attentes de la reconnaissance et du soutien organisationnel seraient moins élevées chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes. Ceci devrait se traduire par des scores plus forts sur l'échelle QS-27 (H5c). Les analyses de régression sont allées dans le sens de notre hypothèse pour la comparaison entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence (cf. Tableau 8.11). En revanche, nous n'avons souligné aucune différence significative entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes (cf. tableau 8.12). Nous n'avons dans ce cas que partiellement validé l'hypothèse (H5c).

Dans une dernière partie, nous avons émis 2 hypothèses sur les écarts entre QVT-perçue et QVT-attendue dans un idéal.

D'une manière générale, nous supposons que l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal serait plus grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte, en

particulier sur les dimensions des relations sociales, des tâches et de l'organisation de travail, de la reconnaissance et du soutien organisationnel et des possibilités d'évolutions professionnelles, de l'échelle QS-27, durant toutes les périodes confondues (H6a). Les résultats ne nous ont présenté aucune différence entre les deux groupes, ne nous permettant pas de valider l'hypothèse (cf. Tableau 8.13).

Concernant les dimensions des relations sociales, des tâches et de l'organisation de travail, de la reconnaissance et du soutien organisationnel et des possibilités d'évolutions professionnelles, nous n'avons pas non plus observer de différence pour les écart entre perception et attente dans un idéal. Pour terminer, nous supposons également que l'écart entre la perception de l'environnement de travail et la perception des attentes de l'environnement de travail dans un idéal serait plus grand chez les télétravailleurs que chez les travailleurs en présence, de l'échelle QS-27, durant toutes les périodes confondues (H6b). Les résultats, nous ont permis de valider l'hypothèse (cf. Tableau 8.15).

***4.2. Les représentations sociales de la QVT des télétravailleurs,  
des travailleurs en présence et des travailleurs en situation  
mixte toutes périodes confondus***

Conformément à nos attentes, l'analyse prototypique nous a permis de mettre en avant une représentation sociale de la QVT qui présente un contexte difficile pour l'intégralité des conditions durant toutes les périodes confondues. En effet, malgré les conditions de travail qui divergent entre les télétravailleurs face au sentiment d'isolement ; les travailleurs en présence face aux gestes barrières et les risques de contaminations ou encore les travailleurs mixtes face à une charge de travail importante, l'ensemble des groupes s'accordent pour

considérer la situation de travail comme difficile.

Toutes-fois, nous avons également montré à travers l'analyse prototypique, des éléments plus spécifiques de la représentation de la QVT pour les télétravailleurs et les travailleurs en présence.

Comme convenu, nous avons présenté pour la condition « Télétravail », un élément spécifique en lien avec les difficultés relationnelles et le sentiment d'isolement : « Solitude ».

Pour la condition « présentiel », nous avons plutôt retrouvé des éléments spécifiques autour des gestes barrières et les risques de contaminations (Distance(ciation), Masque, Sécurité, Compliqué et Hygiène). C'est ce que nous attendions à observer.

Pour la condition « Mixte », nous n'avons pas observé d'éléments spécifiques au groupe. Nous savons que cette condition oblige à alterner entre le travail distant et le travail en présence. C'est pourquoi, comme attendu, nous avons observé des éléments d'une part partagés avec les télétravailleurs qui rappellent un besoin d'outils pour parvenir à réaliser les tâches à distance (Equipements/Matériels) et d'autre part avec les travailleurs en présence par rapport à la nécessité de s'adapter malgré le suivi du protocole sanitaire et des risques de contaminations de la COVID-19 (Adaptabilité).

Nous avons ensuite détaillé à l'aide d'analyses de similitudes la manière dont la représentation sociale de la QVT s'organise dans chacun des groupes.

Comme nous nous attendions, nous avons remarqué que l'organisation pour le groupe des télétravailleurs s'articule principalement autour d'une situation stressante et difficile générant des conséquences sur la santé mentale (Stress, Démotivation, Fatigant, Dépression, Solitude, Isolement, Long, Difficile, Ennui, Compliqué, Mauvaise QVT, Incertitude et Anxiogène). Cela fait aussi le lien avec le sentiment d'isolement important retrouvé dans le travail distant à temps plein limitant les échanges sociaux (e.g Chamoux, 2021).

Le groupe des travailleurs en présence présente lui aussi une organisation de la représentation de la QVT que nous nous attendions à observer. Cette organisation est centrée sur l'hygiène ainsi que sur les risques de contaminations de la COVID-19 (Hygiène, Respect, Gestes barrières, Masque, Distance(ciation), Crainte, Contrainte et Risque). Comme pour les télétravailleurs, elle présente également un contexte difficile et stressant pouvant impacter la santé mentale. Nous avons par exemple observé les éléments « Surcharge », « Epuisant », « Anxiogène », « Pression », « Crainte », « Risque », « Difficile », « Solitude », « Compliqué », « Fatigant », « Stress » et « Mauvaise QVT ».

Le groupe des travailleurs mixte quant à lui nous a également présenté une organisation similaire au groupe des télétravailleurs par rapport à la situation difficile et les conséquences sur la santé mentale (Stress, Fatigant, Difficile, Démotivation, Solitude, Crainte, Mauvaise QVT, Lassant, Charge de travail, Anxiogène et Isolement). C'est ce que nous avons supposé observer pour ce groupe.

Cependant, nous avons noté que l'organisation s'articule principalement autour du stress et de la charge de travail importante. Bien que la charge de travail ne fût pas attendue en fonction des résultats précédents, cela n'est pas totalement dénué de sens. En effet, comme nous l'avons déjà précisé, les travailleurs mixtes sont dans l'obligation d'alterner entre le télétravail et le travail en présentiel. Cela, implique une réelle organisation de travail afin d'assurer le bon déroulement des tâches peu importe le contexte de travail. Cette situation entraîne une charge de travail plus importante. Cela va dans le sens des études antérieures. Par exemple Diard, Hachard et Laroutis (2022) expliquent que l'une des raisons de l'augmentation du stress des travailleurs à distance est liée à l'augmentation de la charge de travail et des horaires de travail.

Globalement, pour cette partie, nous avons eu l'occasion de valider la quasi-totalité de nos hypothèses. Durant toutes les périodes confondues, nous pouvons mettre en avant que la situation est mal vécue peu importe la condition de travail. Nous notons également que les organisations de la représentation

sociale de la QVT présentent pour l'ensemble des groupes une situation stressante.

Nous notons tout de même des particularités pour chacun des groupes. Dans l'ensemble, les télétravailleurs ont mal vécu la crise sanitaire à travers des relations limitées ainsi qu'un important sentiment d'isolement.

Pour le groupe des travailleurs en présence la représentation de la QVT s'articule principalement autour du virus de la COVID-19, ainsi que des gestes barrières.

Pour terminer, nous notons que la charge de travail importante liée au besoin d'alterner entre le travail distant et le travail en présentiel reste une caractéristique propre au groupe des travailleurs mixtes.

#### ***4.3. La perception de la QVT et des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs, des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte toutes périodes confondues***

Cette dernière étude, nous a permis de mesurer la perception de la QVT des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixtes durant toutes les périodes confondues avec l'utilisation de l'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina & Dolard, 2024).

En nous basant sur les résultats de nos études précédentes, nous pensions que les télétravailleurs percevraient leur QVT comme étant moins bonne que les deux autres groupes. Cependant, les résultats de cette étude, ne nous ont pas permis de valider cette hypothèse. Nous n'avons effectivement pas observé de

différence significative quant à la perception de la QVT entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence.

Pour la comparaison entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes, nous n'avons identifié qu'une tendance à ce que les télétravailleurs perçoivent leur QVT comme étant moins bonne que les travailleurs mixtes.

Nous avons proposé cette hypothèse, en nous référant à la dégradation des conditions de travail pour les télétravailleurs durant la crise sanitaire. En effet, nous avons identifié que la QVT était meilleure pour les télétravailleurs durant le premier confinement (cf. étude 1) et nous avons observé des résultats inverses à partir du troisième confinement (cf. étude 2). Ainsi, nous pensions qu'avec la durée de la crise sanitaire les conditions de travail des télétravailleurs se dégraderaient davantage.

Cependant, ces résultats sont inattendus. Nous pensions observer une dégradation liée à la QVT des télétravailleurs par rapport aux travailleurs en présence. Pour expliquer ce résultat, nous pouvons nous appuyer sur les travaux de Zöllner et Sulíková (2021) qui explique que malgré des contraintes importantes telles que l'isolement social et professionnel, la fréquence du télétravail exerce une influence positive sur la satisfaction au travail. Une autre étude qui va dans ce sens montre que les télétravailleurs éprouvent peu de stress en dépit de l'isolement social et d'une forte charge de travail lié à une modification des tâches à réaliser à distance (Saba & Cachat-Rosset, 2020).

De plus, nous ne nous attendions pas à obtenir peu de télétravailleurs après les périodes de confinement (cf. étude 3). Cette 3<sup>ème</sup> étude a marqué la fin de la crise sanitaire, avec un retour à la normale limitant ainsi le télétravail à temps plein. Nous pensons que ce manque de télétravailleurs après les confinements ne permet pas de compenser la QVT qui est mieux perçue par ces salariés durant le premier confinement.

Concernant la perception des différentes dimensions de la QS-27, nous

avons montré que l'environnement de travail est mieux perçu par les télétravailleurs que les travailleurs en présence. Ces résultats sont facilement expliqués par le travail à la maison permettant une plus grande tranquillité au travail ainsi qu'un cadre agréable (Sarhou-Lajus, 2020).

De plus, dans un contexte hors crise sanitaire, le télétravail, d'une manière générale favorise un meilleur environnement de travail (Taskin & Delobbe, 2003). Nous pensions également que les télétravailleurs percevaient leur environnement de travail comme étant meilleur que les travailleurs mixtes. Pourtant, les résultats ne nous ont présenté qu'un effet tendanciel dans ce sens. Finalement, le fait que les travailleurs en situation mixte aient la possibilité pour une partie de leur temps de travail, de l'effectuer à la maison suffise à ne pas percevoir leur environnement de travail comme moins bon que celui des télétravailleurs.

Ensuite, en sachant que les télétravailleurs rencontrent des difficultés relationnelles ainsi qu'un fort sentiment d'isolement (e.g Laborie et al., 2021 ; Registre et al., 2022), nous pensions que la perception des relations sociales au travail serait moins bien perçue par rapport aux deux autres groupes. C'est effectivement, ce que nous avons observé à travers nos analyses de régression. Ce que nous retenons, c'est que les travailleurs mixtes ont eux aussi perçu leurs relations au travail comme meilleur que les télétravailleurs. En effet, la possibilité pour les travailleurs en situation mixte de pouvoir effectuer certaines tâches en présentiel permet de limiter les difficultés relationnelles vécues avec le travail distant.

La dimension de la reconnaissance et du soutien organisationnel est également moins bien perçue par les télétravailleurs comparativement aux travailleurs en présence et en situation mixte. En effet, nous savons que le travail à la maison à temps complet peut limiter les participations aux décisions de l'organisme de travail ce qui peut entraîner le sentiment d'un manque de soutien organisationnel (Laborie et al., 2021). De plus, durant la pandémie, nous avons souligné un fort sentiment d'isolement chez les télétravailleurs pouvant

également impacter la sensation de ne pas pouvoir participer aux activités et aux objectifs de l'organisation (Registre et al., 2022). Cette situation de solitude, peut aussi entraîner chez les télétravailleurs le sentiment d'être exclu de l'organisation de travail et ainsi manquer de reconnaissance.

Dans une partie suivante, nous nous sommes intéressés à la perception de la QVT attendue dans un idéal. Étant donné, la dégradation des conditions de travail des télétravailleurs et en nous basant sur les résultats précédents, nous pensions qu'ils minimiseraient leurs attentes compte tenu de leurs mauvaises conditions. Nous avons effectivement noté que la perception des attentes de la QVT dans un idéal est moins importante pour ce groupe que celui des travailleurs en présence.

De plus, nous savons aussi, que les travailleurs en présence sont confrontés à une situation de travail particulière liée au suivi du protocole sanitaire face aux risques de contaminations. Les travaux récents de Wioland, Lapoire-Chasset et Chazelet (2020) montrent que les travailleurs en présence attendent une diminution des contraintes en rapport avec les distanciations et les gestes barrières.

Pour les dimensions, nous pensions observer des attentes dans un idéal plus importantes pour les télétravailleurs en ce qui concerne les tâches et l'organisation de travail par rapport aux travailleurs en présence. C'est ce que nous avons identifié lors de l'étude 2 (troisième confinement). En revanche, durant toutes les périodes confondues, nous n'avons pas observé de différence entre les deux groupes. Nous pensons que ces résultats sont principalement expliqués par la situation de travail mieux vécu par les télétravailleurs durant le premier confinement (cf. étude 1). Ainsi, les travailleurs en télétravail n'ont pas eu d'attentes concernant leur QVT suffisamment importantes à partir du troisième confinement.

Ensuite, les attentes quant à l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle dans un idéal sont plus importantes pour les travailleurs en

présence que les télétravailleurs. C'est ce que nous supposions avec les résultats des études précédentes. De plus, pour expliquer ces résultats, nous savons que cet équilibre est mal perçu par les travailleurs en présence (e.g Mo et al., 2020 ; Hwang, 2022). Il existe notamment différents facteurs durant la pandémie qui peuvent impacter négativement l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle comme la crainte du virus et de la contamination ainsi que le manque de soutien organisationnel (Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020).

Pour terminer sur les attentes, nous avons proposé l'hypothèse selon laquelle les travailleurs en présence et les travailleurs mixtes percevraient leurs attentes concernant la reconnaissance et le soutien organisationnel dans un idéal comme étant meilleur que les télétravailleurs, durant toutes les périodes confondues. C'est effectivement ce que nous avons observé entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence. Des études récentes ont montré que les risques de contaminations ainsi que l'augmentation du stress de la part des travailleurs en présence sont des facteurs importants pouvant entraîner le sentiment de manque de reconnaissance et de soutien organisationnel (Arnetz et al., 2020 ; Hong et al., 2021).

Cependant, nous n'avons identifié aucune différence significative entre les télétravailleurs et les travailleurs mixtes. Comme nous venons de l'expliquer, le manque de reconnaissance pour les travailleurs en présence semble principalement lié aux risques de contaminations ainsi qu'à la peur du virus. Puisque les travailleurs mixtes ont la possibilité pour une partie de leur temps de travail, de l'effectuer à distance, cela peut justifier qu'ils n'aient pas un sentiment de reconnaissance plus faible que les télétravailleurs. En effet, comme pour les télétravailleurs, ils ont la possibilité d'éviter tous risques de contaminations à travers le travail à la maison. Cela peut suffire aux travailleurs mixtes d'avoir le sentiment d'être reconnu par leur organisation de travail.

**4.4. Le thème réel/idéal : l'écart entre la perception de la QVT et la perception des attentes de la QVT dans un idéal des télétravailleurs, des travailleurs en présence et des travailleurs en situation mixte toutes périodes confondus**

En utilisant l'échelle QS-27 (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélina, & Dolard, 2023), nous avons mesuré d'une part la perception de la QVT et ses dimensions ainsi que la QVT attendues dans un idéal, de même que pour les dimensions de la QS-27. Cela, nous a permis de calculer la différence entre les deux afin d'obtenir l'écart entre QVT-perçue et QVT-attendue dans un idéal. Ainsi, nous pouvons identifier le thème Réel/idéal à travers la QVT.

Nous pensions observer un écart plus important entre la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal chez les télétravailleurs par rapport aux travailleurs en présence et en situation mixte. Autrement-dit, nous pensions que la situation actuelle concernant la QVT serait plus éloignée de la situation idéale pour les télétravailleurs que les deux autres groupes. En revanche, nous n'avons trouvé aucune différence significative entre les trois conditions. Ces résultats, sont liés au fait que nous n'ayons pas non plus observé de différence concernant la perception de la QVT entre les trois conditions.

Concernant l'environnement de travail, l'écart entre la perception et les attentes est bien plus important pour les travailleurs en présence que les télétravailleurs. C'est ce que nous avons supposé (H4b). Cela revient à dire que les travailleurs en présence ont une mauvaise perception de leur propre environnement de travail qui s'éloigne fortement de ce qu'il attende comparativement aux télétravailleurs qui présentent un bon environnement de travail à la maison (e.g Sousa-Uva et al., 2021 ; Segbenya & Okorley, 2022).

Ensuite, nous avons remarqué que les télétravailleurs ont tendance à avoir un écart (entre perception et attente) plus important que les travailleurs en présence pour l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle ainsi que pour les relations sociales.

Nous savons, que les télétravailleurs ont moins bien perçu leurs relations sociales au travail par rapport aux travailleurs en présence. Cependant, ils n'ont pas présenté des attentes concernant cette dimension dans un idéal plus importantes. Pour la dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, nous avons identifié l'inverse. En effet, les télétravailleurs, n'ont pas perçu cet équilibre comme étant significativement différent des travailleurs en présence. En revanche, les travailleurs en présence ont présenté des attentes dans un idéal pour cette dimension significativement plus importantes que les télétravailleurs. Ces différences, expliquent que nous n'ayons obtenu que des effets tendanciels dans les écarts entre perception et attente.

En ce qui concerne le groupe des travailleurs mixte, nous n'avons trouvé qu'une seule différence significative avec les télétravailleurs pour les écarts. En effet, nous notons que les télétravailleurs ont un écart significativement plus important les possibilités d'évolution professionnelle par rapport aux travailleurs mixtes. Cela montre que la situation du travail à la maison lié à l'isolement limite les échanges sociaux ainsi que la participation aux décisions de l'organisation (Laborie et al., 2021). Les télétravailleurs sont confrontés à un fort sentiment d'isolement social par rapport aux travailleurs mixtes qui quant à eux ont la possibilité de travailler en présence pour une partie de leur temps de travail. Selon Mello (2007), les sensations d'être isolé pour les télétravailleurs sont fortement liées aux difficultés d'évolutions professionnelles. Il explique, que cela renvoi pour les télétravailleurs à un sentiment d'abandon comparé aux travailleurs en présence, limitant les opportunités au travail et les possibilités de promotion. Cela justifie que les télétravailleurs perçoivent des possibilités d'évolutions professionnelles limitées. Ainsi, leur situation actuelle s'éloigne plus facilement de leurs attentes comparativement aux travailleurs mixtes.

#### **4.5. Limites**

Comme pour la troisième étude dédiée à la période après confinements, nous retenons que la principale limite de cette dernière étude repose sur le contexte pandémique ainsi que l'évolution de celle-ci.

D'abord, nous savons que durant le premier confinement (cf. étude 1), les télétravailleurs ont mieux perçu leur QVT par rapport aux travailleurs en présence. Nous savons également que ces résultats se sont inversés durant le troisième confinement (cf. étude 2).

Cependant, nous n'avons pas eu l'occasion de vérifier que la dégradation de la QVT de la part des télétravailleurs s'est prolongée sur la durée de la crise sanitaire. En effet, après les confinements (cf. étude 3), nous n'avons pas obtenu suffisamment de participants en situation de télétravail afin de les prendre en compte. Pour cause, l'évolution de la pandémie et la diminution des restrictions liées aux distanciations sociales ont entraîné un grand retour en présentiel (Aksoy et al., 2023).

Ainsi, après les confinements, est arrivée la fin du télétravail contraint et obligatoire à temps plein. Cette situation particulière explique certains des résultats que nous avons obtenus durant toutes les périodes confondues. Par exemple, nous n'avons pas aperçu de différence significative dans la perception de la QVT entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence ainsi que ceux en situation mixte.

De plus, dans la même idée, nous n'avons pas obtenu suffisamment de travailleurs en situation mixte durant le premier confinement (cf. étude 1). En effet, nous ne comptons que 18 travailleurs mixtes, que nous n'avons pas pu prendre en compte. D'abord, cela ne nous a pas permis de comparer leurs

conditions de travail avec les télétravailleurs durant le premier confinement. Ensuite, cela ne nous a pas non plus permis d'établir si les travailleurs mixtes comme pour les télétravailleurs ont vécu une évolution de leurs conditions de travail entre le premier confinement et le troisième. En effet, nous avons montré dans notre deuxième étude, une dégradation concernant la QVT perçue des télétravailleurs après le premier confinement. Ces résultats sont également observés dans des études récentes (Diard, Hachard & Laroutis, 2022 ; Gontier, Buisset & Charbotel, 2023 ; Reboul, Pailhé & Counil, 2024).

Pour terminer sur les limites et comme nous l'avons déjà précisé, l'évolution de la crise sanitaire a également modifié un grand nombre des contraintes qui ont impacté la QVT des travailleurs durant la crise. Par exemple, nous savions que l'isolement social est l'un des facteurs principaux impactant négativement la QVT des télétravailleurs durant la crise sanitaire (e.g Oliveira & Fernandes, 2020 ; Massart & Chaumon, 2021 ; Registre et al., 2022).

Pour les travailleurs en présence, nous savions que les risques liés aux possibilités de contamination du virus de la COVID-19 ou encore de contaminer ses proches sont également des facteurs impactant négativement la QVT pouvant jusqu'à générer du stress et de l'anxiété (e.g Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020 ; Shanafelt , Ripp & Trockel, 2020 ; Poku et al., 2023). Or, la fin de la crise sanitaire a marqué la fin du télétravail obligatoire à temps plein après les confinements ainsi que la baisse des distanciations sociales pour le travail en présence.



## **Dernière partie : discussion générale**



Cette thèse avait pour objectif d'étudier la représentation sociale de la QVT ainsi que la perception de celle-ci à travers la crise sanitaire de la COVID-19. Cette pandémie a entraînée des changements organisationnels majeurs qui sont venus perturber les habitudes, les organisations et les conditions de travail des salariés. Ainsi, sont apparues des nouvelles formes de travail ou encore des modifications importantes. Par exemple, le télétravail contraint à temps complet, le travail en présence guidé par les protocoles sanitaires et la situation de travail mixte obligent aux travailleurs de s'organiser afin d'alterner entre le travail distant et le travail en présence.

C'est pourquoi, dans un premier temps, nous nous sommes intéressés à l'effet groupe nous focalisant sur ces trois nouvelles formes de travail. Les travaux récents ont présenté divers facteurs pouvant impacter négativement les conditions de ces salariés pendant la crise. Par exemple l'isolement (e.g Carillo et al., 2021), le stress (e.g Registre et al., 2022), l'équilibre vie privée/vie professionnelle (e.g Syrek et al., 2022) pour les télétravailleurs. La crainte du virus de la COVID-19 (e.g Arnetz et al., 2020), le stress (e.g Mo et al., 2020) et le soutien organisationnel (e.g Georger et al., 2020) pour les travailleurs en présence.

Dans un deuxième temps, nous nous sommes intéressés à ce que nous avons nommé l'effet phase de sorte à pouvoir étudier la représentation et la perception de la QVT durant différentes périodes de la crise. Nous avons réalisé une première étude durant le premier confinement, une deuxième durant le troisième confinement et une troisième après les périodes de confinements. Pour terminer, nous avons réalisé une dernière étude qui regroupe ainsi toutes les périodes confondues.

Dans un troisième temps, nous avons porté un intérêt sur la perception du stress chez les différents groupes. Nous nous étions basés sur la littérature qui présente une situation stressante et anxiogène pour l'ensemble des travailleurs durant la pandémie (e.g Agrawal & Sharma, 2020 ; Laurent et al., 2020).

Dans un dernier temps, nous nous sommes intéressés au thème réel/idéal

pour la QVT et le thème réel/crainte pour le stress.

D'abord, en nous appuyant sur Gamby-Mas, Spadoni-Lemes et Mariot (2012) qui considèrent le thème Réel/Idéal comme l'un des thèmes les plus centraux de la représentation sociale, nous avons utilisé l'échelle QualTra-scale (Salès-Wuillemin et al., 2016, 2017 ; Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024). Cette échelle permet de mesurer la QVT perçue et la QVT attendue dans un idéal. Ensuite, ces deux mesures nous ont permis à l'aide de l'indice  $\delta$  de calculer l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal.

Ensuite, à titre plus exploratoire et toujours en nous appuyant sur Gamby-Mas, Spadoni-Lemes et Mariot (2012) et nos travaux (Salès-Wuillemin, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín, & Dolard, 2023 ; Salès-Wuillemin, Gabarrot, Minondo-Kaghad, Chappé, Gélín & Dolard, 2024), nous avons décidé de réadapter l'échelle PSS-10. Cette réadaptation, nous a permis d'obtenir une version mesurant le stress craint dans la pire des situations. Nous avons nommé notre réadaptation PSS-10-A. Avec l'échelle PSS-10, nous étions en mesure de mesurer le stress perçu et avec le PSS-10-A le stress craint dans la pire des situations. C'est de cette façon, qu'en nous basant sur l'échelle QualTra-scale, nous avons pu calculer l'indice  $\delta$  pour le stress qui revient à calculer l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint dans l'absolu.

Dans une première partie, nous présenterons un bilan des résultats que nous avons obtenus dans cette thèse. Nous profiterons de la deuxième partie afin de présenter les limites de nos travaux. Dans une dernière partie, nous indiquerons qu'elles peuvent être les futures recherches.

## **1. Bilan des recherches**

Nous décomposerons cette partie en deux. D'abord, part, nous

présenterons un bilan concernant les analyses qualitatives sur la représentation sociale de la QVT dans chacun des groupes durant les différentes périodes de la crise sanitaire. Ensuite, nous présenterons un bilan des résultats concernant la perception de la QVT et la perception du stress durant ces mêmes périodes.

### ***1.1. L'interprétation des résultats qualitatifs (analyses prototypique et analyses de similitudes sur la TAV)***

#### *1.1.1. La représentation sociale de la QVT durant le premier confinement*

La première étude empirique avait pour objectif d'étudier les représentations sociales de la QVT durant le premier confinement chez les télétravailleurs et les travailleurs en présence.

D'une manière générale, la représentation de la QVT se structure principalement autour de la situation difficile et stressante pour les télétravailleurs et les travailleurs en présence.

D'une manière plus spécifique, la représentation de la QVT est structurée autour du travail à distance, à son organisation ainsi qu'au sentiment d'isolement chez les télétravailleurs. Quant à son organisation, elle s'articule autour des conséquences sur la santé mentale. Elle présente que le premier confinement face à une situation plutôt considérée comme difficile, qu'elle génère également une situation positive chez ces salariés. Par exemple, il ressort des éléments qui rappellent plutôt un contexte compliqué tout comme des éléments qui renvoient à plus grande tranquillité à travers le travail à la maison.

Pour les travailleurs en présence, la représentation de la QVT est structurée autour des gestes barrières ainsi qu'à la crainte du virus de la COVID-19. L'organisation de cette représentation montre à la différence des

télétravailleurs des conséquences néfastes sur la santé mentale et sur la santé physique liée aux risques de contaminations et les gestes barrières.

*1.1.2. La représentation sociale de la QVT durant le troisième confinement*

La deuxième étude empirique avait pour objectif d'étudier la représentation sociale de la QVT chez les travailleurs en présence, les télétravailleurs à temps plein et les travailleurs en situation mixte durant le troisième confinement.

Cette étude présente des résultats similaires à ceux obtenus lors de la première étude. En effet, d'une manière générale, il semble que la représentation de la QVT reflète principalement un vécu difficile et fatigant de la situation chez les trois groupes.

Concernant la représentation de la QVT des télétravailleurs de façon plus spécifique, celle-ci nous a montré une structure autour du manque relationnel et du sentiment d'isolement. Comme pour les résultats de la première étude, cette représentation s'organise principalement autour des conséquences sur la santé mentale. Nous avons noté, qu'elle s'organise également autour des conditions de travail à distance liée à la lassitude, la démotivation et le contexte difficile. Ces résultats, montrent une lassitude du travail à maison durant le troisième confinement.

Lors du troisième confinement, nous avons identifié une organisation de la représentation de la QVT des travailleurs en présence proche de celle que nous avons identifiée lors du premier confinement. Ainsi, cette organisation est centrée d'une part sur les conséquences sur la santé mentale et d'autre part sur les conséquences sur la santé physique liée aux risques de contaminations.

Les travailleurs mixtes qui alternent entre le travail à distance et le travail

en présence n'ont pas une représentation de la QVT spécifique à leur groupe. En effet, la structure de cette représentation nous a présenté des éléments qui sont soit partagés avec les télétravailleurs sur le travail distant et les besoins d'outils, soit partagés avec les travailleurs en présence sur le besoin de s'adapter avec le contexte particulier ainsi qu'au protocole sanitaire obligatoire.

### *1.1.3. La représentation sociale de la QVT après les confinements*

La troisième étude empirique avait pour objectif d'étudier la représentation sociale de la QVT chez les salariés en présence et les salariés en situation mixte après les confinements (à partir du 5 octobre 2021).

Bien que cette période marque la fin de la crise sanitaire avec l'arrivée des vaccins, et la diminution des risques de contaminations, nous avons tout de même observé des résultats proches de ce que nous avons obtenu lors des deux premières études durant les confinements. Dans l'ensemble, les résultats présentent que la représentation de la QVT est structurée autour du contexte difficile, des changements organisationnels et aux risques de contaminations du virus de la COVID-19 chez les deux groupes.

D'une manière plus spécifique, la représentation de la QVT chez les salariés en présence rappelle les risques de contaminations ainsi que la surcharge de travail et le manque de reconnaissance. L'organisation de cette représentation de la QVT s'organise principalement autour du contexte difficile et stressant, des gestes barrières et la crainte du virus ainsi que du manque de reconnaissance.

Les travailleurs mixtes ont plutôt présenté une représentation de la QVT structurée vers le travail distant et les outils, le sentiment d'isolement et à une meilleure situation de travail favorisant les performantes. Concernant l'organisation de cette représentation de la QVT, celle-ci est organisée en lien avec

la situation difficile et stressante, la charge de travail importante ainsi qu'à une situation plus agréable favorisant le bien-être au travail.

*1.1.4. La représentation sociale de la QVT durant toutes les périodes confondues*

Finalement, les trois premières études nous ont permis d'identifier une représentation sociale de la QVT fortement structurée vers un contexte difficile et stressant.

Plus spécifiquement, la représentation des télétravailleurs semble être associée à un manque relationnel et un fort sentiment d'isolement ainsi qu'à l'organisation et les outils pour le travail distant.

Alors que pour les travailleurs en présence, nous avons identifié une représentation de la QVT centrée sur les risques de contaminations, les gestes barrières et le manque de soutien organisationnel.

Pour les travailleurs en situation mixte, nous avons en revanche d'une part observé une représentation qui partage des aspects de celle des télétravailleurs sur les besoins d'outils et d'autre part partagés avec les salariés en présence sur les changements organisationnels et les risques de contaminations. Cependant, nous avons tout de même identifié certains points plus spécifiques des salariés mixtes qui se traduisent par exemple par une charge de travail importante.

Globalement, ce sont les mêmes résultats qui ressortent de la dernière étude empirique qui étudie la représentation de la QVT des trois groupes durant toutes les périodes confondues. Ainsi, nous avons confirmé que la situation difficile et stressante reste centrale dans la représentation de la QVT de chacun des groupes.

De plus, durant toutes les périodes confondues, les salariés à distance ont

présenté une organisation de la représentation de la QVT autour des conséquences sur la santé mentale en lien avec l'isolement. Pour les salariés en présence, l'organisation de la représentation de la QVT est centrée sur l'hygiène, les gestes barrières et les risques de contaminations. Pour terminer, les salariés mixtes ont une organisation de la représentation similaire à celle des télétravailleurs qui renvoie également à une charge de travail importante.

## ***1.2. L'interprétation des résultats quantitatifs (analyses de régression sur la QS-27, le PSS-10 et le PSS-10-A)***

### *1.2.1. La perception de la QVT durant le premier confinement*

Durant le premier confinement (première étude), nous avons noté que les télétravailleurs ont tendance à percevoir leur QVT comme étant meilleur que celle des travailleurs en présence. Nous avons identifié deux facteurs impactant négativement la QVT des salariés en présence par rapport aux salariés à distance.

D'abord, nous avons noté que les télétravailleurs ont tendance à percevoir un meilleur environnement de travail. Celui-ci est plus favorable au travail à la maison lié en outre à l'environnement de travail sécurisant qu'il instaure (Segbenya & Okorley, 2022).

Ensuite, nous avons souligné un manque de reconnaissance et de soutien organisationnel chez les travailleurs en présence comparativement aux télétravailleurs. Ce résultat est principalement lié aux risques de contaminations du virus de la COVID-19. La crainte du virus ou encore la crainte de contaminer ses proches et l'un des facteurs principaux qui entraîne un état de stress important chez les travailleurs en présence (Arnetz et al., 2020 ; Duarte et al., 2020). Cela va dans le sens des travaux de Rateau, Tavani et Delouée qui ont montré une peur collective générée à travers l'objet de représentation

« coronavirus ».

Nos travaux, nous ont également permis de montrer que les attentes de la QVT dans un idéal ne diffèrent pas entre les deux groupes. Ainsi, les salariés en présence et à distance n'accordent pas de l'importance concernant leur QVT d'une manière différente pendant ce confinement.

En revanche, ce qui est intéressant, c'est qu'en étudiant le thème Réel/Ideal de la QVT, nous avons identifié un écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue plus important chez les salariés en présentiel par rapport aux salariés en distanciel. De cette façon, le travail en présence génère une plus grande frustration que le travail à distance concernant la QVT. Nous avons d'ailleurs, observé les mêmes résultats pour l'environnement de travail ainsi que la reconnaissance et le soutien organisationnel.

### *1.2.2. La perception de la QVT et du stress durant le troisième confinement*

Le troisième confinement (deuxième étude), nous a permis d'inclure un troisième le groupe : celui des travailleurs en situation mixte.

Dans un premier temps, nous avons identifié à l'inverse du premier confinement que les télétravailleurs ont moins bien perçu leur QVT que les travailleurs en présence. Nous avons également observé, qu'ils perçoivent leur QVT comme moins bonne que celle des travailleurs mixtes. Ainsi, le troisième confinement a généré pour le travail à distance à temps plein une dégradation des conditions de travail par rapport au premier confinement. Cela s'est principalement traduit par une moins bonne perception des relations sociales au travail ainsi que de la reconnaissance et du soutien organisationnel des télétravailleurs comparativement aux deux autres groupes.

En revanche, en ce qui concerne l'environnement de travail, celui-ci

semble toujours propice à de meilleures conditions de travail pour les télétravailleurs que les travailleurs en présence.

Comme pour le premier confinement, durant le troisième, les télétravailleurs n'accordent pas plus d'importance concernant leur QVT que les travailleurs en présence. Cela s'est traduit par des scores concernant la QVT attendue dans un idéal qui ne diffère pas entre les deux groupes. Nous avons observé les mêmes résultats entre les salariés en télétravail à temps plein et ceux à temps partiel.

Cependant, nous avons identifié que les télétravailleurs accordent une plus grande importance aux tâches et à l'organisation de travail que les travailleurs en présence. Ce se traduit par exemple par un besoin matériel et d'outils afin de correctement réaliser les tâches à distance (e.g Charani & Hilmi, 2023). De plus, les télétravailleurs ressentent également le besoin de s'adapter à cette pratique et trouver une bonne organisation de travail. Alors que les salariés en présence ont accordé une plus grande importance pour l'équilibre entre la vie privée/vie professionnelle et la reconnaissance et le soutien organisationnel. Ces résultats font référence aux risques de contaminations. En effet, les travailleurs en présence sont en permanence menacé par la contamination. Cela peut augmenter les risques de contaminer les proches (e.g Chene et al., 2022 ; Duracinsky et al., 2022). De plus, face à cette situation menaçante, ses salariés se sentent moins soutenus et reconnus face aux éventuels risques au travail.

De cette façon, nous avons noté que l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal est plus important chez les travailleurs à distance que chez les travailleurs en présence. Cela se traduit par une plus grande frustration de la part des télétravailleurs.

Pour les dimensions de la QVT (QS-27) : relations sociales au travail, reconnaissance et soutien organisationnel et possibilité d'évolution professionnelle, nous avons obtenu des indices  $\delta$  plus important pour les télétravailleurs que les travailleurs en présence.

De plus, nous avons également souligné que les indices  $\delta$  sont plus grands chez les télétravailleurs que les travailleurs mixtes pour la reconnaissance et le soutien organisationnel ainsi que les possibilités d'évolution professionnelle.

Pour terminer sur le troisième confinement, la situation pandémique est plus stressante pour les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte que les télétravailleurs. Ces résultats sont principalement causés par les risques de contaminations du travail en présence. De plus, les travailleurs mixtes sont également confrontés à une charge de travail plus importante entraînant également une augmentation du stress.

### *1.2.3. La perception de la QVT et du stress après les confinements*

Les résultats de la troisième étude qui porte sur la période après les confinements (du 05/10/2021 au 10/12/2021) annoncent la fin de la crise sanitaire. Le télétravail à temps plein n'est plus contraint et obligatoire. Cela explique, que nous n'ayons pas obtenu suffisamment de participants en télétravail pour les prendre en compte dans cette étude. De plus, cette période marque un retour à la normale suivi d'un grand nombre de travailleurs qui retournent en présence. Cela explique également que nous avons obtenu un grand nombre de participants en présentiel (n = 78) comparativement aux travailleurs en situation mixte (n = 28).

Concernant la perception de la QVT, nous n'avons identifié aucune différence entre les salariés en présence et les salariés en situation mixte. Le seul point que nous pouvons présenter, c'est que même après la fin des contraintes liées à la crise, l'environnement de travail est favorisé pour les travailleurs qui pratiquent pour une partie de leur temps de travail le télétravail.

Ainsi, pour la QVT attendue dans un idéal ainsi que pour l'écart entre la

QVT-perçue et la QVT-attendue dans idéal, nous n'avons constaté aucune différence entre les deux groupes.

En revanche, en ce qui concerne le stress, nous avons identifié que la situation est davantage stressante pour les travailleurs mixtes que les travailleurs en présence. Ce résultat se traduit par une charge de travail plus importante. En effet, les salariés en situation mixte sont dans l'obligation d'adopter une double organisation de travail afin d'assurer d'une part le travail en présence et d'autre part le travail à distance. Or, nous n'avons identifié entre les deux groupes aucune différence pour le stress craint dans la pire des situations et l'écart entre le stress-craint et le stress perçu.

#### *1.2.4. La perception de la QVT et du stress durant toutes les périodes confondues*

Globalement, les résultats des trois premières études, nous ont permis d'identifier une dégradation des conditions de travail des télétravailleurs entre le premier et le troisième confinement. De cette façon, le premier confinement montre que les salariés en télétravail ont une meilleure Qualité de Vie au Travail que les salariés en présence. Ces résultats sont en revanche inversés à partir du troisième confinement.

Cette évolution de la perception de la QVT explique que nous n'avons observé aucune différence entre les télétravailleurs et les travailleurs en présence sur toutes les périodes confondues (étude 4).

Nous avons tout de même présenté certaines dimensions qui impactent différemment la QVT des salariés durant la crise sanitaire. Par exemple, dans l'ensemble, nous avons remarqué que l'environnement de travail est favorisé pour le télétravail. C'est ce qui ressort des résultats de l'étude 4 sur toutes les périodes confondues.

Concernant les résultats sur toutes les périodes confondues, nous avons également identifié que les relations sociales et la reconnaissance et le soutien organisationnel sont mieux perçus par les salariés en présence et les salariés en situation mixte par rapport aux salariés en télétravail à temps plein. Ainsi, sur l'ensemble de la pandémie, les télétravailleurs éprouvent un sentiment d'isolement fort impactant négativement les échanges et les relations au travail (e.g Chamoux, 2021). De plus, ce sentiment de solitude génère chez les travailleurs le sentiment de ne pas faire partie de l'organisme de travail par rapport aux travailleurs ayant la possibilité d'effectuer leurs tâches en présence (e.g Registre et al., 2022). C'est cette situation qui entraîne chez les télétravailleurs le sentiment d'un manque de soutien organisationnel.

Nous avons également présenté que les travailleurs en présence accordent plus d'importance concernant la QVT attendue dans un idéal par rapport aux télétravailleurs. Cela se traduit principalement par des attentes plus grandes pour l'équilibre entre la vie privée/vie professionnelle et la reconnaissance et le soutien organisationnel. Ces attentes sont relativement liées aux risques de contaminations du virus de la COVID-19. En effet, ses salariés accordent de l'importance pour l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle de peur de contaminer leurs proches (e.g Shanafelt, Ripp & Trockel, 2020). Ainsi, ils espèrent également un meilleur soutien organisationnel.

Concernant le thème Réel/Idéal de la QVT, le seul effet que nous avons observé concerne l'environnement de travail. Nous avons déjà souligné à plusieurs reprises que l'environnement de travail est mieux perçu par les télétravailleurs. Cela se traduit par exemple par un environnement de travail plus sécurisant et favorisant de meilleurs horaires de travail (Segbenya & Okorley, 2022). Ainsi, nous avons noté que l'indice  $\delta$  pour l'environnement de travail est plus grand pour les salariés en présence que les salariés en télétravail. Cela entraîne chez les travailleurs en présence à ressentir une plus grande frustration concernant leur environnement de travail. Pour l'expliquer, les travailleurs en présence ont un environnement de travail moins sécurisé que les télétravailleurs

et doivent faire face aux risques de contaminations lors de la réalisation de leurs tâches.

## 2. Limites

Les principales limites sont dépendantes de la situation pandémique. Réaliser une thèse sur les conditions de travail durant une crise sanitaire nous oblige en permanence de nous adapter au contexte de cette crise. Ainsi, les limites dont nous souhaitons discuter en premier sont liées à l'évolution de cette situation particulière.

Dans un premier temps, durant le premier confinement (étude 1), nous n'avons pas obtenu suffisamment de travailleurs en situation mixte pour les prendre en compte dans nos analyses. En effet, nous n'en comptons que 18 sur un total de 139 participants. De la même manière, nous n'avons obtenu que très peu de télétravailleurs après les périodes de confinements (étude 3). En effet, comme nous l'avons précisé cette période à marquer la fin du télétravail contraint et obligatoire. C'est pourquoi les télétravailleurs dans cette étude étaient au nombre de 7. Toujours en lien avec les échantillons, il existe un trop grand déséquilibre entre les travailleurs en présence et les travailleurs en situation mixte pour la troisième étude. En effet, avec la fin du télétravail obligatoire, nous avons observé un grand retour en présentiel. Ainsi, nos participants pour cette étude représentent un nombre total de 106 participants, dont 78 travailleurs en présence contre seulement 28 travailleurs en situation mixte.

Concernant l'étude 4, qui reprend les trois premières études afin d'obtenir une vision d'ensemble de la QVT durant toutes les périodes confondues, nous n'avons eu que très peu de travailleurs en situation mixte durant le premier confinement ( $n = 9$ ) et très peu de télétravailleurs après les confinements ( $n = 4$ ).

Cela, ne nous a pas permis d'obtenir un équilibre quant au nombre de participants dans chacune des conditions. Les travailleurs en présence étaient plus nombreux (n = 194) que les télétravailleurs (n = 123) et les travailleurs en situation mixte (n = 95).

Cette thèse avait également pour objectif d'étudier la perception de la QVT à travers le thème Réel/Idéal. À titre plus exploratoire, cela, nous également amener à nous intéresser à la perception du stress ainsi qu'au thème Réel/Crainte. Cependant, nous avons induit l'échelle PSS-10-A dans notre enquête en ligne uniquement lors de la troisième étude. Or, cette étude, d'une part à marqué la fin du télétravail et d'autre part la fin de la crise sanitaire. Par conséquent, comme nous venons de le souligner, nous n'avons pas obtenu suffisamment de télétravailleurs durant cette étude. De plus, la fin des distanciations et des contraintes liées aux gestes barrières ont entraîné une diminution du stress. Cela implique, que nous n'ayons pas eu l'occasion d'approfondir comme nous l'avions espéré la réflexion autour du thème Réel/Crainte pour le stress.

Pour terminer, une autre limite nous semble important de mettre en avant. C'est celle liée aux durées des confinements. En effet, pour les deux premières études, nous avons diffusé nos questionnaires en lignes durant les confinements. Sachant, que les objectifs des études étaient d'étudier la représentation sociale et la perception de la QVT durant ces confinements. Ainsi, nous étions dans l'obligation de retirer leurs diffusions dès lors que les confinements prenaient fin. Cependant, durant la crise sanitaire, un grand nombre d'études ont été lancé pour étudier la pandémie et les conditions de travail durant la pandémie. Il nous était difficile d'obtenir un grand nombre de participants. Cela justifie également que nous ayons dans l'ensemble de nos études des échantillons relativement faibles.

### 3. Ouvertures

L'un des objectifs de la thèse est d'étudier la perception de la QVT et d'étudier le thème Réel/idéal. Il serait intéressant dans une prochaine étude, en nous référant aux limites que nous venons de présenter, de réaliser une nouvelle étude. Cette étude serait réalisée dans un contexte hors crise sanitaire.

De cette façon, nous pourrions comparer les conditions de travail des télétravailleurs, travailleurs en présence et travailleurs mixtes sans les différentes contraintes liés à la pandémie du virus de la COVID-19. Cela permettrait par exemple, pour les travailleurs en présence ou encore les travailleurs mixtes de prendre en compte leur QVT et leur stress par rapport aux télétravailleurs sans l'impact des risques de contaminations du virus.

En effet, nous avons à plusieurs reprises montré que les mauvaises conditions de travail et le stress sont fortement liés à la crainte du virus et la crainte de contaminer ses proches (e.g Arnetz et al., 2020 ; Mo et al., 2020). Rateau, Tavani et Delouée (2023) ont d'ailleurs montré dans une étude récente que l'objet de représentation sociale « coronavirus » s'articule autour de 5 éléments principaux de représentations (zone centrale) qui sont relativement négatifs et anxiogènes, dont les éléments « Mort » et « Contagion ». De plus, les auteurs cités, ont montré une certaine peur collective en lien avec le virus de la COVID-19.

Nous nous sommes également intéressés à la perception du stress étant donné l'ampleur des contraintes imposées par la crise sanitaire sur les conditions de travail. Cela, nous a conduits à titre plus exploratoire d'étudier d'une part le stress craint et d'autre part le thème Réel/Crainte pour le stress en opposition à celui de la QVT Réel/idéal.

Cependant, comme nous l'avons souligné, certaines limites de la thèse ne

nous ont pas permis à notre sens d'approfondir correctement la recherche concernant ce nouveau thème. Ainsi, nous aimerions proposer une future étude de recherche afin d'y porter un regard plus approfondi.

C'est pourquoi, cette nouvelle étude permettrait également d'approfondir la réflexion concernant la réadaptation de l'échelle PSS-10 que nous avons nommée PSS-10-A afin de pouvoir mesurer le stress craint. Ainsi, nous pourrions également à plus long terme proposer d'autres travaux dans un objectif de validation de l'outil.

## **4. Conclusion**

Ce travail de thèse, par sa synthèse théorique, a mis en évidence un contexte difficile lié à la pandémie et les changements organisationnels majeurs sur les conditions de travail. Ainsi, nous avons présenté une situation stressante et anxiogène chez l'ensemble des salariés pouvant impacter la QVT. Notre approche empirique a permis de présenter divers facteurs impactant la QVT des salariés selon leurs statuts de travail durant la crise sanitaire.

Nous avons mis en évidence que l'isolement social entraîne un manque de soutien organisationnel chez les télétravailleurs diminuant leur Qualité de Vie au Travail. Or, durant l'ensemble de la pandémie, l'environnement de travail est plus favorable pour ses salariés que ceux en présence ou en situation mixte.

Pour les travailleurs en présence, il semble que la crainte du virus et l'utilisation des gestes barrières restent les principales limites de leurs conditions de travail impactant le stress au travail. Ces contraintes peuvent par exemple générer chez ses salariés un mauvais environnement de travail, le sentiment de ne pas être reconnu et soutenu ou encore influencer l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

Concernant les travailleurs en situation mixte, ils ont présenté des facteurs similaires avec les télétravailleurs sur les conséquences sur la santé mentale ou avec les travailleurs en présence en lien avec les gestes barrières. En revanche, nous avons souligné que l'un des facteurs propres au groupe concerne la charge de travail importante liée aux besoins de s'adapter à une double forme de travail. Ainsi, la charge de travail se traduit par le besoin d'alterner entre le travail distant et le travail en présence.

Les différents résultats que nous avons présentés font sens avec la représentation sociale de la QVT que nous avons étudiée chez ses trois groupes durant la crise. D'une manière générale, nous avons bien établi que la représentation de la QVT se structure pour l'ensemble des groupes autour du contexte difficile et stressant.

Nous avons également identifié que cette représentation de la QVT s'articule principalement autour : 1/ des conséquences sur la santé mentale et l'isolement pour les télétravailleurs : 2/ des risques de contaminations et les gestes barrières pour les travailleurs en présence et 3/ des conséquences sur la santé mentale et la charge de travail pour les travailleurs mixtes.

Les facteurs de risques impactant négativement la QVT sont différents selon les stratus de travail. De plus, la situation reste stressante pour l'ensemble des salariés. Bien que la fin de la crise sanitaire annonce la fin de certaines contraintes liées à la pandémie, il nous semble indispensable de favoriser un accompagnement pour les salariés ayant mal vécu la crise.

C'est pourquoi, nous profitons également de ses travaux pour proposer quelques pistes d'actions notamment pour ce qui concerne le travail à distance. Pour lutter contre les risques liés à l'isolement du télétravail et la charge de travail, nous proposerons plusieurs recommandations.

D'abord, nous suggérons aux organismes de travail de vérifier que les outils nécessaires pour le bon fonctionnement du travail distant soient mis à disposition. Il serait par exemple important d'assurer un accompagnement à

distance pour l'utilisation des outils. Par exemple, Susilaningsih et ses collaborateurs (2021) ont montré chez les enseignants à distance durant la crise qu'ils ont ressentis un manque de formation pour l'utilisation des outils informatiques.

Ensuite, il serait également important de mettre en place des messageries instantanées afin d'assurer les échanges entre collègues et éviter les sentiments de solitude. Cependant, il est important voir essentiel pour les organismes de travail d'assurer le droit à la déconnexion. Des études récentes ont mis en avant que l'utilisation de la messagerie de l'entreprise en dehors des heures de travail perturbe l'équilibre entre la vie privée/vie professionnelle (Massart & Chaumon, 2021).

Pour finir, nous proposons de former les managers à l'encadrement des télétravailleurs. En favorisant un bon accompagnement, il serait possible de lutter contre les risques d'isolement et les risques liés au manque de soutien organisationnels. Dans la même idée, les travaux de Laborie et ses collègues (2021), ont permis de montrer que la possibilité pour les travailleurs à distance de participer aux décisions de l'organisme permet de favoriser le bien-être au travail.

Pour conclure, il est essentiel de favoriser un bon soutien organisationnel ainsi qu'un soutien psychologique pour les télétravailleurs afin de lutter contre les risques liés à l'isolement et la motivation pouvant impacter les performances au travail (e.g Registre et al., 2022 ; Charani & Hilmi, 2023 ; Louvet & Basile, 2023).

# Bibliographie

- Abric, J. C. (1971). Experimental study of group creativity: Task representation, group structure, and performance. *European journal of social psychology*, 1(3), 311-326. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420010303>
- Abric, J. C. (1987). *Coopération, compétition et représentations sociales*. Delval.
- Abric, J. C. (1994). Pratiques sociales, représentations sociales. *Pratiques sociales et représentations*, 217-238.
- Abric, J. C., & Tafani, E. (1995). Nature et fonctionnement du noyau central d'une représentation sociale: la représentation de l'entreprise. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, 28(4), 22-31.
- Abric, J. C. (2001). L'approche structurale des représentations sociales: développements récents. *Psychologie et société*, 4(2), 81-104. [https://www.academia.edu/download/34799735/Abric - Unknown - L'approche structurale des representations sociales developpements re cents.pdf](https://www.academia.edu/download/34799735/Abric_-_Unknown_-_L'approche_structurale_des_representations_sociales_developpements_recents.pdf)
- Abric, J. C. (2003). La recherche du noyau central et de la zone muette des représentations sociales. *Méthodes d'étude des représentations sociales*, 296.
- Abric, J. C. (2008). Pratiques sociales et représentations. *Pratiques sociales et représentations* (pp. 253-253).
- Aksoy, C. G., Barrero, J. M., Bloom, N., Davis, S. J., Dolls, M., & Zarate, P. (2023). *Working from home around the globe: 2023 report* (No. 53). EconPol Policy Brief. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/275827/1/185640806X.pdf>
- Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A., & Proulhac, L. (2016). Le télétravail, un objet sans désir?. *Revue d'Economie Regionale Urbaine*, (1), 245-266. [https://www.cairn.info/revue-d-economie-regionale-et-urbaine-2016-1-page-245.htm?try\\_do](https://www.cairn.info/revue-d-economie-regionale-et-urbaine-2016-1-page-245.htm?try_do)

- Albouy, V., & Legleye, S. (2020). Conditions de vie pendant le confinement: des écarts selon le niveau de vie et la catégorie socioprofessionnelle. *Insee focus*, 197. <http://acdc2007.free.fr/inseecamme620.pdf>
- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological science in the public interest*, 16(2), 40-68. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1529100615593273?mod=ANLink>
- Althaus, V., Kop, J. L., & Grosjean, V. (2013). Critical review of theoretical models linking work environment, stress and health: towards a meta-model. *Le travail humain*, 76(2), 81-103. <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2013-2-page-81.htmUR>
- Andersen, K. G., Rambaut, A., Lipkin, W. I., Holmes, E. C., & Garry, R. F. (2020). The proximal origin of SARS-CoV-2. *Nature medicine*, 26(4), 450-452. <https://www.nature.com/articles/s41591-020-0820-9.pdf>
- Aourzag, A. (2021). Impact de l'adoption du télétravail sur la motivation des cadres de la fonction publique. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 4(2). <https://revue-isg.com/index.php/home/article/download/638/585>
- Aourzag, A., & Ikkou, L. (2021). Les enjeux de la mise en place du télétravail suite à la crise du Covid 19 pour les administrations publiques. *Alternatives Managériales Economiques*, 3(2), 278-296. <https://revues.imist.ma/index.php/AME/article/download/27540/14432>
- Apostolidis, T., & Dany, L. (2012). Pensée sociale et risques dans le domaine de la santé: le regard des représentations sociales. *Psychologie française*, 57(2), 67-81. [https://www.academia.edu/download/25952639/Psychologie\\_Francaise.pdf](https://www.academia.edu/download/25952639/Psychologie_Francaise.pdf)
- Apostolidis, T., Santos, F., & Kalampalikis, N. (2020). Society against COVID-19: challenges for the socio-genetic point of view of social representations.

*Papers on Social Representations*, 29(2), 3-1. <https://hal.univ-lyon2.fr/hal-03252766/file/Society%20against%20covid%20Papers%202020.pdf>

Arnetz, Judith E., et al. (2020). "Nurse reports of stressful situations during the COVID-19 pandemic: qualitative analysis of survey responses." *International journal of environmental research and public health* 17(21), 8126. <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/21/8126/pdf>

Auzoult, L., & Guilbert, L. (2019). Qualité de vie au travail, *perspectives pratiques*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/am/pii/S1420253019300226>

Barello, S., Palamenghi, L., & Graffigna, G. (2020). Burnout and somatic symptoms among frontline healthcare professionals at the peak of the Italian COVID-19 pandemic. *Psychiatry research*, 290, 113129. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165178120311975/pdf?md5=525c5a8941ae6ec1706713a2759845c0&pid=1-s2.0-S0165178120311975-main.pdf>

Barnabé, C. (1993). La qualité de vie au travail et l'efficacité des enseignants. *Revue des sciences de l'éducation*, 19(2), 345-355. <https://www.erudit.org/en/journals/rse/1993-v19-n2-rse1855/031618ar.pdf>

Bavel, J. J. V., Baicker, K., Boggio, P. S., Capraro, V., Cichocka, A., Cikara, M., ... & Willer, R. (2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature human behaviour*, 4(5), 460-471. <https://www.nature.com/articles/s41562-020-0884-z.pdf>

Bennani, H., & Ellioua, H. (2022). Effets Du Soutien Au Teletravail Sur Les Changements Dans L'Engagement Affectif Post COVID-19 Des Salaries. *Maroccan Business Review Research*, 1(2), 101-120. <https://revues.imist.ma/index.php/MB2R/article/download/38946/20123>

Bertrand, V. (2022). Représentations sociales du confinement de mars 2020 lors de la pandémie liée à la COVID-19 chez une population d'étudiants et

- d'enseignants. Étude exploratoire comparative. *Revue CONFLUENCE: Sciences & Humanités*, (1), 109-125. <https://hal.science/hal-03763131/document>
- Bigelow, D. A., Brodsky, G., Stewart, L., & Olson, M. (1982). The concept and measurement of quality of life as a dependent variable in evaluation of mental health services. In *Innovative approaches to mental health evaluation* (pp. 345-366). Academic Press.
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly journal of economics*, 130(1), 165-218. [https://www.nber.org/system/files/working\\_papers/w18871/w18871.pdf](https://www.nber.org/system/files/working_papers/w18871/w18871.pdf)
- Boissières-Dubourg, F. (2012). *Les soignants face au stress: comment se prémunir contre l'épuisement professionnel*. Lamarre.
- Boudokhane-Lima, F., Felio, C., Lheureux, F., & Kubiszewski, V. (2021). L'enseignement à distance durant la crise sanitaire de la Covid-19: le faire face des enseignants en période de confinement. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (22). <https://doi.org/10.4000/rfsic.11109>
- Bracha, S., Williams, A. E., & Bracha, A. S. (2004). Does "fight or flight" need updating?. *Psychosomatics*, 45(5), 448-449.
- Brangier, E., Lancry, A., & Louche, C. (2004). LES DIMENSIONS HUMAINES DU TRAVAIL Théories et pratiques de la psychologie du travail et des organisations. <https://hal.science/hal-00560059/document>
- Bourion-Bédès, S., Tarquinio, C., Batt, M., Tarquinio, P., Lebreuilly, R., Sorsana, C., ... & Baumann, C. (2021). Psychological impact of the COVID-19 outbreak on students in a French region severely affected by the disease: Results of the PIMS-CoV 19 study. *Psychiatry research*, 295, 113559. <https://www.sciencedirect.com/science/article/am/pii/S0165178120332200>

- Bourion-Bédès, S., Tarquinio, C., Batt, M., Tarquinio, P., Lebreuilly, R., Sorsana, C., ... & Baumann, C. (2021). Stress and associated factors among French university students under the COVID-19 lockdown: The results of the PIMS-CoV 19 study. *Journal of affective disorders*, 283, 108-114. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165032721000574/pdf?md5=4e9b9fc3406a122e9b1e53f252de8362&pid=1-s2.0-S0165032721000574-main.pdf>
- Brillet, F., Sauviat, I., & Soufflet, E. (2017). *Risques psychosociaux et qualité de vie au travail: Définitions, concepts, méthodes, Exemples d'organisations privées et publiques*. Dunod.
- Bubolz, M. M., Eicher, J. B., Evers, S. J., & Sontag, M. S. (1980). A human ecological approach to quality of life: Conceptual framework and results of a preliminary study. *Social Indicators Research*, 7(1), 103-136. <https://doi.org/10.1007/BF00305595>
- Buscaldi, D., Felhi, G., Ghoul, D., Le Roux, J., Lejeune, G., & Zhang, X. (2020). Calcul de similarité entre phrases: quelles mesures et quels descripteurs? (sentence similarity: a study on similarity metrics with words and character strings). In *Actes de la 6e conférence conjointe Journées d'Études sur la Parole (JEP, 33e édition), Traitement Automatique des Langues Naturelles (TALN, 27e édition), Rencontre des Étudiants Chercheurs en Informatique pour le Traitement Automatique des Langues (RÉCITAL, 22e édition). Atelier DÉfi Fouille de Textes* (pp. 14-25). <https://aclanthology.org/2020.jeptalnrecital-deft.2.pdf>
- Carillo, K., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Saba, T., & Klarsfeld, A. (2021). Adjusting to epidemic-induced telework: Empirical insights from teleworkers in France. *European Journal of Information Systems*, 30(1), 69-88. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1829512>
- Cannon, W. B. (1932). Homeostasis. *The wisdom of the body*. Norton, Newyork.

- Chamoux, A. (2021). Télétravail contraint en pandémie, nouveau risque psychosocial: réflexions sur les enjeux santé et l'accompagnement nécessaire. *Bulletin de l'Académie Nationale de Médecine*, 205(8), 985-992. <https://www.sciencedirect.com/science/article/am/pii/S0001407921002569>
- Chan, A. O., & Huak, C. Y. (2004). Psychological impact of the 2003 severe acute respiratory syndrome outbreak on health care workers in a medium size regional general hospital in Singapore. *Occupational medicine*, 54(3), 190-196. <https://academic.oup.com/occmed/article-pdf/54/3/190/4195922/kqh027.pdf>
- Charani, E., & Hilmi, F. (2023). Effets du télétravail sur la qualité de vie au travail «QVT» à l'ère du Covid-19: Cas d'une entreprise marocaine. *Revue Internationale du Chercheur*, 4(1). <https://revuechercheur.com/index.php/home/article/download/570/500>
- Chauvin, B., Rohmer, O., Spitzenstetter, F., Raffin, D., Schimchowitsch, S., & Louvet, E. (2014). Assessment of job stress factors in a context of organizational change. *European review of applied psychology*, 64(6), 299-306. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2014.09.005>
- Chene, G., Nohuz, E., Cerruto, E., Moret, S., Atallah, A., Saoud, M., & French Covid-Pro-Impact Consortium. (2022). Psychological impact on healthcare workers in obstetrics and gynecology in France in 18 French University Hospitals during the first Covid-19 lockdown: a prospective observational study. *Journal of Psychosomatic Obstetrics & Gynecology*, 43(4), 433-440. <https://doi.org/10.1080/0167482X.2021.2014812>
- Christodoulou, N. G., & Christodoulou, G. N. (2013). Financial crises: impact on mental health and suggested responses. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 82(5), 279-284. <https://karger.com/Article/PDF/351268>

- Clémence, A., & Lorenzi-Cioldi, F. (2016). L'analyse multidimensionnelle des représentations sociales. *Les représentations sociales. Théories, méthodes et applications*, 167-182.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 385-396. <https://assets-eu-01.kc-usercontent.com/b8a917bd-b976-01eb-713f-cfc8b8104d0c/a7f40e9c-4541-47ae-b34f-8770d9497b57/Perceived%20Stress%20Scale%20%28PSS%29.pdf>
- Creese, J., Byrne, J. P., Conway, E., Barrett, E., Prihodova, L., & Humphries, N. (2021). "We all really need to just take a breath": composite narratives of hospital doctors' well-being during the COVID-19 pandemic. *International journal of environmental research and public health*, 18(4), 2051. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/4/2051/pdf>
- Csikszentmihalyi, M., & Seligman, M. (2000). Positive psychology. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Dany, L., Cannone, P., Dudoit, E., & Favre, R. (2005). Patients et médecins face à la chimiothérapie. *Journal international sur les représentations sociales*, 2(1), 57-67. <https://www.academia.edu/download/8291404/57dany.pdf>
- Dany, L., Marie, D., Cannone, P., & Dudoit, E. (2005). Cancer et chimiothérapie: entre représentations et croyances. *Revue francophone de psycho-oncologie*, 4, 302-304.
- Dany, L., & Apostolidis, T. (2007). Approche structurale de la représentation sociale de la drogue: interrogations autour de la technique de mise en cause. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, (1), 11-26. [https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=CIPS\\_073\\_0011&download=1&from-feuilleter=1](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=CIPS_073_0011&download=1&from-feuilleter=1)
- Dany, L., Dudoit, E., & Favre, R. (2008). Analyse des représentations sociales du cancer et de la souffrance. *Psychooncologie*, 2(1), 53. <https://psyaanalyse.com/pdf/ANALYSE%20DES%20REPRESENTATIONS%20>

[SOCIALES%20DU%20CANCER%20ET%20DE%20LA%20SOUFFRANCE%20\(7%20Pages%20-%20341%20Ko\).pdf](#)

Dany, L., Urdapilleta, I., & Lo Monaco, G. (2015). Free associations and social representations: some reflections on rank-frequency and importance-frequency methods. *Quality & Quantity*, 49(2), 489-507. [http://www.europhd.net/sites/europhd/files/images/onda\\_2/07/30th\\_lab/scientific\\_materials/lomonaco/2015\\_dany\\_et\\_al\\_sr\\_free\\_associations.pdf](http://www.europhd.net/sites/europhd/files/images/onda_2/07/30th_lab/scientific_materials/lomonaco/2015_dany_et_al_sr_free_associations.pdf)

Dany, L. (2016). Analyse qualitative du contenu des représentations sociales. *Les représentations sociales*. <https://amu.hal.science/hal-01648424/file/Chapitre%20Lionel%20Dany.pdf>

DARES (2019), DARES Analyses - Quels sont les salariés concernés par le télétravail ?, Paris.

DARES (2021), « Activité et conditions d'emploi de la main-d'œuvre pendant la crise sanitaire Covid-19 », Janvier 2021 - Enquête flash Acemo Covid, 2020-2021.

Dauvin, M., Ducoudré, B., Heyer, É., Madec, P., Plane, M., Sampognaro, R., & Timbeau, X. (2020). Évaluation au 26 juin 2020 de l'impact économique de la pandémie de la Covid-19 et des mesures du confinement et du déconfinement en France. *Revue de l'OFCE*, 166(2), 111-160. [https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=REOF\\_166\\_0111&download=1&from-feuilleter=1](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=REOF_166_0111&download=1&from-feuilleter=1)

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). Self-determination research: Reflections and future directions.

De Condappa, T., Nabi, H., Laguette, V., & Baugnet, L. (2021). Rôles des représentations sociales de la Covid-19 en contexte de confinement en France. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 1(129–130), 7-18. [https://www.researchgate.net/profile/Vanessa-Laguette/publication/364639252\\_Roles\\_des\\_representations\\_sociales\\_de\\_la\\_Covid-](https://www.researchgate.net/profile/Vanessa-Laguette/publication/364639252_Roles_des_representations_sociales_de_la_Covid-19)

[19 en contexte de confinement en France/links/64fe40b925ee6b7564df0074/Roles-des-representations-sociales-de-la-Covid-19-en-contexte-de-confinement-en-France.pdf](https://www.researchgate.net/publication/353111111/links/64fe40b925ee6b7564df0074/Roles-des-representations-sociales-de-la-Covid-19-en-contexte-de-confinement-en-France.pdf)

Delhomme, P., Dru, V., Finkelstein, R., Verlhac, J. F., Mazé, C., Meyer, T., & N'gbala, A. (2005). *Psychologie sociale*. Hachette Éducation.

De Rosa, A. S. (1988). Sur l'usage des associations libres dans l'étude des représentations sociales de la maladie mentale. *Connexions*, 51(1), 27-50.

De Rosa, A. S. (2003). Le «réseau d'associations». *Méthode d'étude des représentations sociales*, 81-118.

De Rosa, A. S., & Mannarini, T. (2020). The "invisible other": Social representations of COVID-19 pandemic in media and institutional discourse. *Papers on Social Representations*, 29(2), 5-1. <https://psr.iscte-iul.pt/index.php/PSR/article/download/548/478>

Desrumaux, P., & Lemoine, C. (2012). Qualité de vie du travail, bien-être, épuisement professionnel et harcèlement moral. *Traité de psychologie du travail et des organisations*, 421-448.

Diard, C., Hachard, V., & Laroutis, D. (2022). Télétravail et crise du COVID 19: un mode d'organisation inégalitaire?. *Management & Sciences Sociales*, (1), 53-64. [https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=MSS\\_032\\_0053&download=1&from-feuilleter=1](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=MSS_032_0053&download=1&from-feuilleter=1)

Dohle, S., Wingen, T., & Schreiber, M. (2020). Acceptance and adoption of protective measures during the COVID-19 pandemic: The role of trust in politics and trust in science. *Social Psychological Bulletin*, 15(4), 1-23. <https://spb.psychopen.eu/index.php/spb/article/download/4315/4315.pdf>

Doise, W., & Palmonari, A. (1986) *L'étude des représentations sociales*. Paris: Delachaux et Niestlé.

- Doise, W. (1990). Les représentations sociales. In R. Ghiglione, C. Bonnet & J.-F. Richard (Eds.). *Traité de psychologie cognitive*, vol. 3 (pp. 111-174). Paris : Dunod.
- Doise, W. (1992). L'ancrage dans les études sur les représentations sociales. *Bulletin de psychologie*, 45(405), 189-195.
- Dumas, M., & Ruiller, C. (2014). Le télétravail: les risques d'un outil de gestion des frontières entre vie personnelle et vie professionnelle?. *Management Avenir*, (8), 71-95. <https://doi.org/10.3917/mav.074.0071>
- Dupré, K. E., & Day, A. L. (2007). The effects of supportive management and job quality on the turnover intentions and health of military personnel. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in Alliance with the Society of Human Resources Management*, 46(2), 185-201. <https://doi.org/10.1002/hrm.20156>
- Dupuis, G., Perrault, J., Lambany, M. C., Kennedy, E., & David, P. (1989). A new tool to assess quality of life: The quality of life systemic inventory. *Quality of life and cardiovascular care*, 5(1), 36-45.
- Dupuis, G., Bragard, I., Martel, J. P., Lachance, J., & Perrault, J. (2012). La mesure du bonheur et de la qualité de vie au travail: un outil de prévention des risques psychosociaux au travail. <https://luck.synhera.be/bitstream/handle/123456789/1827/2012%20Dupuis%20RFCCC%20.pdf?sequence=1>
- Duracinsky, M., Marcellin, F., Cousin, L., Di Beo, V., Mahé, V., Rousset-Torrente, O., ... & Chassany, O. (2022). Social and professional recognition are key determinants of quality of life at work among night-shift healthcare workers in Paris public hospitals (AP-HP ALADDIN COVID-19 survey). *Plos one*, 17(4), e0265724. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0265724>

- Durkheim, É. (1898). Représentations individuelles et représentations collectives. *Revue de Métaphysique et de Morale*, 6(3), 273-302.
- Dweck, C. S., Chiu, C. Y., & Hong, Y. Y. (1995). Implicit theories and their role in judgments and reactions: A word from two perspectives. *Psychological inquiry*, 6(4), 267-285. [https://doi.org/10.1207/s15327965pli0604\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327965pli0604_1)
- Easton, S., & Van Laar, D. L. (2012). User manual of the work-related quality of life scale (WRQoL). *Portsmouth: University of Portsmouth*.
- Easton, S., & Van Laar, D. (2013). QoWL (Quality of Working Life): what, how, and why?. *Psychology Research*, 3(10), 596-605.
- Easton, S., & Van Laar, D. (2018). *User manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale: a measure of quality of working life*. University of Portsmouth.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 82(5), 812. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.82.5.812>
- El-Hage, W., Hingray, C., Lemogne, C., Yroni, A., Brunault, P., Bienvenu, T., ... & Auizerate, B. (2020). Les professionnels de santé face à la pandémie de la maladie à coronavirus (COVID-19): quels risques pour leur santé mentale?. *L'encephale*, 46(3), S73-S80. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0013700620300762/pdf?md5=10577bafa050a9a1d301a6d058fb0ba0&pid=1-s2.0-S0013700620300762-main.pdf>
- Elmer, T., Mephram, K., & Stadtfeld, C. (2020). Students under lockdown: Comparisons of students' social networks and mental health before and during the COVID-

19 crisis in Switzerland. *Plos one*, 15(7), e0236337.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0236337>

Estrada-Araoz, E. G., Quispe, J. A. B., Reyes, B. V., Ponce, W. C. C., Limachi, D. J. I., Aquino, V. S., ... & Herrera, R. Q. (2023). Evaluation of psychosomatic symptoms associated with stress in teachers after returning to face-to-face classes. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 22(4), 362-376. <https://doi.org/10.26803/ijlter.22.4.21>

Evanoff, B. A., Strickland, J. R., Dale, A. M., Hayibor, L., Page, E., Duncan, J. G., ... & Gray, D. L. (2020). Work-related and personal factors associated with mental well-being during the COVID-19 response: survey of health care and other workers. *Journal of medical Internet research*, 22(8), e21366. <https://doi.org/10.2196/21366>

Ferreira, L. N., Pereira, L. N., da Fé Brás, M., & Ilchuk, K. (2021). Quality of life under the COVID-19 quarantine. *Quality of Life Research*, 30, 1389-1405. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11136-020-02724-x.pdf>

Fernandez, A., Garcia-Alonso, J., Royo-Pastor, C., Garrell-Corbera, I., Rengel-Chica, J., Agudo-Ugena, J., ... & Mendive, J. M. (2015). Effects of the economic crisis and social support on health-related quality of life: first wave of a longitudinal study in Spain. *British Journal of General Practice*, 65(632), e198-e203. <https://doi.org/10.3399/bjgp15X684025>

Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human relations*, 7(2), 117-140.

Flament, C. (1981). L'analyse de similitude: une technique pour les recherches sur les représentations sociales. *Cahiers de Psychologie Cognitive/Current Psychology of Cognition*.

Flament, C. (1986). L'analyse de Similitude: Une Technique Pour Les Recherches Sur Les RS in W. *L'étude des RS, Delachaux et Nestlé, Paris*.

- Flament, C. (1987). Pratiques et représentations sociales. *Perspectives cognitives et conduites sociales*, 1, 143-150.
- Flament, C. (1989). Structure et dynamique des représentations sociales. In : D. Jodelet (Ed.) *Les représentations sociales*. Presses Universitaires de France.
- Flament, C. (1994). Structure, dynamique et transformation des représentations sociales. *Pratiques sociales et représentations*, 1.
- Flament, C. (1994). Sur les représentations sociales du chômage. *Revue internationale de psychologie sociale*, 7(2), 109-115.
- Flament, C. (1994). Représentation sociale, consensus et corrélation-Remarques à partir des remarques de EH Witte. *Papers on social representations*, 3, 184-193. <https://psr.iscte-iul.pt/index.php/PSR/article/download/171/134>
- Flament, C. (1996). Quand les Éléments centraux d'une représentation sont excentriques-Note Technique. *Papers on Social Representations*, 5, 145-156. <https://psr.iscte-iul.pt/index.php/PSR/article/download/215/180>
- Flament, C., & Rouquette, M. L. (2003). *Anatomie des idées ordinaires: comment étudier les représentations sociales*. Paris, France: A. Colin.
- Flick, U., Foster, J., & Caillaud, S. (2015). Researching social representations. *The Cambridge handbook of social representations*, 3(1), 64-80.
- Fontaine, S., & Hamon, J. F. (2010). La représentation sociale de l'école des parents et des enseignants à La Réunion. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, (1), 69-109. <https://doi.org/10.3917/cips.085.0069>
- Ford, G. B. (1913). The city scientific. *Engineering Record*, 67(May), 551-552.
- Fosslien, L., & Duffy, M. W. (2020). How to combat zoom fatigue. *Harvard Business Review*, 29, 1-6. <https://bond.edu.au/files/4829/How%20to%20Combat%20Zoom%20Fatigue.pdf>

- Galand 1, C., & Salès-Wuillemin 1, É. (2009). Apports de l'étude des représentations sociales dans le domaine de la santé. *Sociétés*, (3), 035-044. <https://doi.org/10.3917/soc.105.0035>
- Galand, C., & Salès-Wuillemin, E. (2009). La représentation des drogues chez les étudiants en psychologie: effets des pratiques de consommation et influence de l'entourage. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, (4), 125-152. <https://doi.org/10.3917/cips.084.0125>
- Galand, C., & Salès-Wuillemin, É. (2009). Intérêts de l'étude des représentations sociales de la drogue pour un dispositif de veille sanitaire. *Psychotropes*, 15(3), 081-092. <https://doi.org/10.3917/psyt.153.0081>
- Galand, C., Salès-Wuillemin, É., & Amiel, P. (2010). Attitudes et représentations dans l'adhésion au traitement adjuvant d'hormonothérapie chez des patientes suivies pour un cancer du sein non-métastatique. *Revue Internationale sur le Médicament*, (3), 117-160. <https://shs.hal.science/halshs-00609714v1/document>
- Gamby-Mas, D., Spadoni-Lemes, L. M., & Mariot, J. (2012). Idéologie et représentations sociales: étude expérimentale du rôle des thémata. *Bulletin de psychologie*, 65(4), 321-335. <https://doi.org/10.3917/bupsy.520.0321>
- Gaymard, S. (2021). *Les fondements des représentations sociales*. Paris: Dunod.
- Georger, F., Dos Santos, E., Gazagne, L., Berdagué, P., Saib, A., Nahon, S., ... & Amara, W. (2020, November). COV IMPACT: analyse des différents facteurs de stress du personnel hospitalier dans 2 centres hospitaliers en France lors de la pandémie COVID-19. In *Annales de Cardiologie et d'Angéiologie* (Vol. 69, No. 5, pp. 227-232). Elsevier Masson. <https://doi.org/10.1016/j.ancard.2020.09.005>
- Gibson, C. B., Gilson, L. L., Griffith, T. L., & O'Neill, T. A. (2023). Should employees be required to return to the office?. *Organizational Dynamics*, 52(2), 100981. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2023.100981>

- Gilgeous, V. (1998). Manufacturing managers: their quality of working life. *Integrated Manufacturing Systems*, 9(3), 173-181.
- Gintrac, A. (2011). Le stress au travail, un état des lieux. *Management Avenir*, (1), 89-106. <https://doi.org/10.3917/mav.041.0089>
- Golden, T. D. (2006). Avoiding depletion in virtual work: Telework and the intervening impact of work exhaustion on commitment and turnover intentions. *Journal of vocational behavior*, 69(1), 176-187. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.02.003>
- Gontier, A. L., Buisset, C., & Charbotel, B. (2023). Impact du «télétravail de crise» sur la santé des salariées: une étude sur 28 télésecrétaires pour un télétravail durable. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 84(6), 101854. <https://doi.org/10.1016/j.admp.2023.101854>
- Goulia, P., Mantas, C., Dimitroula, D., Mantis, D., & Hyphantis, T. (2010). General hospital staff worries, perceived sufficiency of information and associated psychological distress during the A/H1N1 influenza pandemic. *BMC infectious diseases*, 10(1), 1-11. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/1471-2334-10-322.pdf>
- Guilbert, L., Auzoult, L., Gilibert, D., Sovet, L., & Bosselut, G. (2019). Influence du leadership éthique sur l'engagement affectif et l'épanouissement psychologique: le rôle médiateur de la satisfaction vis-à-vis de l'équilibre entre domaines de vie. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 25(2), 127-139. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2018.11.004>
- Guillet, L. (2008). Stress, modèles et application. In *Colloque National de la Recherche dans les IUT*. [https://psyaanalyse.com/pdf/STRESS%20MODELES%20ET%20APPLICATIO%20N%20\(%208%20Pages%20-%2049%20Ko\).pdf](https://psyaanalyse.com/pdf/STRESS%20MODELES%20ET%20APPLICATIO%20N%20(%208%20Pages%20-%2049%20Ko).pdf)

- Guimelli, C. (1988). Agression idéologique, pratiques nouvelles et transformation progressive d'une représentation sociale. *Aix-en-Provence: Thèse de doctorat en psychologie à l'université de Provence*, 49.
- Guimelli, C., & Rouquette, M. L. (1992). Contribution du modèle associatif des schèmes cognitifs de base à l'analyse structurale des représentations sociales. *Bulletin de psychologie*, 45(405), 196-202.
- Guimelli, C. (1994). Pratiques nouvelles, transformations des représentations sociales et schèmes cognitifs de base. *Structure et transformations des représentations sociales*, 171-198.
- Greenberg, N., Weston, D., Hall, C., Caulfield, T., Williamson, V., & Fong, K. (2021). Mental health of staff working in intensive care during Covid-19. *Occupational Medicine*, 71(2), 62-67. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqaa220>
- Groen, B. A., Van Triest, S. P., Coers, M., & Wtenweerde, N. (2018). Managing flexible work arrangements: Teleworking and output controls. *European Management Journal*, 36(6), 727-735. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.01.007>
- Gueguen, G., & Senik, C. (2022). *Adopter le télétravail? L'impact du travail à distance sur le bien-être* (No. 2201). CEPREMAP. <https://www.cepremap.fr/depot/2022/01/2022-01-Adopter-le-teletravail.pdf>
- Guilbert, L., Auzoult, L., Gilibert, D., Sovet, L., & Bosselut, G. (2019). Influence du leadership éthique sur l'engagement affectif et l'épanouissement psychologique: le rôle médiateur de la satisfaction vis-à-vis de l'équilibre entre domaines de vie. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 25(2), 127-139. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2018.11.004>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

- Haddon, L., & Lewis, A. (1994). The experience of teleworking: an annotated review. *International Journal of Human Resource Management*, 5(1), 193-223. <https://doi.org/10.1080/09585199400000010>
- Hang, N. T. (2021). Educating and training labor force under Covid 19: Impacts to meet market demand in Vietnam during globalization and integration era. *JETT*, 12(1), 179-184.
- Hansez, I. (2021). Apprendre du télétravail contraint durant la crise sanitaire. *Regards Economiques*, 164. [https://orbi.uliege.be/bitstream/2268/260794/1/Hansez\\_Regards%20economics\\_164%2C%20PP20-27.pdf](https://orbi.uliege.be/bitstream/2268/260794/1/Hansez_Regards%20economics_164%2C%20PP20-27.pdf)
- Hansson, A. S., Vingård, E., Arnetz, B. B., & Anderzén, I. (2008). Organizational change, health, and sick leave among health care employees: A longitudinal study measuring stress markers, individual, and work site factors. *Work & Stress*, 22(1), 69-80. <https://doi.org/10.1080/02678370801996236>
- Harker Martin, B., & MacDonnell, R. (2012). Is telework effective for organizations? A meta-analysis of empirical research on perceptions of telework and organizational outcomes. *Management Research Review*, 35(7), 602-616. <https://doi.org/10.1108/01409171211238820>
- Harris Interactive & ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion (2020), « L'activité professionnelle des Français pendant le confinement », novembre.
- Heider, F., & Alloa, E. (2017). Chose et medium.
- Herrick, N. Q. (1972). Government approaches to the humanization of work. In *INDUSTRIAL RELATIONS RESEARCH ASSOCIATION SERIES* (p. 160). <https://lerawebillinois.web.illinois.edu/index.php/LERAMR/article/view/1446/1431#page=170>
- Herrick, N., & Maccoby, M. (1975). Humanizing work: A priority goal of the 1979's.

INRS (2020), « Travail sur écran », Ce qu'il faut retenir – Risques – INRS (www.inrs.fr/risques/travail-ecran), Dossier INRS, p. 1-16.

Higgins, E. T., Bond, R. N., Klein, R., & Strauman, T. (1986). Self-discrepancies and emotional vulnerability: How magnitude, accessibility, and type of discrepancy influence affect. *Journal of personality and social psychology*, 51(1), 5. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.51.1.5>

Higgins, E. T. (1989). Self-discrepancy theory: What patterns of self-beliefs cause people to suffer? In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 22, pp. 93-136). Academic Press. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0065260108603068/pdf?md5=b0f261b75cddb7de0db8f79b029c14ea&pid=1-s2.0-S0065260108603068-main.pdf>

Holton, G. (1981) *L'imagination scientifique*. Paris : Gallimard

Howie-Esquivel, J., Do Byon, H., Lewis, C., Travis, A., & Cavanagh, C. (2022). Quality of work-life among advanced practice nurses who manage care for patients with heart failure: The effect of resilience during the Covid-19 pandemic. *Heart & Lung*, 55, 34-41. <https://doi.org/10.1016/j.hrtlng.2022.04.005>

Husky, M. M., Kovess-Masfety, V., & Swendsen, J. D. (2020). Stress and anxiety among university students in France during Covid-19 mandatory confinement. *Comprehensive Psychiatry*, 102, 152191. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0010440X2030033X/pdf?ft?md5=a628efa95624c507af2b2add29817b33&pid=1-s2.0-S0010440X2030033X-main.pdf>

Hwang, E. (2022). Factors affecting the quality of work life of nurses at tertiary general hospitals in the context of the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8), 4718. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/8/4718/pdf>

- Janse, A. J., Gemke, R. J. B. J., Uiterwaal, C. S. P. M., van der Tweel, I., Kimpen, J. L. L., & Sinnema, G. (2004). Quality of life: patients and doctors don't always agree: a meta-analysis. *Journal of clinical epidemiology*, *57*(7), 653-661. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2003.11.013>
- Jasseron, C., Estryn-Béhar, M., Le Nézet, O., & Rahhali, I. (2006). Les facteurs liés à l'abandon prématuré de la profession soignante. Confirmation de leur impact à un an d'intervalle analyse longitudinale des soignants de l'enquête PRESST/NEXT. *Recherche en soins infirmiers*, *85*(2), 46-64. <https://doi.org/10.3917/rsi.085.0046>
- Jeoffrion, C. (1990). *Du mariage: son histoire et sa représentation sociale* (Doctoral dissertation).
- Jimmieson, N. L., Terry, D. J., & Callan, V. J. (2004). A longitudinal study of employee adaptation to organizational change: the role of change-related information and change-related self-efficacy. *Journal of occupational health psychology*, *9*(1), 11. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.9.1.11>
- Jodelet, D., Ohana, J., Bessis-Monino, C., & Dannenmuller, E. (1982). *Système de représentation du corps et groupes sociaux*. Laboratoire de psychologie sociale-EHESS.
- Jodelet, D. (1984). Réflexions sur le traitement de la notion de représentation sociale en psychologie sociale. *Communication. Information médias théories*, *6*(2), 14-41.
- Jodelet, D. (1989). Les représentations sociales de la folie. *Paris, Presses Universitaires de France*.
- Jodelet, D. (1992). Les représentations sociales. *Le courrier du CNRS*, (79).
- Jodelet, D. (1997). Les représentations sociales. In Jodelet ed. *Les représentations sociales* (5e ed.). Presses Universitaires de France.
- Jodelet, D. (2015). *Représentations sociales et mondes de vie* (Vol. 1). Archives

contemporaines.

Kalampalikis, N., & Apostolidis, T. (2016). La perspective socio-génétique des représentations sociales. <https://hal.univ-lyon2.fr/hal-02539755/file/La%2520perspective%2520socioge%25CC%2581ne%25CC%2581tique%25202016.pdf>

Kapoor, V., Yadav, J., Bajpai, L., & Srivastava, S. (2021). Perceived stress and psychological well-being of working mothers during COVID-19: A mediated moderated roles of teleworking and resilience. *Employee Relations: The International Journal*, 43(6), 1290-1309. <https://doi.org/10.1108/ER-05-2020-0244>

Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 322. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.3.4.322>

Kivimäki, M., Vahtera, J., Elovainio, M., Pentti, J., & Virtanen, M. (2003). Human costs of organizational downsizing: comparing health trends between leavers and stayers. *American Journal of Community Psychology*, 32(1), 57-67. <https://doi.org/10.1023/A:1025642806557>

Kok, N., van Gorp, J., Teerenstra, S., van der Hoeven, H., Fuchs, M., Hoedemaekers, C., & Zegers, M. (2021). Coronavirus disease 2019 immediately increases burnout symptoms in ICU professionals: a longitudinal cohort study. *Critical care medicine*, 49(3), 419-427. DOI: 10.1097/CCM.0000000000004865

Kujawa, A., Green, H., Compas, B. E., Dickey, L., & Pegg, S. (2020). Exposure to COVID-19 pandemic stress: Associations with depression and anxiety in emerging

adults in the United States. *Depression and anxiety*, 37(12), 1280-1288.  
<https://doi.org/10.1002/da.23109>

Laborie, C., De Chatillon, E. A., & Bernard, N. (2021). Bien-être en télétravail : a-t-on vraiment besoin d'un manager ? <https://hal.science/hal-04466256/document>

Lac, M., Mias, C., Labbé, S., & Bataille, M. (2010). Les représentations professionnelles et l'implication professionnelle comme modèles d'intelligibilité des processus de professionnalisation. *Les dossiers des sciences de l'éducation*, (24), 133-145.

Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., ... & Hu, S. (2020). Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019. *JAMA network open*, 3(3), e203976-e203976. doi:10.1001/jamanetworkopen.2020.3976

Lakhan, R., Agrawal, A., & Sharma, M. (2020). Prevalence of depression, anxiety, and stress during COVID-19 pandemic. *Journal of neurosciences in rural practice*, 11(04), 519-525.

Lambert, A., Cayouette-Remblière, J., Guéraud, E., Bonvalet, C., Girard, V., Le Roux, G., & Langlois, L. (2020). Logement, travail, voisinage et conditions de vie: ce que le confinement a changé pour les Français. <https://hal.science/hal-02642242v1/document>

Lambert, A., Cayouette-Remblière, J., Guéraud, É., Roux, G. L., Bonvalet, C., & Girard, V. (2020). Logement, travail, voisinage et conditions de vie: ce que le confinement a changé pour les Français-Enquête COCONEL: COronavirus et CONfinement. *Institut National d'Etudes Démographiques*. <https://hal.science/hal-02642242v1/document>

Largier, A. (2001). Le télétravail. *Réseaux*, (2), 201-229. [https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=RES\\_106\\_0201&download=1&from-feuilleter=1](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=RES_106_0201&download=1&from-feuilleter=1)

- Laurent, A., Fournier, A., Poujol, A. L., Deltour, V., Lheureux, F., Meunier-Beillard, N., ... & Quenot, J. P. (2021). Impact psychologique de la pandémie de COVID-19 sur les soignants en réanimation. *Médecine Intensive Réanimation*, 30(Hors-série 1), 69-74. <https://doi.org/10.37051/mir-00075>
- Lauzier, M., Desjardins, G., & Memettre, J. (2023). L'incertitude face au télétravail et ses effets sur la satisfaction au travail: les rôles de la fatigue au changement et du soutien organisationnel perçu. *Ad machina*, (7), 80-96. <https://doi.org/10.1522/radm.no7.1659>
- Lawler, E. E. (1982). Strategies for improving the quality of work life. *American psychologist*, 37(5), 486. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0003-066X.37.5.486>
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*.
- Le Blanc, P., de Jonge, J., & Schaufeli, W. B. (2000). *Job stress and health*. Blackwell Publishing.
- Légeron, P. (2004). Le stress au travail: de la performance à la souffrance. *Droit social*, (12), 1086-1090.
- Légeron, P. (2008). Le stress professionnel. *L'information psychiatrique*, 84(9), 809-820. [https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=INPSY\\_8409\\_0809&download=1&from-feuilleter=1](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=INPSY_8409_0809&download=1&from-feuilleter=1)
- Légeron, P. (2015). *Le stress au travail: un enjeu de santé*. Odile Jacob.
- Levet, P. (2013). Des risques psychosociaux à la qualité de vie au travail. *Négociations*, 19(1), 97-111. [https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=NEG\\_019\\_0097&download=1&from-feuilleter=1](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=NEG_019_0097&download=1&from-feuilleter=1)

- Levy, J. D., Lancrey, G., Hauser, M., Omhovere, M., & Ollivier, R. (2021). The French at the discovery of hydrogen-Barometer Edition 2021. The French and the hydrogen energy-Barometer Edition 2022.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- Lo Monaco, G. L., & Lheureux, F. (2007). Représentations Sociales: théorie du noyau central et méthodes d'étude. *Revue électronique de psychologie sociale*, 1-55. <https://hal.science/hal-01736607v1/document>
- Lo Monaco, G., Delouée, S., Rateau, P. (2016) *Les représentations sociales: Théories, méthodes et applications*. De Boeck Supérieur, 2016.
- Lourel, M., & Guéguen, N. (2007). L'interface "vie privée-vie au travail". Effets sur l'implication organisationnelle et sur le stress perçu. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, (2), 49-58. [https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=CIPS\\_074\\_0049&download=1&from-feuilleter=1](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=CIPS_074_0049&download=1&from-feuilleter=1)
- Louvet, E., & Basile, H. P. (2023). Mise à distance des enseignements dans le contexte de la crise sanitaire: Comment soutenir la motivation des étudiants?. *Distances et médiations des savoirs. Distance and Mediation of Knowledge*, (41).
- Lozanski, L. (2003). Stress Au Travail. *Bulletin De Santé Et De Sécurité Du Travail, ACPPU*, (1). <https://www.caut.ca/docs/default-source/health-safety-fact-sheets/le-stress-au-travail.pdf>
- McGregor, D., & Cutcher-Gershenfeld, J. (1960). *The human side of enterprise* (Vol. 21, p. 166). New York: McGraw-Hill.
- Malakoff médéric humanis. (2019). *Télétravail: regards croisés salariés & dirigeants*. Récupéré sur <https://zevillage.net/wp-content/uploads/2019/02/Etude-Teletravail-Malakoff-Mederic-comptoir-Nelle-entreprise-2019.pdf>

- Mann, S., & Holdsworth, L. (2003). The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 196-211. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00121>
- Marcellin, F., Cousin, L., Di Beo, V., Mahé, V., Rousset-Torrente, O., Carrieri, P., ... & Duracinsky, M. (2022). Impact of the COVID-19 crisis on healthcare workers: The need to address quality of working life issues. *Respirology (Carlton, Vic.)*, 27(6), 469. <https://doi.org/10.1111/resp.14266>
- Marelli, S., Castelnuovo, A., Somma, A., Castronovo, V., Mombelli, S., Bottoni, D., ... & Ferini-Strambi, L. (2021). Impact of COVID-19 lockdown on sleep quality in university students and administration staff. *Journal of neurology*, 268, 8-15. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s00415-020-10056-6.pdf>
- Marková, I., Moodie, E., Farr, R. M., Drozda-Senkowska, E., Erös, F., Plichtová, J., ... & Mullerová, O. (1998). Social representations of the individual: a post-Communist perspective. *European journal of social psychology*, 28(5), 797-829. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-0992\(199809/10\)28:5%3C797::AID-EJSP896%3E3.0.CO;2-6](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-0992(199809/10)28:5%3C797::AID-EJSP896%3E3.0.CO;2-6)
- Marková, I. (2000). Amédée or how to get rid of it: Social representations from a dialogical perspective. *Culture & Psychology*, 6(4), 419-460. <https://doi.org/10.1177/1354067X0064002>
- Marková, I. (2003). *Dialogicality and social representations: The dynamics of mind*. Cambridge University Press.
- Marková, I. (2003). Constitution of the self: Intersubjectivity and dialogicality. *Culture & Psychology*, 9(3), 249-259. <https://doi.org/10.1177/1354067X030093006>
- Martel, J. P., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social indicators research*, 77(2), 333-368. <https://doi.org/10.1007/s11205-004-5368-4>

- Massart, J., & Chaumon, M. E. B. (2021). Usage du réseau social numérique d'entreprise en contexte de télétravail et covid-19: implications pour la qualité de vie au travail. <https://hal.science/hal-03838629v1/document>
- Matsuishi, K., Kawazoe, A., Imai, H., Ito, A., Mouri, K., Kitamura, N., ... & Mita, T. (2012). Psychological impact of the pandemic (H1N1) 2009 on general hospital workers in Kobe. *Psychiatry and clinical neurosciences*, 66(4), 353-360. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1440-1819.2012.02336.x>
- Mayo, E. (1933). The Hawthorne experiment. Western electric company. 2016). *Classics of organization theory*, 134-141.
- Mayo, E. (2004). *The human problems of an industrial civilization*. Routledge.
- McGregor, D., & Cutcher-Gershenfeld, J. (1960). *The human side of enterprise* (Vol. 21, p. 166). New York: McGraw-Hill.
- Mello, J. A. (2007). Managing telework programs effectively. *Employee responsibilities and rights journal*, 19(4), 247-261. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10672-007-9051-1.pdf>
- Melou, F., & Gilbert, M. (2022). Confinement: construction d'une nouvelle représentation sociale chez les étudiants et les salariés. *Psychologie Française*, 67(4), 357-386. <https://doi.org/10.1016/j.psfr.2022.09.002>
- Mengin, A., Allé, M. C., Rolling, J., Ligier, F., Schroder, C., Lalanne, L., ... & Giersch, A. (2020). Conséquences psychopathologiques du confinement. *L'encephale*, 46(3), S43-S52. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0013700620300750/pdf?md5=0748249b8a6ce2beee44ea52bf760fa7&pid=1-s2.0-S0013700620300750-main.pdf>
- Mensah, J., & Amponsah-Tawiah, K. (2014). Work stress and quality of work life: The mediating role of psychological capital. *Research Journal in Organizational Psychology and Educational Studies (RJOPES)*, 3(5), 350-358.

[https://www.researchgate.net/profile/Justice-Mensah/publication/282671281\\_WORK\\_STRESS\\_AND\\_QUALITY\\_OF\\_WORK\\_LIFE\\_THE\\_MEDIATING\\_ROLE\\_OF\\_PSYCHOLOGICAL\\_CAPITAL/links/5617e85808ae6d1730846ca6/WORK-STRESS-AND-QUALITY-OF-WORK-LIFE-THE-MEDIATING-ROLE-OF-PSYCHOLOGICAL-CAPITAL.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Justice-Mensah/publication/282671281_WORK_STRESS_AND_QUALITY_OF_WORK_LIFE_THE_MEDIATING_ROLE_OF_PSYCHOLOGICAL_CAPITAL/links/5617e85808ae6d1730846ca6/WORK-STRESS-AND-QUALITY-OF-WORK-LIFE-THE-MEDIATING-ROLE-OF-PSYCHOLOGICAL-CAPITAL.pdf)

Messabia, N., Fomi, P. R., & Kooli, C. (2022). Managing restaurants during the COVID-19 crisis: Innovating to survive and prosper. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(4), 100234. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X22000701/pdf?md5=3e39c64909356c84a88253238c9227f3&pid=1-s2.0-S2444569X22000701-main.pdf>

Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N., ... & Huang, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. *Journal of nursing management*, 28(5), 1002-1009. <https://doi.org/10.1111/jonm.13014>

Moliner, P. (1993). ISA: L'induction par scénario ambigu. Une méthode pour l'étude des représentations sociales. *Revue internationale de psychologie sociale*, 2(7), 21.

Moliner, P. (1994). L'étude expérimentale des processus représentationnels- Commentaire de l'article de R. Michit. *Papers on Social Representations*, 3, 118-121. <https://psr.iscte-iul.pt/index.php/PSR/article/download/181/144>

Moliner, P. (1995). A two-dimensional model of social representations. *European journal of social psychology*, 25(1), 27-40. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420250104>

Moliner, P. (1996). *Images et représentations sociales: de la théorie des représentations à l'étude des images sociales* (Vol. 12). Presses universitaires de Grenoble.

- Moliner, P., Rateau, P., & Cohen-Scali, V. (2002). *Les représentations sociales. Pratique des études de terrain*. Presses universitaires de Rennes.
- Moliner, P., & Guimelli, C. (2015). *Les représentations sociales*. PUG.
- Moliner, P., & Monaco, G. L. (2017). *Méthodes d'association verbale pour les sciences humaines et sociales* (pp. 190-p). Presses universitaires de Grenoble.
- Moscovici, S. (1961). La représentation sociale de la psychanalyse. *Bulletin de psychologie*, 14(194), 807-810.
- Moscovici, S. (1976). La psychologie des représentations sociales. *Revue européenne des sciences sociales*, 14(38-39), 409-416.
- Moscovici S. (1984): *Psychologie sociale*. Paris, Presses Universitaires de France
- Moscovici, S. (1994). Vignaux,(1994). Le concept de «thémata». *Structures et transformations des représentations sociales, Neuchâtel, Delachaux & Niestlé, Textes de base en sciences sociales*, 25-71.
- Moscovici, S. (2000). *Social Representations. Explorations in Social Psychology*. Oxford : Polity Press.
- Moscovici, S. (2011). An essay on social representations and ethnic minorities. *Social Science Information*, 50(3-4), 442-461.  
<https://doi.org/10.1177/0539018411411027>
- Müller, T., & Niessen, C. (2019). Self-leadership in the context of part-time teleworking. *Journal of Organizational Behavior*, 40(8), 883-898.  
<https://doi.org/10.1002/job.2371>
- Nasse, P., & Legeron, P. (2008). *Le Stress au travail. Rapport au Ministre du travail*.
- Negura, L., & Lungu, O. (2011). Les thémata et l'ancrage sociologique de la nostalgie d'un passé historique. Le cas de l'ostalgie. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, (1), 87-105. <https://doi.org/10.3917/cips.089.0087>

- Nerlich, B., & Jaspal, R. (2021). Social representations of 'social distancing' in response to COVID-19 in the UK media. *Current Sociology*, 69(4), 566-583. <https://journals.sagepub.com/doi/reader/10.1177/0011392121990030>
- Nguyen, C., & Nguyen, J. P. B. (2021). *Santé psychologique au travail et COVID-19*. De Boeck Supérieur.
- Noblet, A., Rodwell, J., & McWilliams, J. (2006). Organizational change in the public sector: Augmenting the demand control model to predict employee outcomes under New Public Management. *Work & Stress*, 20(4), 335-352. <https://doi.org/10.1080/02678370601050648>
- Ogden, J. (2014). *Psychologie de la santé*. De Boeck Supérieur.
- Oliveira, M., & Fernandes, C. (2020). Managing the coronavirus pandemic in Portugal: A step-by-step adjustment of health and social services. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(5), 536. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/tra0000879>
- Ozamiz-Etxebarria, N., Berasategi Santxo, N., Idoiaga Mondragon, N., & Dosil Santamaría, M. (2021). The psychological state of teachers during the COVID-19 crisis: The challenge of returning to face-to-face teaching. *Frontiers in psychology*, 11, 620718. doi: 10.3389/fpsyg.2020.620718
- Páez, D., & Pérez, J. A. (2020). Social representations of COVID-19 (Representaciones sociales del COVID-19). *International Journal of Social Psychology*, 35(3), 600-610. <https://journals.sagepub.com/doi/reader/10.1080/02134748.2020.1783852>
- Parent-Lamarche, A., & Boulet, M. (2021). Workers' stress during the first lockdown: consequences on job performance analyzed with a mediation model. *Journal of occupational and environmental medicine*, 63(6), 469. DOI: 10.1097/JOM.0000000000002172

- Pereira, D., Leitão, J., & Ramos, L. (2022). Burnout and Quality of Work Life among Municipal Workers: Do Motivating and Economic Factors Play a Mediating Role?. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(20), 13035. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/20/13035/pdf?version=1665973382>
- Piasser, A. (2000). Les différences statutaires en actes: le cas des représentations professionnelles d'enseignants et d'inspecteurs à l'école élémentaire. *Les dossiers des Sciences de l'Éducation*, 4(1), 57-70. <https://doi.org/10.3406/dsedu.2000.933>
- Piasser, A., & Ratinaud, P. (2010). Pensée sociale, pensée professionnelle: Une approche singulière en sciences de l'éducation. *Les dossiers des Sciences de l'Éducation*, 23(1), 7-14.
- Pitchot, W. (2020). Impact de la pandémie de la Covid-19 sur la santé psychologique du personnel soignant. *Rev Med Liege*, 75, S62-S66. [https://rmlg.uliege.be/download/3373/2678/W-Pitchot\\_2020\\_75\\_S1\\_0.pdf](https://rmlg.uliege.be/download/3373/2678/W-Pitchot_2020_75_S1_0.pdf)
- Poku, C. A., Bayuo, J., Mensah, E., & Bam, V. (2023). Quality of work-life and coping strategies of nurse educators and clinicians in COVID-19: A cross-sectional study. *Nursing Open*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nop2.1676>
- Pontier, M. (2014). Télétravail indépendant ou télétravail salarié: quelles modalités de contrôle et quel degré d'autonomie?. *Revue des sciences de gestion*, 49(265). <https://doi.org/10.3917/rsg.265.0031>
- Porter, L. W., and Lawler, E. E. (2013). *Industrial organization and health*. London: Routledge.
- Pralong, J. (2020). Quelles compétences pour être un télétravailleur performant. *HR Insights*, 3.

- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell Jr, J. J. (1997). Preventive stress management for healthy organizations. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/10238-014>
- Ramawickrama, J., Opatha, H. H. D. N. P., & PushpaKumari, M. D. (2017). Quality of work life, job satisfaction, and the facets of the relationship between the two constructs. <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v10n4p167>
- Rateau, P. (1995). Le noyau central des représentations sociales comme système hiérarchisé. Une étude sur la représentation du groupe. *Cahiers internationaux de psychologie sociale*.
- Rateau, P., Moliner, P., Guimelli, C., Abric, J. C., Van Lange, P. A., Kruglanski, A. W., & Higgins, E. T. (2011). Handbook of theories of social psychology. *Social Representation Theory.*, 477-487.
- Rateau, P., & Monaco, G. L. (2016). La théorie structurale ou l'horlogerie des nuages. *Les représentations sociales. Théories, méthodes et applications*.
- Rateau, P., Tavani, J. L., & Delouée, S. (2023). Social representations of the coronavirus and causal perception of its origin: The role of reasons for fear. *Health*, 27(1), 94-113.
- Raude, J., Lecrique, J. M., Lasbeur, L., Leon, C., Guignard, R., Du Roscoät, E., & Arwidson, P. (2020). Determinants of preventive behaviors in response to the COVID-19 pandemic in France: Comparing the sociocultural, psychosocial, and social cognitive explanations. *Frontiers in Psychology*, 11, 584500. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2020.584500/pdf?isPublishedV2=false>
- Reboul, E., Pailhé, A., Counil, E., & l'équipe EpiCov 1. (2024). Expérience et intensité du télétravail: quels liens avec le bien-être après une année de crise sanitaire en France?. *Population*, (0), 523-556.

- Registre, J. F. R., Danthine, É., Ouellet, A. M., Cachat-Rosset, G., & Saba, T. (2022). Effet du télétravail sur la santé psychologique et la performance des travailleurs durant la pandémie de la Covid-19. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 28(3), 151-165. <https://doi.org/10.1016%2Fj.pto.2022.03.005>
- Rivière, A., Commeiras, N., & Loubès, A. (2019). Nouveau Management Public, tensions de rôle et stress professionnel chez les cadres de santé. *Revue de gestion des ressources humaines*, 112(2), 3-20. <https://doi.org/10.3917/grhu.112.0003>
- Robert, V., & Vandenberghe, C. (2021). L'anxiété liée à la COVID-19: une analyse de ses effets en milieu de travail. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 27(1), 3-16. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2021.01.005>
- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships: As developed in the client-centered framework (Vol. 3, pp. 184-256). New York: McGraw-Hill. Comparaison sociale.
- Rouquette, J. L. (1994). Un pays, des hommes, des produits, une race. *Etudes et Recherches sur les systèmes agraires et le développement*, 195-204.
- Rouquette, M. L., & Rateau, P. (1998). *Introduction à l'étude des représentations sociales*. Presses universitaires de Grenoble.
- Roussiau, N., & Blanc, A. L. (2001). Représentations sociales du travail et formations scolaires ou professionnelles des lycéens. Approche comparative. *L'orientation scolaire et professionnelle*, (30/1). <https://doi.org/10.4000/osp.5688>
- Ruiller, C., Dumas, M., & Chédotel, F. (2017). Comment maintenir le sentiment de proximité à distance? Le cas des équipes dispersées par le télétravail. *RIMHE: Revue Interdisciplinaire Management, Homme Entreprise*, 276(3), 3-28. <http://dx.doi.org/10.3917/rimhe.027.0003>

- Saba, T., & Cachat-Rosset, G. (2020). COVID-19 et télétravail: un remède universel ou une solution ponctuelle. Québec et comparaison internationale. *The Journal of Business Communication*, 34(4), 343-69. [https://www.dprd.ulaval.ca/wp-content/uploads/2021/09/Rapport-Teletravail-2020\\_OBVIA\\_PUB.pdf](https://www.dprd.ulaval.ca/wp-content/uploads/2021/09/Rapport-Teletravail-2020_OBVIA_PUB.pdf)
- Salès-Wuillemin, E. (2005). Psychologie Sociale expérimentale de l'usage du langage. *Psychologie sociale expérimentale de l'usage du langage*, 1-321.
- Salès-Wuillemin, É., Galand, C., & Kohler, C. (2010). Représentation des médicaments et de la maladie: intérêts pour l'adhésion au traitement chez les patients. *Turbulences dans la chaîne des médicaments*, 183-206.
- Salès-Wuillemin, E., Galand, C., Cabello, S., & Folcher, V. (2011). Validation d'un modèle tri-composantiel pour l'étude des représentations sociales à partir de mesures issues d'une tâche d'association verbale. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, (3), 231-252. <https://doi.org/10.3917/cips.091.0231>
- Salès-Wuillemin, E., Morlot, R., & Fontaine, A., Pullin, W., Galand, Ch., Talon, D., Minary-Dohen, P. (2011) Evolution of Nurses' Social Representation of hospital Hygiene: from training to practice, *European Review of Applied Psychology*, 61, 51-63 <https://doi.org/10.1016/j.erap.2010.06.001>
- Salès-Wuillemin, É., Minondo-Kaghad, B., Chappé, J., Gabarrot, F., De Oliveira, P., Finez, L., & Cartierre, N. (2016, September). Social representation of the quality of working life: gap between idealization and perception, an empirical study. In *13th International Conference on Social Representations-ICRS*.
- Salès-Wuillemin, E., Minondo-Kaghad, B., Chappé, J., Gabarrot, F., de Oliveira, P., Finez, L., & Cartierre, N. (2017, July). Qualité de vie au travail: impact de l'écart entre la QVT perçue et idéale. In *Colloque International de Psychologie Sociale Appliquée*.
- Salès-Wuillemin, E. (2018). Le stress, les risques psychosociaux et la qualité de vie au travail: des concepts au cœur de la prévention et de la promotion de la santé. *Actualité et dossier en santé publique*.

Salès-Wuillemin, E. Minondo-Kaghad, B., Chappé, J., Gélina, M., & Dolard, A. (2022). Représentation sociale et attitudes à propos de la qualité de vie au travail : intérêt de la mesure de l'écart entre perception et idéalisation chez les femmes. Construction de l'échelle QualTra-scale, In M.F Agnoletti, E. Salès-Wuillemin (Eds.), *Communications réelles et virtuelles* (pp.139-154), Dijon : Editions Universitaires de Dijon.

Salès-Wuillemin, E., Minondo-Kaghad, B., Chappé, J., Gélina, M., & Dolard, A. (2023). The quality of working life: gap between perception and idealization impact of gender and status. *Frontiers in Psychology*, *14*, 1112737. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1112737>

Salès-Wuillemin, E. Gabarrot, F., Minondo-Kaghad, B., Chappé, J., Gélina, M., Dolard, A. (sous-presse, 2024) Validation d'une échelle des déterminants de la Qualité de Vie au Travail écart entre ce qui est attendu et ce qui est vécu : la QualTra-Scale, *Pratiques Psychologiques*

Sauvezon, C., Ferrieux, D., & Priolo, D. (2019). Le stress au travail: Du paradigme des risques psychosociaux à celui de la qualité de vie au travail. *Psychologie du Travail et des Organisations*, *25*(2), 86-99. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2018.11.002>

Scaillerez, A., & Tremblay, D. G. (2016). Le télétravail, comme nouveau mode de régulation de la flexibilisation et de l'organisation du travail: analyse et impact du cadre légal européen et nord-américain. *Revue de l'organisation responsable*, *11*(1), 21-31. <https://doi.org/10.3917/ror.111.0021>

Segbenya, M., & Okorley, E. N. A. (2022). Effect of teleworking on working conditions of workers: A post-COVID-19 lockdown evaluation. *Human behavior and emerging technologies*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/4562263>

Selye, H. (1956). *The stress of life*.

- Shanafelt, T., Ripp, J., & Trockel, M. (2020). Understanding and addressing sources of anxiety among health care professionals during the COVID-19 pandemic. *Jama*, 323(21), 2133-2134. doi:10.1001/jama.2020.5893
- Shimura, A., Yokoi, K., Ishibashi, Y., Akatsuka, Y., & Inoue, T. (2021). Remote work decreases psychological and physical stress responses, but full-remote work increases presenteeism. *Frontiers in psychology*, 12, 730969. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.730969>
- Siegrist, J., Siegrist, K., & Weber, I. (1986). Sociological concepts in the etiology of chronic disease: the case of ischemic heart disease. *Social science & medicine*, 22(2), 247-253. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(86\)90073-0](https://doi.org/10.1016/0277-9536(86)90073-0)
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort–reward imbalance at work: European comparisons. *Social science & medicine*, 58(8), 1483-1499. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(03\)00351-4](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(03)00351-4)
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social indicators research*, 55(3), 241-302. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>
- Sirgy, M. J. (2012). *The psychology of quality of life: Hedonic well-being, life satisfaction, and eudaimonia* (Vol. 50). Springer Science & Business Media.
- Soares, J. M., & de Vasconcelos, C. R. (2022). Análise da qualidade de vida no trabalho no setor industrial durante a COVID-19. *Revista Produção Online*, 22(1), 2373-2399. <https://doi.org/10.14488/1676-1901.v22i1.4579>
- Sousa-Uva, M., Sousa-Uva, A., et Sampayo, MM et Serranheira, F. (2021). Télétravail pendant l'épidémie de COVID-19 au Portugal et déterminants de la

satisfaction au travail : une étude transversale. *Santé publique BMC*, 21, 1-11.

Syrek, C., Kühnel, J., Vahle-Hinz, T., & De Bloom, J. (2022). Being an accountant, cook, entertainer and teacher—all at the same time: Changes in employees' work and work-related well-being during the coronavirus (COVID-19) pandemic. *International Journal of Psychology*, 57(1), 20-32. <https://doi.org/10.1002/ijop.12761>

Susilaningsih, F. S., Komariah, M., Mediawati, A. S., & Lumbantobing, V. B. (2021). Quality of work-life among lecturers during online learning in COVID-19 pandemic period: A scoping review. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 17, 163-166. [http://www.medic.upm.edu.my/upload/dokumen/2021061711512533\\_MJ\\_MHS\\_0374.pdf](http://www.medic.upm.edu.my/upload/dokumen/2021061711512533_MJ_MHS_0374.pdf)

Tafari, E. (2001). Attitudes, engagement et dynamique des représentations sociales: études expérimentales. *Revue internationale de psychologie sociale*, 14(1), 7-30. [https://www.researchgate.net/profile/Eric-Tafari/publication/270280402\\_Attitudes\\_Engagement\\_et\\_Dynamique\\_des\\_Representations\\_Sociales\\_etudes\\_experimentales/links/54a650810cf256bf8bb4e16c/Attitudes-Engagement-et-Dynamique-des-Representations-Sociales-etudes-experimentales.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Eric-Tafari/publication/270280402_Attitudes_Engagement_et_Dynamique_des_Representations_Sociales_etudes_experimentales/links/54a650810cf256bf8bb4e16c/Attitudes-Engagement-et-Dynamique-des-Representations-Sociales-etudes-experimentales.pdf)

Tajfel, H. (1972). Some developments in European social psychology. *European Journal of Social Psychology*.

Tajfel, H., Turner, J. C., Austin, W. G., & Worchel, S. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. *Organizational identity: A reader*, 56(65), 9780203505984-16.

Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel and WG Austing (Eds.). *Psychology of intergroup relations*.

- Taskin, L. (2003). Les Enjeux du télétravail pour l'organisation. *Reflets et perspectives de la vie économique*, 42(1), 81-94. <https://doi.org/10.3917/rpve.421.0081>
- Taskin, L., & Delobbe, N. (2003). Conséquences de la pratique du télétravail, Vers une désocialisation ou une nouvelle forme de socialisation. *Bien-être au travail et transformations des organisations*. Louvain-la-Neuve: Presses Universitaires de Louvain, 391-401. [https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal%3A21244/datastream/PDF\\_01/view](https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal%3A21244/datastream/PDF_01/view)
- Taskin, L., & Devos, V. (2005). Paradoxes from the individualization of human resource management: The case of telework. *Journal of business ethics*, 62, 13-24. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-8710-0>
- Taskin, L. (2006). Télétravail: Les enjeux de la déspatialisation pour le Management Humain. *Revue Interventions économiques. Papers in Political Economy*, (34). <https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.680>
- Taskin, L. (2006). Le télétravail en manque de régulations. *Regards économiques*, 37, 1-14. <https://www.academia.edu/download/70329672/14353.pdf>
- Tavani, J. L., Monaco, G. L., Hoffmann-Hervé, L., Botella, M., & Collange, J. (2014). La qualité de vie au travail: objectif à poursuivre ou concept à évaluer? Quality of life at work: A goal to pursue or a concept to be assessed?. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 75, 160-170. [https://www.researchgate.net/profile/Jean-Louis-Tavani/publication/260215911\\_La\\_qualite\\_de\\_vie\\_au\\_travail\\_objectif\\_a\\_poursuivre\\_ou\\_concept\\_a\\_evaluer/links/5a1a8d93a6fdcc50adeb0337/La-qualite-de-vie-au-travail-objectif-a-poursuivre-ou-concept-a-evaluer.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jean-Louis-Tavani/publication/260215911_La_qualite_de_vie_au_travail_objectif_a_poursuivre_ou_concept_a_evaluer/links/5a1a8d93a6fdcc50adeb0337/La-qualite-de-vie-au-travail-objectif-a-poursuivre-ou-concept-a-evaluer.pdf)
- Taylor, F. W. (1919). *The principles of scientific management*. Harper & brothers.
- Tissandier, P., & Mariani-Rousset, S. (2019). Les bénéfices du télétravail. Mobilité modérée: réduction du stress et des émissions de gaz à effets de serre. *Revue francophone sur la santé et les territoires*.

- Trougakos, J. P., Chawla, N., & McCarthy, J. M. (2020). Working in a pandemic: Exploring the impact of COVID-19 health anxiety on work, family, and health outcomes. *Journal of Applied Psychology, 105*(11), 1234. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/apl0000739>
- Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S. D., & Wetherell, M. S. (1987). *Rediscovering the social group: A self-categorization theory*. Basil Blackwell.
- Tvedt, S. D., Saksvik, P. Ø., & Nytrø, K. (2009). Healthy organizational change processes as a prerequisite for a good psychological work environment. *Work & Stress, 23*(1), 80-98.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 31*(3), 207-213. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.05.001>
- Van der Meulen, N., van Baalen, P., van Heck, E., & Mülder, S. (2019). No teleworker is an island: The impact of temporal and spatial separation along with media use on knowledge sharing networks. *Journal of information technology, 34*(3), 243-262. <https://doi.org/10.1177/0268396218816531>
- Van Laar, D., Edwards, J. A., & Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of advanced nursing, 60*(3), 325-333. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04409.x>
- Vayre, É. (2019). Les incidences du télétravail sur le travailleur dans les domaines professionnel, familial et social. *Le travail humain, 82*(1), 1-39. <https://doi.org/10.3917/th.821.0001>
- Vergès, P. (1992). L'évocation de l'argent: Une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de psychologie*.

- Vergès, P. (1995). Représentations sociales partagées, périphériques, indifférentes, d'une minorité: méthodes d'approche. *Les Cahiers internationaux de psychologie sociale*, 28, 77-95.
- Vergès, P., & Flament, C. (1997). Comparaison de méthode: A propos de l'article "Apport des modèles graphiques gaussiens en analyse de similitude". *Papers on social representations*, 6, 73-87. <https://psr.iscte-iul.pt/index.php/PSR/article/download/241/207>
- Vergès, P., & Bouriche, B. (2001). L'analyse des données par les graphes de similitude. *Sciences humaines*, 1-90. <https://www.scienceshumaines.com/Bouriche.pdf>
- Vézina, M., Bourbonnais, R., Brisson, C., & Trudel, L. (2006). Définir les risques. *Actes de la recherche en sciences sociales*, (3), 32-38. <https://doi.org/10.3917/arss.163.0032>
- Vignaud, P., & Prieto, N. (2020). Impact psychique de la pandémie de Covid-19 sur les professionnels soignants. *Actualités Pharmaceutiques*, 59(599), 51-53. <https://doi.org/10.1016/j.actpha.2020.08.013>
- Vinet, É., & Moliner, P. (2006). Asymétries de la fonction explicative des représentations intergroupes hommes/femmes. *Les Cahiers internationaux de psychologie sociale*, (1), 47-57. <https://doi.org/10.3917/cips.069.0047>
- Wachelke, J., & Contarello, A. (2010). Social representations on aging: Structural differences concerning age group and cultural context. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(3), 367-380. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80515851003.pdf>
- Walls, A. C., Park, Y. J., Tortorici, M. A., Wall, A., McGuire, A. T., & Velesler, D. (2020). Structure, function, and antigenicity of the SARS-CoV-2 spike glycoprotein. *Cell*, 181(2), 281-292. [https://scholar.google.com/scholar?output=instlink&q=info:iFdrGFq0V-gJ:scholar.google.com/&hl=fr&as\\_sdt=0,5&scillfp=7122024482725167195&oi=lle](https://scholar.google.com/scholar?output=instlink&q=info:iFdrGFq0V-gJ:scholar.google.com/&hl=fr&as_sdt=0,5&scillfp=7122024482725167195&oi=lle)

- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it. *Sloan management review*, 15(1), 11-21.
- Walton, R. E. (1974). Improving quality of work life. *Harvard Business Review*, 52(3), 12.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of occupational Psychology*, 52(2), 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Wassler, P., & Talarico, C. (2021). Sociocultural impacts of COVID-19: A social representations perspective. *Tourism Management Perspectives*, 38, 100813. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100813>
- WHOQoL Group. (1993). Study protocol for the World Health Organization project to develop a Quality of Life assessment instrument (WHOQOL). *Quality of life Research*, 2, 153-159.
- Wilson, J. M., Boyer O'Leary, M., Metiu, A., & Jett, Q. R. (2008). Perceived proximity in virtual work: Explaining the paradox of far-but-close. *Organization studies*, 29(7), 979-1002. <https://doi.org/10.1177/0170840607083105>
- Wioland, L., Lapoire-Chasset, M., & Chazelet, S. (2020). Porter un masque alternatif au travail: comprendre pour en favoriser l'acceptation. *Hygiène et Sécurité du travail*, 259, 17-21.
- Xiao, H., Zhang, Y., Kong, D., Li, S., & Yang, N. (2020). The effects of social support on sleep quality of medical staff treating patients with coronavirus disease 2019 (COVID-19) in January and February 2020 in China. *Medical science monitor: international medical journal of experimental and clinical research*, 26, e923549-1. <https://doi.org/10.12659%2FMSM.923549>
- Zöllner, K. et Sulíková, R. (2021). Le télétravail et son influence sur la satisfaction au travail. *Journal de recherche en gestion des ressources humaines* , 558863.

# Liste des tableaux

Tableau 3.1. Architecturation des Thèmes (Moscovici & Vignaux, 1994, p. 65)....	126
Tableau 3.2. Architecture globale de la pensée sociale (Flament & Rouquette, 2003, p. 21).....	128
Tableau 4.1. Grille de lecture des résultats de l'analyse prototypique .....	152
Tableau 5.1. Analyses descriptives de la TAV avec l'inducteur « QVT durant le premier confinement ».....	177
Tableau 5.2. Mots induits produits par l'ensembles des participants (FC pour fréquence de citation et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant le premier confinement ».....	179
Tableau 5.3. Mots induits par les participants distanciels VS. présentsiels durant la période de confinement (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen). .....	181
Tableau 5.4. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT perçue (QS-27) & générale (item 27) .....	194
Tableau 5.5. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27 .....	195
Tableau 5.6. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT idéale (QS-27-I).....	198
Tableau 5.7. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I.....	199
Tableau 5.8. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur l'indice $\delta$ – écart entre la QVT-Ideale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale .....	201
Tableau 5.9. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I.....	202
Tableau 6.1. Analyses descriptives de la TAV avec l'inducteur « QVT durant le troisième confinement » .....	238
Tableau 6.2. Mots induits produits par l'ensembles des participants (FC pour fréquence de citation et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant le troisième confinement » .....	239
Tableau 6.3. Mots induits par les participants distanciels VS. Présentiels VS. Mixte durant la troisième période de confinement (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant le troisième confinement » .....	241
Tableau 6.4. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT perçue (QS-27) & générale (item 27) .....	255
Tableau 6.5. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur la QVT perçue (QS-27) & générale (item 27) .....	256
Tableau 6.6. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27 .....	257

Tableau 6.7. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27 .....	258
Tableau 6.8. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT idéale (QS-27-I).....	262
Tableau 6.9. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur la QVT idéale (QS-27-I) .....	262
Tableau 6.10. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I .....	263
Tableau 6.11. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I .....	264
Tableau 6.12. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur l'indice $\delta$ – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale.....	268
Tableau 6.13. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur l'indice $\delta$ – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale.....	268
Tableau 6.14. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I .....	269
Tableau 6.15. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I .....	270
Tableau 6.16. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur le Stress perçu (PSS-10).....	274
Tableau 6.17. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur le Stress perçu (PSS-10) .....	274
Tableau 7.1. Analyses descriptives de la TAV avec l'inducteur « QVT durant cette période de crise sanitaire ».....	311
Tableau 7.2. Mots induits produits par l'ensembles des participants (FC pour fréquence de citation et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant cette période de crise sanitaire ».....	312
Tableau 7.3. Mots induits par les participants Présentiels VS. Mixte durant la troisième période de confinement (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant cette période de crise sanitaire ».....	314
Tableau 7.4. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur la QVT perçue (QS-27) & générale (item 27).....	324
Tableau 7.5. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27 .....	325
Tableau 7.6. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur la QVT idéale (QS-27).....	326
Tableau 7.7. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27.....	327
Tableau 7.8. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur l'indice $\delta$ – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue et sur les 6 indices $\delta$ des dimensions (QS-27).....	328
Tableau 7.9. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur le stress perçu et absolu.....	330

Tableau 8.1. Analyses descriptives de l'échantillon, toutes périodes confondues (TAV : N = 521 ; QS-27 : N = 412).....	355
Tableau 8.2. Analyses descriptives de la TAV à partir de l'inducteur « QVT durant la crise sanitaire ».....	361
Tableau 8.3. Mots induits produits par l'ensembles des participants (N = 521) des 3 études (FC pour fréquence de citation et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant la crise sanitaire ».....	362
Tableau 8.4. Mots induits par les participants dans la condition « Télétravail » VS « Présentiel » VS « Mixte » toutes périodes confondues (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen) à partir de l'inducteur « QVT durant la crise sanitaire ».....	364
Tableau 8.5. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT perçue (QS-27).....	379
Tableau 8.6. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur la QVT perçue (QS-27).....	380
Tableau 8.7. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27 .....	381
Tableau 8.8. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions perçues de la QS-27 .....	382
Tableau 8.9. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur la QVT idéale (QS-27-I).....	385
Tableau 8.10. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur la QVT idéale (QS-27-I).....	385
Tableau 8.11. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I.....	386
Tableau 8.12. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I.....	387
Tableau 8.13. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur l'indice $\delta$ – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale .....	390
Tableau 8.14. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur l'indice $\delta$ – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale.....	390
Tableau 8.15. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Présentiel) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I.....	392
Tableau 8.16. Impact de la condition de travail (Télétravail Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27-I.....	392
Tableau 0.1. Questionnaire sociodémographique de la première étude (1 <sup>er</sup> confinement) .....	481
Tableau 0.2. Questionnaire sociodémographique de la deuxième étude (3 <sup>ème</sup> confinement) .....	482
Tableau 0.3. Echelle de stress perçue PSS-10 (d'après la VF de Cohen, Karmarck & Mermelstein, 1983).....	483
Tableau 0.4. Mots induits par les participants distanciels VS. Présentiels VS. Mixte durant la troisième période de confinement correspondant à la 2 <sup>ème</sup> étude (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen). .....	484

Tableau 0.5. Questionnaire sociodémographique de la troisième étude (Après les confinements) .....	485
Tableau 0.6. Echelle de stress absolu PSS-10-A (d'après la VF de Dolard & Salès-Wuillemin, 2024).....	486
Tableau 0.7. Mots induits par les participants Présentiels VS. Mixte après les 3 périodes de confinement correspondant à la 3 <sup>ème</sup> étude (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen). .....	487
Tableau 0.8. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur la QVT idéale (QS-27).....	488
Tableau 0.9. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27.....	488
Tableau 0.10. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur l'indice $\delta$ – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale.....	489
Tableau 0.11. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur les 6 indices $\delta$ des dimensions de la QualTra-scale.....	489
Tableau 0.12. Télétravail Vs Présentiel sur la QVT perçue (QualTra-scale).....	490
Tableau 0.13. Télétravail Vs Présentiel sur la QVT idéale (QualTra-scale).....	490
Tableau 0.14. Télétravail Vs Présentiel sur l'écart entre QVT-idéale et QVT-perçue (QualTra-scale).....	490
Tableau 0.15. Télétravail Vs Présentiel sur les dimensions de la QVT perçue (QS-27) .....	491
Tableau 0.16. Télétravail Vs Présentiel sur les dimensions de la QVT idéale (QS-27) .....	491
Tableau 0.17. Télétravail Vs Présentiel sur les écarts entre idéale et perception des dimensions de la QS-27 .....	492
Tableau 0.18. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur la QVT perçue (QualTra-scale) .....	493
Tableau 0.19. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur la QVT idéale (QualTra-scale).....	493
Tableau 0.20. <i>Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur les écarts entre QVT idéale et QVT perçue (QualTra-scale) .....</i>	493
Tableau 0.21. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur le stress perçu (PSS-10) .....	493
Tableau 0.22. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur les dimensions de la QVT perçue (QS-27).....	494
Tableau 0.23. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur les dimensions de la QVT idéale (QS-27).....	494
Tableau 0.24. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur les écarts entre idéale et perception des dimensions de la QS-27.....	495
Tableau 0.25. Présentiel Vs Mixte sur la QVT perçue (QualTra-scale) .....	496
Tableau 0.26. Présentiel Vs Mixte sur la QVT idéale (QualTra-scale).....	496
Tableau 0.27. Présentiel Vs Mixte sur les écarts entre QVT idéale et QVT perçue (QualTra-scale).....	496
Tableau 0.28. Présentiel Vs Mixte sur le stress perçu (PSS-10) .....	496
Tableau 0.29. Présentiel Vs Mixte sur le stress Absolu (PSS-10-A).....	496
Tableau 0.30. Présentiel Vs Mixte sur les dimensions de la QVT perçue (QS-27)...	497

Tableau 0.31. Présentiel Vs Mixte sur les dimensions de la QVT idéale (QS-27).....	497
Tableau 0.32. Présentiel Vs Mixte sur les écarts entre idéale et perception des dimensions de la QS-27 .....	498

# Liste des figures

FIGURE 3.1 : Le regard psychosocial (Moscovici, 1984, p. 9).....	98
FIGURE 3.2 : Schématisation de l'écart entre la QVT-perçue et la QVT-attendue dans un idéal.....	143
FIGURE 3.3 : Schématisation de l'écart entre le stress-perçu et le stress-craint dans la pire des situations. ....	145
FIGURE 4.4 : illustration de l'arbre maximum.....	154
FIGURE 5.1 - Arbre maximum obtenu pour le groupe « Télétravail » pendant le 1 <sup>er</sup> confinement .....	185
FIGURE 5.2 - Arbre maximum obtenu pour le groupe « Présentiel » pendant le 1 <sup>er</sup> confinement .....	189
FIGURE 6.1 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Télétravail » pendant le 3 <sup>ème</sup> confinement .....	245
FIGURE 6.2 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Présentiel » pendant le 3 <sup>ème</sup> confinement .....	248
FIGURE 6.3 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Mixte » pendant le 3 <sup>ème</sup> confinement .....	251
FIGURE 7.1 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Présentiel » après les confinements.....	317
FIGURE 7.2 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Mixte » après les confinements.....	320
FIGURE 8.1 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Télétravail » toutes périodes confondues.....	368
FIGURE 8.2 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Présentiel » toutes périodes confondues.....	372
FIGURE 8.3 – Arbre maximum obtenu pour le groupe « Mixte » toutes périodes confondues.....	375

# Annexes



# Annexe 1

Consigne de l'étude publié sur la plateforme Qualtrics

## Etude de psychologie sociale

Vous êtes invité-e à prendre part à une étude de psychologie sociale et du travail réalisée au sein du laboratoire Psy-DREPI sous la responsabilité de Adrien Dolard et du Pr Edith Salés-Wuillemin.



### **Durée de passation**

Estimée à moins de 15 minutes.

### **Votre participation est anonyme**

Votre participation à cette étude est totalement anonyme. Aucune donnée personnelle ne sera recueillie. Les autres données recueillies seront utilisées uniquement par les responsables de cette étude et ne seront pas communiquées à un tiers.

Si vous avez 18 ans ou plus et si vous avez compris les déclarations ci-dessus, sélectionnez "J'accepte de participer".

Merci d'avance pour votre participation.

Acceptez-vous de participer à cette étude ?

OUI, j'accepte de participer

## Annexe 2

Tableau 0.1. Questionnaire sociodémographique de la première étude (1<sup>er</sup> confinement)

Question	Consigne
1	<p><b>Vous engagez-vous à participer sérieusement à cette étude ?</b></p> <p><input type="radio"/> Je m'engage à une participation sérieuse</p>
2	<p><b>Age</b></p> <p><i>Texte libre</i></p>
3	<p><b>Sexe</b></p> <p><input type="radio"/> Un homme</p> <p><input type="radio"/> Une femme</p> <p><input type="radio"/> Autre</p>
4	<p><b>Statut</b></p> <p><input type="radio"/> Artisans, commerçants, professions libérales</p> <p><input type="radio"/> Cadres dirigeants &amp; chefs d'entreprises</p> <p><input type="radio"/> Cadres et professions supérieures</p> <p><input type="radio"/> Employés (dont catégories C de la fonction publique)</p> <p><input type="radio"/> Professions intermédiaires</p> <p><input type="radio"/> Ouvriers</p> <p><input type="radio"/> Agriculteurs exploitants</p> <p><input type="radio"/> Etudiants non-salariés</p> <p><input type="radio"/> Etudiants salariés</p> <p><input type="radio"/> Retraités</p> <p><input type="radio"/> Sans activités</p> <p><input type="radio"/> Autre, précisez : <i>Texte libre</i></p>
5	<p><b>Vous êtes actuellement en activités ou vous avez récemment (début du confinement) exercé une activité professionnelle</b></p> <p><input type="radio"/> Oui</p> <p><input type="radio"/> Non</p>
6	<p><b>Dans quel pays travaillez-vous ?</b></p> <p><i>Texte libre</i></p>
7	<p><b>Depuis combien de temps travaillez-vous ? (indiquez un chiffre ou un nombre en année pleine, exemple : 12)</b></p> <p><i>Texte libre</i></p>
8	<p><b>Vous travaillez</b></p> <p><input type="radio"/> A temps complet</p> <p><input type="radio"/> A temps partiel</p>
9	<p><b>L'organisation dans laquelle vous travaillez comprend :</b></p> <p><input type="radio"/> Plus de 499 salariés</p> <p><input type="radio"/> Entre 50 et 499 salariés</p> <p><input type="radio"/> Entre 20 et 50 salariés</p> <p><input type="radio"/> Entre 5 et 20 salariés</p> <p><input type="radio"/> Moins de 5 salariés</p> <p><input type="radio"/> Vous travaillez seule(e)</p> <p><input type="radio"/> Autre, précisez : <i>Texte libre</i></p>
10	<p><b>En cette période de confinement, concernant votre travail, vous êtes ...</b></p> <p><input type="radio"/> En télétravail</p> <p><input type="radio"/> Au chômage partiel</p> <p><input type="radio"/> Toujours sur votre lieu de travail</p> <p><input type="radio"/> Autre, précisez : <i>Texte libre</i></p>

## Annexe 3

Tableau 0.2. Questionnaire sociodémographique de la deuxième étude (3<sup>ème</sup> confinement)

Question	Consigne
1	<p><b>Vous engagez-vous à participer sérieusement à cette étude ?</b></p> <p><input type="radio"/> Je m'engage à une participation sérieuse</p>
2	<p><b>Age</b></p> <p><i>Texte libre</i></p>
3	<p><b>Sexe</b></p> <p><input type="radio"/> Un homme</p> <p><input type="radio"/> Une femme</p> <p><input type="radio"/> Autre</p>
4	<p><b>Statut</b></p> <p><input type="radio"/> Artisans, commerçants, professions libérales</p> <p><input type="radio"/> Cadres dirigeants &amp; chefs d'entreprises</p> <p><input type="radio"/> Cadres et professions supérieures</p> <p><input type="radio"/> Employés (dont catégories C de la fonction publique)</p> <p><input type="radio"/> Professions intermédiaires</p> <p><input type="radio"/> Ouvriers</p> <p><input type="radio"/> Agriculteurs exploitants</p> <p><input type="radio"/> Etudiants non-salariés</p> <p><input type="radio"/> Etudiants salariés</p> <p><input type="radio"/> Retraités</p> <p><input type="radio"/> Sans activités</p> <p><input type="radio"/> Autre, précisez : <i>Texte libre</i></p>
5	<p><b>Vous êtes actuellement en activités ou vous avez récemment (début du confinement) exercé une activité professionnelle</b></p> <p><input type="radio"/> Oui</p> <p><input type="radio"/> Non</p>
6	<p><b>Dans quel pays travaillez-vous ?</b></p> <p><i>Texte libre</i></p>
7	<p><b>Depuis combien de temps travaillez-vous ? (indiquez un chiffre ou un nombre en année pleine, exemple : 12)</b></p> <p><i>Texte libre</i></p>
8	<p><b>Vous travaillez</b></p> <p><input type="radio"/> A temps complet</p> <p><input type="radio"/> A temps partiel</p>
9	<p><b>L'organisation dans laquelle vous travaillez comprend :</b></p> <p><input type="radio"/> Plus de 499 salariés</p> <p><input type="radio"/> Entre 50 et 499 salariés</p> <p><input type="radio"/> Entre 20 et 50 salariés</p> <p><input type="radio"/> Entre 5 et 20 salariés</p> <p><input type="radio"/> Moins de 5 salariés</p> <p><input type="radio"/> Vous travaillez seule(e)</p> <p><input type="radio"/> Autre, précisez : <i>Texte libre</i></p>
10	<p><b>En cette période de confinement, concernant votre travail, vous êtes ...</b></p> <p><input type="radio"/> En télétravail</p> <p><input type="radio"/> En présentiel</p> <p><input type="radio"/> En hybride (télétravail et présentiel)</p> <p><input type="radio"/> Au chômage partiel</p> <p><input type="radio"/> Autre, précisez : <i>Texte libre</i></p>

## Annexe 4

Tableau 0.3. Echelle de stress perçu PSS-10 (d'après la VF de Cohen, Karmarck & Mermelstein, 1983).

<b>Au cours du dernier mois, combien de fois :</b>	Très souvent	Assez souvent	Parfois	Presque jamais	Jamais
1. Avez-vous été dérangé(e) par un événement inattendu ?					
2. Vous a-t-il semblé difficile de contrôler les choses importantes de votre vie ?					
3. Vous êtes-vous senti(e) nerveux (se) ou stressé(e) ?					
4. Vous êtes-vous senti(e) confiant(e) à prendre en main vos problèmes personnels ? (1)					
5. Avez-vous senti que les choses allaient comme vous le vouliez ? (1)					
6. Avez-vous pensé que vous ne pouviez pas assumer toutes les choses que vous deviez faire ?					
7. Avez-vous été capable de maîtriser votre énervement ? (1)					
8. Avez-vous senti que vous dominiez la situation ? (1)					
9. Vous êtes-vous senti(e) irrité(e) parce que les événements échappaient à votre contrôle ?					
10. Avez-vous trouvé que les difficultés s'accumulaient à un tel point que vous ne pouviez les contrôler ?					

Légende : (1) les items 4, 5, 7 et 8 sont des items inversés.

## Annexe 5

Tableau 0.4. Mots induits par les participants distanciels VS. Présentiels VS. Mixte durant la troisième période de confinement correspondant à la 2<sup>ème</sup> étude (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen).

	Télétravail	Présentiel	Mixte
<b>Rang faible (&lt;2,5)</b>	Solitude (FC = 29,33% ; RM = 2,27) Stress (FC = 18,99% ; RM = 1,73) Difficile (FC = 15,19% ; RM = 2,42) Mauvaise QVT (FC = 12,66% ; RM = 1,40)	Stress (FC = 21,33% ; RM = 2,25) Difficile (FC = 17,33% ; RM = 2,08) Adaptabilité (FC = 14,67% ; RM = 2,27)	Difficile (FC = 22,67% ; RM = 1,82)
<b>FC &gt; 10%</b>			
<b>Rang élevé (≥ 2,5)</b>	Relations (FC = 20,25% ; RM = 3,50) Fatigant (FC = 20,25% ; RM = 2,88) Equipement / Matériel (FC = 13,92% ; RM = 3,27) Démotivation (FC = 12,66% ; RM = 3,20) Confort (FC = 10,13% ; RM = 2,88) Dépression (FC = 10,13% ; RM = 2,88)	Fatigant (FC = 22,67% ; RM = 2,94)	Adaptabilité (FC = 20,00% ; RM = 2,80) Fatigant (FC = 16,00% ; RM = 2,92) Equipements/Matériels (FC = 16,00% ; RM = 3,17) Charge de travail (FC = 13,33% ; RM = 3,10)
<b>Rang faible (&lt;2,5)</b>	Anxiogène (FC = 8,86% ; RM = 2,29) Isolement (FC = 7,59% ; RM = 2,17) Santé (FC = 6,33% ; RM = 1,80) Bien-être (FC = 6,33% ; RM = 2,20) Tranquillité (FC = 5,06% ; RM = 2,00)		Solitude (FC = 9,33% ; RM = 1,86) Stress (FC = 9,33% ; RM = 2,43) Relations (FC = 6,67% ; RM = 2,20) Liens (FC = 6,67% ; RM = 1,80) Equilibre vie perso / vie pro (FC = 6,67% ; RM = 1,80) RPS (FC = 5,33% ; RM = 2,00) Aménagements (FC = 5,33% ; RM = 1,50) Reconnaissance (FC = 5,33% ; RM = 2,25)
<b>FC ≤ 10%</b>			
<b>Rang élevé (≥ 2,5)</b>	Autonomie (FC = 8,86% ; RM = 2,86) Complicé (FC = 7,59% ; RM = 2,50) Ennui (FC = 7,59% ; RM = 3,33) Long (FC = 6,33% ; RM = 2,80) Internet (FC = 5,06% ; RM = 3,00) Temps (FC = 5,06% ; RM = 4,00) Soutien (FC = 5,06% ; RM = 2,50) Organisation (FC = 5,06% ; RM = 3,00) Adaptabilité (FC = 5,06% ; RM = 2,75)		Démotivation (FC = 9,33% ; RM = 3,57) Distance (FC = 9,33% ; RM = 3,00) Mauvaise QVT (FC = 9,33% ; RM = 2,57) Communication (FC = 8,00% ; RM = 3,83) Autonomie (FC = 8,00% ; RM = 3,17) Confort (FC = 8,00% ; RM = 2,50) Isolement (FC = 8,00% ; RM = 3,00) Organisation (FC = 6,67% ; RM = 3,20) Sécurité (FC = 6,67% ; RM = 3,20) Soutien (FC = 6,67% ; RM = 3,40) Confiance (FC = 6,67% ; RM = 3,20) Internet (FC = 6,67% ; RM = 2,60) Flexibilité (FC = 6,67% ; RM = 2,60) Dépression (FC = 5,33% ; RM = 3,25)

## Annexe 6

Tableau 0.5. Questionnaire sociodémographique de la troisième étude (Après les confinements)

Question	Consigne
1	<p><b>Vous engagez-vous à participer sérieusement à cette étude ?</b></p> <p><input type="radio"/> Je m'engage à une participation sérieuse</p>
2	<p><b>Age</b></p> <p><i>Texte libre</i></p>
3	<p><b>Sexe</b></p> <p><input type="radio"/> Un homme</p> <p><input type="radio"/> Une femme</p> <p><input type="radio"/> Autre</p>
4	<p><b>Concernant le pass sanitaire ...</b></p> <p><input type="radio"/> Vous avez votre pass sanitaire avec vos deux vaccins</p> <p><input type="radio"/> Vous n'avez pas le pass sanitaire, mais vous avez un des deux vaccins</p> <p><input type="radio"/> Vous n'avez pas le pass sanitaire, aucun vaccin et vous comptez vous vacciner</p> <p><input type="radio"/> Vous n'avez pas le pass sanitaire, aucun vaccin et vous ne comptez pas vous vacciner</p> <p><input type="radio"/> Autre, précisez</p>
5	<p><b>Statut</b></p> <p><input type="radio"/> Artisans, commerçants, professions libérales</p> <p><input type="radio"/> Cadres dirigeants &amp; chefs d'entreprises</p> <p><input type="radio"/> Cadres et professions supérieures</p> <p><input type="radio"/> Employés (dont catégories C de la fonction publique)</p> <p><input type="radio"/> Professions intermédiaires</p> <p><input type="radio"/> Ouvriers</p> <p><input type="radio"/> Agriculteurs exploitants</p> <p><input type="radio"/> Etudiants non-salariés</p> <p><input type="radio"/> Etudiants salariés</p> <p><input type="radio"/> Retraités</p> <p><input type="radio"/> Sans activités</p> <p><input type="radio"/> Autre, précisez : <i>Texte libre</i></p>
6	<p><b>Depuis combien de temps travaillez-vous ? (indiquez un chiffre ou un nombre en année pleine, exemple : 12)</b></p> <p><i>Texte libre</i></p>
7	<p><b>Vous travaillez</b></p> <p><input type="radio"/> A temps complet</p> <p><input type="radio"/> A temps partiel</p>
8	<p><b>L'organisation dans laquelle vous travaillez comprend :</b></p> <p><input type="radio"/> Plus de 499 salariés</p> <p><input type="radio"/> Entre 50 et 499 salariés</p> <p><input type="radio"/> Entre 20 et 50 salariés</p> <p><input type="radio"/> Entre 5 et 20 salariés</p> <p><input type="radio"/> Moins de 5 salariés</p> <p><input type="radio"/> Vous travaillez seule(e)</p> <p><input type="radio"/> Autre, précisez : <i>Texte libre</i></p>
10	<p><b>En cette période de confinement, concernant votre travail, vous êtes ...</b></p> <p><input type="radio"/> En télétravail 100%</p> <p><input type="radio"/> En présentiel 100%</p> <p><input type="radio"/> En hybride (télétravail et présentiel), précisez : <i>Texte libre</i></p> <p><input type="radio"/> Autre, précisez : <i>Texte libre</i></p>

## Annexe 7

Tableau 0.6. Echelle de stress absolu PSS-10-A (d'après la VF de Dolard & Salès-Wuillemin, 2024).

<b>Quelle est votre position sur l'intérêt des propositions suivantes pour ne pas se sentir en situation de stress au travail</b>	Totalement inutile (1)	Inutile (2)	Ni utile ni inutile (3)	Utile (4)	Totalement utile (5)
1. Ne pas se sentir dérangé(e) par un évènement inattendu					
2. Ne pas avoir la sensation qu'il est difficile de contrôler les choses importantes de sa vie					
3. Ne pas se sentir nerveux(se) ou stressé(e)					
4. Se sentir confiant(e) à prendre en main ses problèmes personnels					
5. Sentir que les choses vont comme on le veut					
6. Penser que l'on peut assumer toutes les choses que l'on doit faire					
7. être capable de maîtriser son énervement					
8. Sentir que l'on domine la situation					
9. Ne pas se sentir irrité(e) parce que les évènements échappent à notre contrôle					
10. Ne pas sentir que les difficultés s'accumulent à un tel point qu'on ne peut plus les contrôler					

## Annexe 8

Tableau 0.7. Mots induits par les participants Présentiels VS. Mixte après les 3 périodes de confinement correspondant à la 3<sup>ème</sup> étude (FC pour fréquence de citation en pourcentage et RM pour rang moyen).

	Présentiel	Mixte	
FC > 10%	Rang faible (<2,45)	Stress (FC = 18,08% ; RM = 2,00) Fatigant (FC = 12,76% ; RM = 1,58) Masque (FC = 10,64% ; RM = 1,40) Difficile (FC = 10,64% ; RM = 2,20)	Confiance (FC = 15,79% ; RM = 2,33) Adaptabilité (FC = 13,16% ; RM = 2,20) Autonomie (FC = 10,53% ; RM = 2,25) Distance(ciation) (FC = 10,53% ; RM = 2,25)
	Rang élevé (≥ 2,45)	X	X
C ≤ 10%	Rang faible (<2,45)	Complicqué (FC = 8,51% ; RM = 2,13) Relation (FC = 8,51% ; RM = 2,13) Contraintes (FC = 7,45% ; RM = 2,29) Adaptabilité (FC = 6,38% ; RM = 2,33) Mauvaise QVT (FC = 6,38% ; RM = 1,67) Distance(ciation) (FC = 5,32% ; RM = 2,00) Soutien (FC = 4,25% ; RM = 1,75) Reconnaissance (FC = 4,25% ; RM = 2,25) Risque (FC = 3,19% ; RM = 2,33) Contact (FC = 3,19% ; RM = 2,00) Bienveillance (FC = 3,19% ; RM = 2,33) Sécurité (FC = 3,19% ; RM = 1,67) Inquiet (FC = 3,19% ; RM = 2,33) Bien-être (FC = 3,19% ; RM = 1,33)	Difficile (FC = 7,89% ; RM = 1,67) Bien-être (FC = 7,89% ; RM = 1,00) Organisation (FC = 7,89% ; RM = 1,33) Calme (FC = 7,89% ; RM = 2,00) Télétravail (FC = 7,89% ; RM = 1,33) liberté (FC = 5,26% ; RM = 3,50) Contraintes (FC = 5,26% ; RM = 1,50) Changement (FC = 5,26% ; RM = 2,00) Solitude (FC = 5,26% ; RM = 2,00) Sécurité (FC = 5,26% ; RM = 1,00) Complicqué (FC = 5,26% ; RM = 1,50) Isolement (FC = 5,26% ; RM = 2,00) Efficacité (FC = 5,26% ; RM = 2,00) indépendance (FC = 5,26% ; RM = 2,00)
	Rang élevé (≥ 2,45)	Communication (FC = 6,38% ; RM = 2,83) Conditions (FC = 5,32% ; RM = 3,40) Epuisant (FC = 5,32% ; RM = 2,80) Surcharge (FC = 5,32% ; RM = 2,60) Solitude (FC = 4,25% ; RM = 3,00) Organisation (FC = 4,25% ; RM = 2,50) Lien (FC = 4,25% ; RM = 3,50) Horaires (FC = 4,25% ; RM = 3,00) Equilibre (FC = 3,19% ; RM = 3,67) Respect (FC = 3,19% ; RM = 3,33) Ambiance (FC = 3,19% ; RM = 2,67)	Réussite (FC = 5,26% ; RM = 3,50) Mauvaise QVT (FC = 5,26% ; RM = 2,50) Progression (FC = 5,26% ; RM = 4,00) Collègues (FC = 5,26% ; RM = 3,00) Matériels (FC = 5,26% ; RM = 3,00) Stress (FC = 5,26% ; RM = 3,00) Bienveillance (FC = 5,26% ; RM = 3,00) Entraide (FC = 5,26% ; RM = 3,00) Respect (FC = 5,26% ; RM = 2,50) Equilibre (FC = 5,26% ; RM = 2,50) Confort (FC = 5,26% ; RM = 2,50)

## Annexe 9

Tableau 0.8. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur la QVT idéale (QS-27)

	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 78	Mixte <sup>(1)</sup> N = 28	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b>QVT Idéale</b>	4.56	4.46	4.511	0.0469	0.000	102	96.22	<.001
(QS-27)	(0.414)	(0.451)	-0.101	0.0938	-0.238	102	-1.08	0.283

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Tableau 0.9. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur les 6 dimensions idéales de la QS-27

Sous-dimensions	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 78	Mixte <sup>(1)</sup> N = 28	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b>EW-I</b>	4.69	4.67	4.6798	0.0472	0.0000	102	99.108	<.001
Environnement de travail (3 items)	(0.428)	(0.426)	-0.0263	0.0944	-0.061	102	-0.279	0.781
<b>TOW-I</b>	4.62	4.43	4.524	0.0597	0.000	99	75.83	<.001
Tâches et organisation de travail (4 items)	(0.470)	(0.672)	-0.196	0.1193	-0.366	99	-1.64	0.104
<b>VPP-I</b>	4.49	4.36	4.425	0.0756	0.000	93	58.556	<.001
Vie pro et vie perso (4 items)	(0.634)	(0.659)	-0.121	0.1511	-0.190	93	-0.803	0.424
<b>RSW-I</b>	4.57	4.51	4.5444	0.0597	0.000	91	76.153	<.001
Relations sociales au travail (4 items)	(0.539)	(0.380)	-0.0610	0.1193	-0.122	91	-0.511	0.611
<b>RECO-I</b>	4.59	4.53	4.5607	0.0720	0.0000	89	63.350	<.001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	(0.526)	(0.791)	-0.0547	0.1440	-0.091	89	-0.380	0.705
<b>EVO-I</b>	4.26	4.04	4.150	0.0795	0.000	85	52.20	<.001
Evolution professionnelle (5 items)	(0.644)	(0.682)	-0.213	0.1590	-0.324	85	-1.34	0.184

Légende : (1) Moyenne (écart-type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

## Annexe 10

Tableau 0.10. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur l'indice  $\delta$  – écart entre la QVT-Idéale et la QVT-Perçue de la QualTra-scale

	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 63	Mixte <sup>(1)</sup> N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b><math>\delta</math> QVT</b>	1.14	0.953	1.047	0.0772	0.000	104	13.55	< .001
(QS-27)	(0.0871)	(0.0859)	-0.187	0.1544	-0.267	104	-1.21	0.228

Légende : (1) Moyenne (Erreur-Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

Tableau 0.11. Impact de la condition de travail (Présentiel Vs Mixte) sur les 6 indices  $\delta$  des dimensions de la QualTra-scale

Sous-dimensions	Présentiel <sup>(1)</sup> N = 63	Mixte <sup>(1)</sup> N = 58	Estimate	SE	$\beta$	df	t	p
<b><math>\delta</math> EW</b>			0.730	0.114	0.000	104	6.42	< .001
Environnement de travail (3 items)	0.889 (0.127)	0.571 (0.136)	-0.317	0.228	-0.306	104	-1.39	0.166
<b><math>\delta</math> TOW</b>			1.096	0.115	0.000	104	9.49	< .001
Tâches et organisation de travail (4 items)	1.22 (0.125)	0.973 (0.166)	-0.245	0.231	-0.233	104	-1.06	0.292
<b><math>\delta</math> VPP</b>			0.594	0.149	0.000	104	3.972	< .001
Vie pro et vie perso (4 items)	0.705 (0.148)	0.482 (0.280)	-0.223	0.299	-0.165	104	-0.746	0.457
<b><math>\delta</math> RSW</b>			0.6938	0.0903	0.0000	104	7.680	< .001
Relations sociales au travail (4 items)	0.703 (0.0952)	0.685 (0.143)	-0.0185	0.1807	-0.0226	104	-0.102	0.919
<b><math>\delta</math> RECO</b>			1.066	0.110	0.000	104	9.704	< .001
Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	1.15 (0.118)	0.986 (0.160)	-0.160	0.220	-0.161	104	-0.730	0.467
<b><math>\delta</math> EVO</b>			1.337	0.133	0.000	103	10.03	< .001
Evolution professionnelle (5 items)	1.52 (0.144)	1.16 (0.196)	-0.360	0.267	-0.296	103	-1.35	0.180

Légende : (1) Moyenne (Erreur Type) ; \*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$

# Annexe 11

## ETUDE 1 - Test de Levene : homogénéité des variances

Tableau 0.12. Télétravail Vs Présentiel sur la QVT perçue (QualTra-scale)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

<b>F</b>	<b>df1</b>	<b>df2</b>	<b>p</b>
0.0620	1	119	0.804

Tableau 0.13. Télétravail Vs Présentiel sur la QVT idéale (QualTra-scale)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

<b>F</b>	<b>df1</b>	<b>df2</b>	<b>p</b>
1.61	1	119	0.206

Tableau 0.14. Télétravail Vs Présentiel sur l'écart entre QVT-idéale et QVT-perçue (QualTra-scale)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

<b>F</b>	<b>df1</b>	<b>df2</b>	<b>p</b>
1.28	1	119	0.260

## Annexe 12

### ETUDE 1 - Test de Levene sur les dimensions de la QualTra-scale: homogénéité des variances

Tableau 0.15. Télétravail Vs Présentiel sur les dimensions de la QVT perçue (QS-27)

Sous-dimensions	F	Df1	Df2	p
<b>EW-P</b> Environnement de travail (3 items)	0.0123	1	119	0.912
<b>TOW-P</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	2.86	1	118	0.094
<b>VPP-P</b> Vie pro et vie perso (4 items)	1.15	1	119	0.286
<b>RSW-P</b> Relations sociales au travail (4 items)	0.0785	1	119	0.780
<b>RECO-P</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	0.740	1	119	0.391
<b>EVO-P</b> Evolution professionnelle (5 items)	3.57	1	119	0.061

Tableau 0.16. Télétravail Vs Présentiel sur les dimensions de la QVT idéale (QS-27)

Sous-dimensions	F	Df1	Df2	p
<b>EW-I</b> Environnement de travail (3 items)	0.832	1	119	0.364
<b>TOW-I</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	0.873	1	119	0.352
<b>VPP-I</b> Vie pro et vie perso (4 items)	2.75	1	117	0.100
<b>RSW-I</b> Relations sociales au travail (4 items)	2.23	1	118	0.138
<b>RECO-I</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	0.0170	1	119	0.896
<b>EVO-I</b> Evolution professionnelle (5 items)	1.05	1	118	0.307

**ETUDE 1 - Test de Levene sur les dimensions de la QualTra-scale: homogénéité des variances**

*Tableau 0.17. Télétravail Vs Présentiel sur les écarts entre idéale et perception des dimensions de la QS-27*

<b>Sous-dimensions</b>	<b>F</b>	<b>Df1</b>	<b>Df2</b>	<b>p</b>
<b>δ EW</b> Environnement de travail (3 items)	0.104	1	119	0.748
<b>δ TOW</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	0.00650	1	119	0.936
<b>δ VPP</b> Vie pro et vie perso (4 items)	0.294	1	119	0.589
<b>δ RSW</b> Relations sociales au travail (4 items)	0.704	1	119	0.403
<b>δ RECO</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	1.57	1	119	0.212
<b>δ EVO</b> Evolution professionnelle (5 items)	0.0294	1	118	0.864

## Annexe 13

### ETUDE 2 - Test de Levene : homogénéité des variances

Tableau 0.18. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur la QVT perçue (QualTra-scale)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

F	df1	df2	p
2.86	2	168	0.060

Tableau 0.19. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur la QVT idéale (QualTra-scale)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

F	df1	df2	p
2.59	2	165	0.078

Tableau 0.20. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur les écarts entre QVT idéale et QVT perçue (QualTra-scale)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

F	df1	df2	p
0.676	2	169	0.510

Tableau 0.21. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur le stress perçue (PSS-10)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

F	df1	df2	p
0.261	2	169	0.771

## Annexe 14

### ETUDE 2 - Test de Levene sur les dimensions de la QualTra-scale: homogénéité des variances

Tableau 0.22. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur les dimensions de la QVT perçue (QS-27)

Sous-dimensions	F	Df1	Df2	p
<b>EW-P</b> Environnement de travail (3 items)	2.53	2	168	0.083
<b>TOW-P</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	2.68	2	165	0.071
<b>VPP-P</b> Vie pro et vie perso (4 items)	2.73	2	164	0.068
<b>RSW-P</b> Relations sociales au travail (4 items)	0.0320	2	169	0.969
<b>RECO-P</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	0.0466	2	169	0.955
<b>EVO-P</b> Evolution professionnelle (5 items)	0.232	2	169	0.793

Tableau 0.23. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur les dimensions de la QVT idéale (QS-27)

Sous-dimensions	F	Df1	Df2	p
<b>EW-I</b> Environnement de travail (3 items)	0.0120	2	169	0.988
<b>TOW-I</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	0.267	2	169	0.766
<b>VPP-I</b> Vie pro et vie perso (4 items)	3.11	2	169	0.047
<b>RSW-I</b> Relations sociales au travail (4 items)	0.630	2	169	0.534
<b>RECO-I</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	1.84	2	169	0.163
<b>EVO-I</b> Evolution professionnelle (5 items)	0.458	2	169	0.634

**ETUDE 2 - Test de Levene sur les dimensions de la QualTra-scale: homogénéité des variances**

*Tableau 0.24. Télétravail Vs Présentiel Vs Mixte sur les écarts entre idéale et perception des dimensions de la QS-27*

<b>Sous-dimensions</b>	<b>F</b>	<b>Df1</b>	<b>Df2</b>	<b>p</b>
<b>δ EW</b> Environnement de travail (3 items)	1.46	2	169	0.236
<b>δ TOW</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	2.83	2	167	0.062
<b>δ VPP</b> Vie pro et vie perso (4 items)	2.83	2	165	0.062
<b>δ RSW</b> Relations sociales au travail (4 items)	0.219	2	169	0.803
<b>δ RECO</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	1.44	2	169	0.239
<b>δ EVO</b> Evolution professionnelle (5 items)	0.234	2	169	0.792

## Annexe 15

### ETUDE 3 - Test de Levene : homogénéité des variances

Tableau 0.25. Présentiel Vs Mixte sur la QVT perçue (QualTra-scale)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

F	df1	df2	p
3.36	1	102	0.070

Tableau 0.26. Présentiel Vs Mixte sur la QVT idéale (QualTra-scale)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

F	df1	df2	p
0.414	1	102	0.521

Tableau 0.27. Présentiel Vs Mixte sur les écarts entre QVT idéale et QVT perçue (QualTra-scale)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

F	df1	df2	p
7.75	1	104	0.006

Tableau 0.28. Présentiel Vs Mixte sur le stress perçu (PSS-10)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

F	df1	df2	p
1.01	1	104	0.318

Tableau 0.29. Présentiel Vs Mixte sur le stress Absolu (PSS-10-A)

Test for Homogeneity of Residual Variances (Levene's)

F	df1	df2	p
3.86	1	103	0.052

## Annexe 16

### ETUDE 3 - Test de Levene sur les dimensions de la QualTra-scale: homogénéité des variances

Tableau 0.30. Présentiel Vs Mixte sur les dimensions de la QVT perçue (QS-27)

Sous-dimensions	F	Df1	Df2	p
<b>EW-P</b> Environnement de travail (3 items)	0.849	1	104	0.359
<b>TOW-P</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	2.82	1	99	0.096
<b>VPP-P</b> Vie pro et vie perso (4 items)	1.96	1	97	0.164
<b>RSW-P</b> Relations sociales au travail (4 items)	0.622	1	91	0.432
<b>RECO-P</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	0.949	1	89	0.333
<b>EVO-P</b> Evolution professionnelle (5 items)	0.910	1	86	0.343

Tableau 0.31. Présentiel Vs Mixte sur les dimensions de la QVT idéale (QS-27)

Sous-dimensions	F	Df1	Df2	p
<b>EW-I</b> Environnement de travail (3 items)	0.170	1	102	0.681
<b>TOW-I</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	3.85	1	99	0.053
<b>VPP-I</b> Vie pro et vie perso (4 items)	0.0276	1	93	0.869
<b>RSW-I</b> Relations sociales au travail (4 items)	0.697	1	91	0.406
<b>RECO-I</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	0.803	1	89	0.373
<b>EVO-I</b> Evolution professionnelle (5 items)	0.170	1	85	0.681

**ETUDE 3 - Test de Levene sur les dimensions de la QualTra-scale: homogénéité des variances**

Tableau 0.32. Présentiel Vs Mixte sur les écarts entre idéale et perception des dimensions de la QS-27

Sous-dimensions	F	Df1	Df2	p
<b>δ EW</b> Environnement de travail (3 items)	3.48	1	104	0.065
<b>δ TOW</b> Tâches et organisation de travail (4 items)	3.54	1	104	0.063
<b>δ VPP</b> Vie pro et vie perso (4 items)	0.00501	1	104	0.944
<b>δ RSW</b> Relations sociales au travail (4 items)	0.679	1	104	0.412
<b>δ RECO</b> Reconnaissance et soutien organisationnel (5 items)	3.09	1	104	0.082
<b>δ EVO</b> Evolution professionnelle (5 items)	2.67	1	103	0.105