

2011

Revue de thèse: Les effets de l'utilisation de la messagerie électronique sur les relations hiérarchiques (par G. de la Rupuelle)

Alain Cucchi

Université de La Réunion - IAE la Réunion, alain.cucchi@univ-reunion.fr

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

Recommended Citation

Cucchi, Alain (2011) "Revue de thèse: Les effets de l'utilisation de la messagerie électronique sur les relations hiérarchiques (par G. de la Rupuelle)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 16 : Iss. 3 , Article 7.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol16/iss3/7>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systèmes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact elibrary@aisnet.org.

REVUE DE THÈSES

Géraldine DE LA RUPELLE

Les effets de l'utilisation de la messagerie électronique sur les relations hiérarchiques

Thèse soutenue le 16 novembre 2010 à l'Université Paris Dauphine, sous la direction du professeur Michel Kalika

La Thèse rédigée par Mme. Géraldine de la Rupelle est de type thèse sur travaux. Elle comporte un volume de 308 pages dont environ 144 pages d'annexes (dédiées notamment à la description des entretiens de l'étude qualitative et aux questionnaires) et 15 de bibliographie (contenant environ 180 références).

La thèse est construite en 5 parties : l'introduction, trois parties principales et une conclusion. L'introduction (10 p.), précise que la recherche porte sur les relations associant l'utilisation de la messagerie et les relations hiérarchiques. La problématique de la thèse est énoncée ainsi : « *En quoi l'utilisation de la messagerie électronique produit-elle des effets sur les relations hiérarchiques ?* »

Cette introduction précise les objectifs généraux de la recherche : réaliser un état de l'art de la recherche sur l'utilisation de la messagerie électronique (ME), identifier des variables spécifiques de

l'utilisation de la ME sur la relation hiérarchique, tester les relations directes et indirectes entre l'utilisation de la ME et la qualité de la relation hiérarchique. Cette partie annonce le plan de la thèse et des informations relatives aux états d'avancement des publications.

La première partie (35 pages) s'intitule « Cadre théorique ». Elle traite essentiellement des aspects théoriques de la thèse. Elle se structure en deux chapitres : le premier effectue une présentation générale de la littérature portant sur la ME et le second focalise sur les effets intraorganisationnels de l'utilisation de la ME. L'auteur décrit son ancrage théorique, la méthodologie de recherche bibliographique et les résultats de cette analyse de la littérature. Il distingue deux types d'effet : les effets sur les individus (dans l'exécution des tâches, la gestion temporelle et le traitement de l'information) et les effets sur la structure sociale. L'auteur organise son discours en termes d'effets facilitateurs et d'effets contraignants associés à l'utilisation de la ME.

La deuxième partie (41 pages) traite de la phase qualitative du travail et se structure en deux chapitres. Le chapitre 1 s'intitule « Messagerie électronique et relations hiérarchiques : union parfaite ou impossible mariage ? ». Il traite de la phase qualitative du travail de recherche. Cette phase s'appuie sur les résultats de la première partie (identification d'effets sur les individus et sur la structure sociale) et cherche à identifier des variables spécifiques à la problématique traitée. Dans ce but, l'auteur a interrogé sous forme d'entretiens semi directifs 20 salariés : 10 travaillant pour une société bancaire, 10 travaillant dans l'enseignement supérieur. Les résultats de ces entretiens révèlent des effets contradictoires, tant sur les individus que sur les structures

sociales. Pour les individus, ces effets concernent le stress, le traitement de l'information et la gestion du temps. Pour les structures sociales, ces effets concernent la qualité de la relation, la fréquence de la relation, la forme de la relation, la motivation, le contrôle et l'accessibilité. Le chapitre 2 est un complément méthodologique. Il explique et argumente la position épistémologique retenue (perspective interprétativiste et démarche abductive), la façon dont a été réalisée la partie qualitative et l'analyse des discours avec le logiciel NVivo.

La partie 3 (45 pages) traite de la phase quantitative confirmatoire. Elle se structure en deux chapitres. Le chapitre 1 s'intitule « Les variables d'influence de l'utilisation de la messagerie électronique sur la qualité de la relation hiérarchique : motivation, contrôle et accessibilité ». Le champ est réduit à l'analyse de 3 effets médiateurs sur la structure sociale. Le modèle testé s'attache à évaluer les effets directs de l'utilisation perçue de la ME sur la qualité de la relation hiérarchique d'une part, et ceux indirects agissant par la médiation de la motivation, du contrôle et de l'accessibilité d'autre part. Deux variables modératrices sont prises en compte : la distance géographique subordonné/supérieur hiérarchique et le caractère introverti/extraverti de l'individu. Les échelles de mesures utilisées sont récupérées de la littérature ou construites de façon ad-hoc. Un traitement à base d'analyses factorielles exploratoires et de régressions est réalisé. Il confirme partiellement les hypothèses relatives aux effets directs et aux effets des variables médiatrices. De même, les variables modératrices ont un effet sur certaines relations du modèle testé. Dans le chapitre 2 un complément méthodologique est propo-

sé. Il explique et argumente la position épistémologique retenue dans cette partie (perspective positiviste aménagée et démarche hypothético-déductive) et la méthodologie de la recherche (construction des instruments de mesure, collecte des données, analyse des données).

La conclusion résume le contenu de la thèse en s'attachant à mettre en exergue les apports de ce travail (d'un point de vue managérial et pour la recherche), les limites et les perspectives de recherche.

Dans ce travail doctoral de Sciences de Gestion, le thème de la recherche portant sur les effets de l'artefact technologique « Messagerie électronique » dans la relation hiérarchique a été apprécié. Même si l'auteur ne l'évoque pas explicitement en se centrant sur la relation managériale, il aborde le champ plus large du *management relationnel*. Après un travail de synthèse focalisé sur l'utilisation de la messagerie, l'auteur dégage de façon claire différents effets sur l'individu et sur la structure sociale. Ces premiers résultats s'enrichissent par le développement d'une approche qualitative rigoureuse, révélant des dimensions spécifiques propres à la relation hiérarchique (motivation, contrôle, accessibilité). L'auteur s'attache également à respecter la complexité des effets de cette technologie sur les individus et la structure sociale. Sa présentation en miroir (partie 2) des effets montre que la technologie en général, et la ME en particulier, est comme la langue d'Esopé : elle peut engendrer le pire comme le meilleur. S'appuyant sur une approche structurationniste, l'auteur s'attache à décrire le caractère dual de la technologie qui se construit également dans les pratiques individuelles et organisationnelles.

par Alain CUCCHI