

Université René Descartes – Paris 5
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Sorbonne
Département des Sciences Sociales

MASTER 1 SCIENCES SOCIALES

LES UTILISATIONS PERSONNELLES DES TIC AU TRAVAIL

Les salariés des grandes entreprises.

Réalisé sous la direction de :

MARTIN Olivier (Directeur Principal)

DEJEUX Dominique (Directeur Secondaire)

BRISEPIERRE

Gaëtan

20105387

ANNÉE UNIVERSITAIRE 2004-2005 SESSION JUIN

sous la direction d'O. Martin

Gaëtan Brisepierre

**Les utilisations personnelles
des TIC au travail**

Les salariés des grandes entreprises

Avec la collaboration de

Edwige Sausset, Françoise Fleury, Sylvie Guérin

Université Paris V Sorbonne - CERLIS

Remerciements

à Olivier Martin qui à plusieurs reprises m'a indiqué le chemin,

à Edwige Sausset (Danone France) et Françoise Fleury (Peugeot) sans qui l'enquête n'aurait pas été possible,

à Sylvie Guérin pour avoir eu la patience de corriger mes fautes d'orthographe,

et à tous mes proches pour leur écoute et leur soutien.

SOMMAIRE

| | |
|---------------------|----------|
| Introduction | 7 |
|---------------------|----------|

| | |
|---------------------|-----------|
| Méthodologie | 16 |
|---------------------|-----------|

PARTIE I LE MAINTIEN DES LIENS PRIVÉS AU TRAVAIL

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 1 Maintenir les liens mixtes au travail | 21 |
|---|-----------|

| | |
|--|-----------|
| Chapitre 2 Assurer la continuité des liens privé au travail | 34 |
|--|-----------|

Entretenir le lien amical au travail
Conserver le lien conjugal au travail
Garder le lien familial au travail

| | |
|--|-----------|
| Chapitre 3 Les stratégies de perméabilité de l'espace professionnel | 51 |
|--|-----------|

Aiguillage des communications téléphoniques personnelles et stratégie de joignabilité
Pratiques téléphoniques personnelles et « bureau paysager »
La complicité téléphonique
Le traitement des messages électroniques personnels
Consulter sa boîte mail personnelle au travail

PARTIE II ARTICULER TRAVAIL ET ROLES NON PROFESSIONNELS

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 4 S'occuper de soi au travail | 68 |
|---|-----------|

Les activités de gestion de la vie privée
Les pratiques récréatives au travail
La personnalisation de l'espace numérique de travail

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 5 S'occuper d'autrui au travail | 99 |
|---|-----------|

Rôle parental : être mère au travail
Rôle conjugal : se retrouver après le travail
Rôle domestique : usages des cybermarchés au travail
Rôle familial : rendre service
Rôle amical : rendre service et être présent
Rôle associatif : le cas de Jean-Paul

Chapitre 6 Les objets personnels à usage professionnel 119

Assistants électroniques personnels et usages professionnels
Les pratiques téléphoniques professionnelles depuis le portable personnel
D'autres objets personnels à usage professionnel

Chapitre 7 Les compétences professionnelles acquises dans la sphère privée 129

Du SMS familial au SMS professionnel
De l'informatique domestique à l'informatique au travail

Conclusion 135

Bibliographie 139

Annexes 143

Facteurs et freins des usages personnels des TIC au travail
Usages personnel des TIC et droit du travail
Cadre réglementaire chez Peugeot
PDA et compagnie
Concepts et notions relatifs aux TIC
Guide d'entretien
Bibliographie quantitative commentée

*Les innovations techniques véhiculent
depuis les premiers hommes bienfaits et méfaits,
et leur usage dépend largement de l'environnement
politique, social et éthique.*

H. ATLAN

Le Monde 2, 16 Avril 2005

INTRODUCTION

En Février 2005 Rabia Abdallah 26 ans, une employée de la Caisses d'Allocations Familiales de Toulouse, fait l'objet d'une procédure de licenciement pour avoir passé, en six mois, 1974 appels personnels pendant son service, pour un montant de 374 euros¹. Au delà de tels comportements excessifs qui restent assez marginaux, on peut observer dans le monde du travail le développement d'utilisations modérées des TIC à des fins privées. En effet, la vie quotidienne d'un salarié ne se réduit pas aux seules tâches professionnelles. A coté des pauses, des discussions informelles entre collègues, de l'alimentation au travail on retrouve de multiples usages des TIC qui n'ont pas pour finalité l'exécution d'une tâche professionnelle. Mais que recouvre précisément la catégorie « utilisations personnelles des TIC au travail » ?

Il s'agit de l'ensemble des pratiques liées aux TIC qui ne découlent pas directement des nécessités de l'activité professionnelle. Les TIC ou technologies de l'information et de la communication sont aussi souvent désignées par le sigle NTIC (Nouvelles...)². Comme le fait observer Dominique Boullier dans un article de la revue *Sociologie du Travail* : « *Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ont une incapacité chronique à perdre leur « N », comme si elles demeuraient toujours nouvelles, alors que les principes ou même certains appareillages de la micro informatique datent pourtant de 20 ans* »³. Pour aller dans son sens on peut ajouter que l'invention du téléphone remonte au milieu du XIX^{ème} siècle⁴. Les outils de communications ne sont donc pas forcément nouveaux, c'est pour cette raison que nous adopterons l'appellation de TIC. On peut distinguer deux grandes catégories⁵ de TIC, d'une part la téléphonie, fixe ou mobile, et d'autre part l'informatique comprenant les ordinateurs et les réseaux. Sans oublier les technologies informatiques mobiles émergentes⁶ et celles vieillissantes comme le Minitel, le fax ou la photocopieuse.

Au travail les salariés bénéficient d'outils professionnels, c'est-à-dire de dispositifs techniques, individuels ou partagés, mis à leur disposition par l'employeur leur permettant d'effectuer les tâches qui découlent de leur fonction. Mais très souvent aussi d'un système de communication personnelle, de technologies acquises dans un contexte privé, comme le téléphone portable ou moins souvent l'assistant électronique. Par nature les objets communicants

¹ Source AFP.

² On trouve aussi les vocables de « technologie Internet » ou simplement « nouvelles technologies ».

³ BOULLIER Dominique, « Les conventions pour une appropriation durable des TIC : utiliser un ordinateur et conduire une voiture. », *Sociologie du travail*, Vol. 43, N°3, Elsevier, Paris, 2001, pp. 369.

⁴ Le téléphone a été inventé en 1857 par A. Meucci (dont G. Bell s'est approprié les idées).

⁵ Notons qu'aujourd'hui ces deux catégories tendent à se confondre puisque l'on peut désormais se connecter à Internet avec un téléphone mobile (UMTS...) et téléphoner avec un ordinateur (Skype...).

⁶ Notamment les PDA, Pocket PC et Smartphone

dépassent les frontières classiques entre vie privée et vie professionnelle. Ni la téléphonie, ni l'informatique ne sont en mesure de faire seuls la différence entre un contact personnel et un contact professionnel⁷.

Le vocable « d'utilisation » renvoie à l'idée centrale de la sociologie des usages. « L'usage » est davantage une notion, un carrefour de réflexion, qu'un concept au sens systématique et stable. En effet chaque auteur, en fonction de son cadre théorique, en donne une définition sensiblement différente. Substantiellement l'usage peut se définir comme un compromis élaboré par l'acteur à des fins particulières, entre les possibilités offertes par la technique et le contexte social. Nous avons vu quelles étaient les techniques concernées ; le contexte social est la fois le cadre spatio-temporel du travail mais aussi celui de la vie privée qui ne s'évapore pas à partir du moment où l'individu est au travail. Dans ce mémoire, les termes « usage » et « utilisation » seront employés de manière équivalente.

Les pratiques en question sont le plus souvent des pratiques de communication avec l'extérieur, notamment la famille et les amis mais aussi des pratiques de communication interne, entre salariés de la même entreprise, qui ne concernent pas directement les tâches professionnelles. Il s'agit aussi d'utilisations du Web et de l'ordinateur pour gérer certaines dimensions de la vie privée ou tout simplement pour se détendre. Pratiques téléphoniques, pratiques internautes et usages de la messagerie électronique constituent le noyau dur des utilisations personnelles des TIC au travail.

Nous avons fait le choix d'exclure certaines pratiques *borderline* de notre champ discursif. C'est le cas par exemple de la formation des salariés à travers l'informatique, appelée E-learning ou formation en ligne. Mais aussi toutes les pratiques de communication avec le service Ressources Humaines par l'intermédiaire de l'intranet comme les demandes de congé. Enfin la réception sur la boîte professionnelle de *spam*, c'est-à-dire de courriers non sollicités ou indésirables, qui sont le plus souvent des publicités pour des produits pharmaceutiques ou des logiciels. Toutes ces pratiques renvoient d'une certaine manière à l'espace personnel de l'individu au travail mais de façon beaucoup moins évidente que celles que nous incluons dans l'objet de recherche.

Nous ne traiterons pas non plus des pratiques professionnelles dans l'espace personnel, qui constituent en quelque sorte le négatif de l'objet de recherche. Le phénomène du télétravail, les pratiques téléphoniques ou la consultation des emails professionnels au domicile, sont en fait les pratiques inverses de celles que nous allons décortiquer. Elles sont autant de points d'entrée de l'espace professionnel dans l'espace personnel.

⁷ On exclut ici le cas où l'utilisateur a lui même configuré son téléphone ou son ordinateur dans ce but. Mais même dans ce cas les TIC ne le font pas automatiquement, c'est l'individu qui donne les critères de répartition à la machine.

L'utilisation personnelle des TIC au travail est une catégorie indigène, ce n'est pas un objet conceptuel théoriquement construit. Un des objectifs du présent mémoire est de tester la possibilité de transformer cette catégorie du sens commun en objet sociologique. Autrement dit il s'agit de voir ce que peut apporter à cette thématique une procédure d'objectivation comme l'entretien sociologique.

L'ambition initiale de cette enquête est de rendre visible ces usages, de donner à voir des pratiques qui parce qu'elles ne sont que tolérées par l'employeur peuvent faire l'objet d'une dissimulation de la part de leurs auteurs. Mais au delà de cela, **l'objectif principal est de saisir à travers le prisme des utilisations personnelles des TIC chez les salariés des grandes entreprises, dans quelle mesure l'espace personnel des individus infiltre leur espace professionnel ?** De cette problématique découle plusieurs questions :

Le travail entendu comme un espace-temps particulier de la vie quotidienne est-il ou n'est-il pas une sphère étanche ? Peut-on remettre en cause les catégories de sphère personnelle et de sphère professionnelle ?

En quoi les utilisations personnelles des TIC au travail renvoient-elles aux questions de la sociologie contemporaine et notamment à la thématique du lien social ? Quels rôles jouent ces usages dans la construction des relations interindividuelles ? A quel type de liens sociaux renvoient les usages personnels ?

Comment les individus contrôlent-ils l'ouverture de leur espace professionnel aux intrusions de l'espace personnel ? Quelles sont les stratégies de protection ou d'exposition mises en œuvre ? A l'intérieur de l'espace professionnel les salariés cherchent-ils à masquer leurs pratiques ? La volonté de séparer strictement domaine personnel et domaine professionnel, comme le souhait de ne pas mettre de barrière étanche peuvent-il se retrouver dans la façon dont les individus configurent leurs outils ? Ou est-ce en amont, dans l'espace privé, que les individus agissent de manière à préserver leur domaine professionnel ?

Peut-on retrouver des phénomènes de personnalisation de l'espace de travail ? Si oui quelles en sont les formes et à quelles dimensions de la sphère privée renvoient-ils ?

Les TIC constituent des points d'entrée du personnel dans le professionnel. Comment les salariés s'approprient-ils ces canaux pour concilier les différents rôles sociaux de la vie privée avec celui de salarié ?

Quels éléments matériels ou immatériels de la sphère privée retrouvent-on dans la sphère professionnelle ? Quels rôles jouent-ils par rapport à l'activité professionnelle ? Et comment ces éléments sont-ils transmis d'une sphère à l'autre ?

Sur cette question des utilisations personnelles des TIC au travail une problématique économique aurait consisté à montrer en quoi ces activités ne participent pas (ou participent ?) à la productivité des salariés. Une problématique juridique aurait probablement tenté de définir la marge de liberté des salariés et la marge de contrôle de l'employeur. Enfin une problématique de psychologie du travail essaierait de spécifier la fonction assurée par ces pratiques au regard des tâches professionnelles, en quoi elles donnent la possibilité aux salariés d'évacuer leur stress, et de prendre de la distance par rapport aux problèmes rencontrés.

Bilan des études précédentes sur le thème

Tous les articles de presse recensés⁸ qui abordent le thème de l'utilisation personnelle des TIC au travail adoptent un point de vue juridique. Ils cherchent tous à renseigner le lecteur, salarié ou employeur, sur les marges d'actions (de liberté, de contrôle ou de sanction) dont ils disposent. Au delà de cette approche journalistique, quelque peu restreinte, certaines études assez récentes ont essayé de quantifier le phénomène (voir cadrage quantitatif). Par ailleurs nous avons pu recenser un petit nombre de travaux de recherches en sciences humaines et sociales qui abordent la thématique de manière incidente ou marginale.

(1) En 1990 dans la *Revue Française de Sociologie*, M. Bozon et Y. Lemel publie une étude quantitative sur le « hors travail » dans l'espace professionnel. A cette époque l'utilisation des TIC à des fins personnelles n'a que peu de support, en effet l'Internet et le téléphone portable n'ont pas encore été massivement diffusés. Néanmoins ils remarquent déjà l'importance des communications téléphoniques avec la famille, les amis ou les administrations, ainsi que des utilisations personnelles de la photocopieuse ou du Minitel.

(2) Dans un rapport interne de 1996, les chercheurs du centre de recherche de France Télécom⁹ veulent savoir si la nature des communications téléphoniques est différente en fonction des sphères privées et professionnelles. Il s'agit d'une véritable sociologie des usages qui s'appuie sur une double méthodologie à la fois qualitative mais aussi quantitative en demandant aux enquêtés de remplir des « *carnets de bord* » décrivant leurs pratiques téléphoniques.

(3) Anne Montjaret, chercheuse au CERLIS, étudie dans un article publié dans une revue Suisse en 1996, le partage sexué des rôles dans le couple à travers le prisme des pratiques téléphoniques personnelles au travail. Elle distingue les pratiques féminines des pratiques

⁸ RAY J-E, « Ennuis NTIC », *Liaisons sociales*, Mai 2003, pp. 56- 57.

GIRARD H., « Les coups de fil personnels au bureau », *Le journal du téléphone*, Février 1996, pp. 20-23.

JOURDAIN C., « Informatiques et travail, gare aux dérapages », *Version Fémina*, Le Journal du Dimanche, n°63, 15 Mai 2005, pp. 62.

⁹ Le CNET (Centre National d'Etude des Télécommunications) devenu aujourd'hui FTR&D (France Télécom Recherche et Développement).

masculines qui renvoient à une distribution des rôles entre homme et femme au sein de la famille. L'année suivante dans la revue *Réseaux*, elle présente à partir de la même enquête, une « *ethnographie des pratiques téléphoniques des cadres parisiens* ». Elle montre notamment comment les communications téléphoniques privées au travail permettent un équilibre en participant à la gestion d'un double voire d'un triple espace de vie.

(4) Dans un court article publié en 2003 sur Internet par la revue *Esprit Critique*, S. Ziltini fait le compte-rendu d'une enquête par observations et entretiens. Il s'agit de la seule recherche recensée qui porte précisément sur la même thématique que celle développée dans le présent mémoire. L'auteur remarque que le réseau interne donne lieu à des échanges entre salariés dont le contenu est clairement extraprofessionnel. Il constate aussi qu'une partie des salariés entretiennent de véritables « *relations amoureuses virtuelles* » par l'intermédiaire des *chat* avec des personnes extérieures à l'entreprise. Enfin il évoque le fait que certains employés se servent de la structure de l'entreprise pour tester de nouvelles technologies.

(5) Félix Paoletti aborde la question de manière très marginale dans un livre sur les enjeux de l'informatisation, en rappelant les recommandations de la CNIL¹⁰ et les problèmes de sécurité que posent les usages personnels.

(6) Patrice Flichy, directeur de la revue *Réseaux*, montre à l'aide de sa théorie de l'innovation¹¹ comment les TIC ont incorporé dans leur « *cadre d'usage* » certaines caractéristiques de la société contemporaine (l'autonomie et le fonctionnement en réseaux) pour ensuite préformer les usages. Les TIC participant ainsi au chevauchement entre la vie privée et la vie professionnelle.

(7) Dans un article de la revue *Réseaux* Caroline Datchary tente de redéfinir la notion de dispersion, dans une acception positive. « *L'aptitude à la dispersion* » serait une compétence du travailleur et notamment celle de savoir gérer le caractère disruptif des TIC en modulant son degré de joignabilité.

(1) BOZON M., LEMEL Y., « Les petits profits du travail salarié », Revue Française de Sociologie, Editions du CNRS, Janvier-Mars 1990, pp. 101-127.

(2) GOURNAY C. de, MERCIER P-A, Téléphone, lieux et milieux. Usages privés/usages professionnels, Rapport de recherche, CNET, 1996.

(3) MONJARET A., « Les communications téléphoniques privées sur les lieux du travail : partage sexué des rôles dans la gestion des relations sociales et familiales », *Traverse*, Revue d'histoire Suisse, n°9, octobre, 1996, pp.53-63.

- « Ethnographie des pratiques téléphoniques de « cadres parisiens », *Réseaux*, Usage de la téléphonie, n°82-83, Mars-Juin 1997, pp. 101-127

(4) ZILTINI S., « Utilisation des NTIC dans les entreprises : au delà des usages professionnels », *Esprit Critique*, vol. 5, n° 4, 2003.

(5) PAOLETTI Félix, *L'homme et l'ordinateur : les enjeux de l'informatisation de la société*, L'Harmattan 2003.

(6) FLICHY P., « L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société », *Réseaux*, n° 124, 2004, pp. 17.

(7) DATCHARY C., « Prendre au sérieux la question de la dispersion au travail », *Réseaux*, n° 125, 2004, pp. 176

¹⁰ Voir Annexes : Usages personnels des TIC et droit du travail.

¹¹ FLICHY Patrice, *L'innovation technique*, La Découverte, Paris, 1995.

Situation disciplinaire

Le sujet de l'étude, que nous aimerions constituer en tant qu'objet sociologique relève de trois sous disciplines : la sociologie du travail, la sociologie des techniques et la sociologie de la vie quotidienne.

La sociologie du travail tout d'abord ou plus précisément une sociologie du « hors travail au travail ». C'est ce que mettent en oeuvre M. Bozon et Y. Lemel dans une étude quantitative¹² des « *pratiques à caractère non professionnel qui se déroulent quotidiennement sur le lieu de travail* ». Ils constatent déjà que les pratiques téléphoniques avec le conjoint sont parmi les pratiques hors travail les plus répandues, notamment chez les cadres et les employés. D'autres exemples de cette sociologie de la vie privée au travail sont donnés par les recherches sur « la perruque »¹³ notamment dans le monde ouvrier.

Le second domaine de recherche auquel peut être rattaché l'objet de cette enquête est la sociologie des techniques. Cette sociologie présente différentes approches, dont les principales sont la sociologie de l'innovation et la sociologie des usages. La présente recherche se place davantage dans l'optique de la sociologie des usages que dans celle de l'innovation. En effet cette dernière s'attache à décrire le processus d'innovation depuis les représentations des concepteurs jusqu'au pratique de l'utilisateur final. C'est par exemple l'objectif de P. Flichy qui tente de formaliser une théorie de l'innovation dans *L'innovation technique*¹⁴. La sociologie des usages quant à elle ne s'oppose pas radicalement à la sociologie de l'innovation : elle considère également l'usage comme une construction sociale mais elle s'intéresse aux techniques du point de vue de ceux qui les utilisent. En revanche ces deux perspectives réfutent l'approche des sciences de l'information et de la communication qui considèrent l'usage comme donné, l'usage en soi. En résumé pour la sociologie des usages, l'usage est une pratique qui résulte d'un compromis entre les possibilités techniques et le contexte d'utilisation. Cependant notre étude ne se place pas complètement dans l'optique de la sociologie des usages. En effet cette sociologie prend la plupart du temps comme point d'entrée un objet technique précis, c'est le cas de F. Jauréguiberry qui déploie dans *Les branchés du portable*¹⁵, une sociologie de la téléphonie mobile. Notre objectif est davantage de partir des usages pour comprendre en quoi ils renvoient aux différents liens et rôles sociaux et ce qu'ils impliquent comme chevauchement entre l'espace personnel et professionnel de l'individu social.

¹² BOZON M., LEMEL Y., « Les petits profits du travail salarié », *Revue Française de Sociologie*, Editions du CNRS, Janvier-Mars 1990, pp. 101-127.

¹³ Expression désignant les utilisations à des fins personnelles du matériel, du temps ou des outils de travail.

¹⁴ FLICHY Patrice, *L'innovation technique*, La Découverte, Paris, 1995.

¹⁵ JAUREGUIBERRY F., *Les branchés du portable*, PUF, Paris, 2003.

Enfin notre thématique se rattache à un dernier champ disciplinaire : la sociologie de la vie quotidienne et cela à plusieurs niveaux. D'une part l'objet d'étude est constitué de pratiques ordinaires et *a priori* insignifiantes. Pour l'acteur social elles appartiennent à un ordre de réalité particulier, celui de l'évidence. Disséquer et comprendre ces pratiques qui résultent en fait des processus les plus complexes, suppose que le sociologue aille à contre courant afin que l'enquête produise un discours sur ce qui n'a pour lui que peu d'importance. D'autre part l'échelle d'observation est principalement micro sociale, ce qui ne veut pas dire pour autant que les questions soulevées n'entrent pas en résonance avec des problématiques macro sociales.

Cadrage quantitatif

La recherche bibliographique ne permet pas de présenter des données pertinentes sur les pratiques de téléphonie privée au travail, en revanche les statistiques sur les usages de l'informatique et de l'Internet sont nombreuses. Parmi les études répertoriées¹⁶ certaines abordent directement la quantification des utilisations personnelles de l'Internet au travail. Il m'a semblé pertinent de présenter ces données générales afin de compenser l'aspect contextualisant de la présente recherche, montrer en quelque sorte que cette pratique ne concerne pas seulement les salariés des grandes entreprises.

En France l'informatique est aujourd'hui une pratique assez répandue, selon un sondage TNS-Sofres effectué en 2005, elle concerne plus de la moitié des français. Cependant, elle renferme de fortes disparités. Si 60 % des français déclarent allumer un ordinateur « *régulièrement ou quotidiennement* », ils sont plus de 90 % parmi les diplômés du supérieur et les 18-24 ans. Selon le même sondage la réception et l'envoi d'email ainsi que la consultation de pages web sont des pratiques quotidiennes pour au moins un quart des Français.

Au sujet des lieux de connexion, un sondage IPSOS montre que le travail est le lieu privilégié de l'utilisation d'Internet, même si le domicile n'est pas loin derrière. Parmi ceux qui déclarent utiliser Internet et qui n'exercent pas la profession d'informaticien, 85 % affirment se connecter depuis le travail, 63 % depuis le domicile, 17 % dans d'autres lieux et 8 % avec d'autres équipements comme par exemple les PDA. La même étude révèle que, selon les personnes interrogées, ce sont le téléphone portable et le mail qui parmi les TIC ont le plus affecté la séparation entre vie privée et vie professionnelle

¹⁶ Pour plus de détails sur les recherches utilisées dans cette analyse statistique voir à la fin : « Bibliographie quantitative ».

Sur l'objet même du présent mémoire, c'est à dire l'utilisation personnelle de l'ordinateur au travail, on trouve des études quantitatives qui permettent d'appréhender au moins partiellement trois choses :

- la part des individus ayant une utilisation personnelle de l'ordinateur au travail,
- le temps moyen consacré à cette activité et enfin
- le type d'activité effectuée.

Dans une enquête financée par Chronopost International sur les différents temps de la vie, 42 % des français actifs disent utiliser l'ordinateur et « la Toile » à des fins personnelles au travail. Une autre étude effectuée par le CREDOC en 2003 rentre un peu plus dans le détail. Parmi les actifs de plus de 18 ans disposant d'Internet sur leur lieu de travail 38 % en feraient une utilisation mixte, c'est à dire à la fois professionnelle et personnelle, tandis que 50 % en feraient une utilisation strictement professionnelle. En ce qui concerne les autres : 5 % déclarent une utilisation uniquement personnelle et 8 % ne se prononcent pas. L'analyse factorielle permet de dégager les déterminants d'une utilisation mixte : « ...ce sont principalement les cadres, les diplômés du supérieur et les individus percevant les revenus les plus élevés qui sont les premiers à déclarer utiliser Internet au bureau à des fins à la fois personnelles et professionnelles »¹⁷.

Concernant le temps de connexion à Internet au travail pour des usages personnels, les français accorderaient selon l'enquête Chronopost en moyenne 28 minutes par jour pour les mails personnels et le surf sur Internet (contre 26 minutes pour l'ensemble des Européens). Ce temps de connexion privé représente un tiers du temps de connexion total à l'Internet au travail. Selon une autre étude effectuée par OLFEQ, une société de filtrage d'URL, à partir de l'analyse des données fournies par les serveurs des entreprises l'utilisation non professionnelle du Web, excluant la messagerie, représente la plus grande partie de l'utilisation totale. En effet 72 % de l'utilisation du Web en entreprise est à caractère non professionnel, sur 47 minutes d'utilisation moyenne par jour. Mais ce temps consacré à la consultation non professionnelle varie fortement en fonction des salariés : 60 % des employés y passent moins de 30 minutes par jour et 15 % plus de 1h 30.

Enfin toujours selon la même enquête la part de l'utilisation personnelle du Web en entreprise varie en fonction du moment de la journée. Elle connaît une très forte augmentation entre 10h45 et 13h45, ainsi qu'entre 16h30 et 18h30, c'est-à-dire à l'heure du déjeuner et avant de quitter le lieu de travail.

¹⁷ CREDOC, *La diffusion des NTIC dans la société française*, Condition de vie et aspiration des français, 2003

Parmi les différentes utilisations possibles de l'Internet les pratiques de messagerie et de consultation de sites occupent indiscutablement le premier rang, puisqu'elles concernent 96 % des utilisateurs. Le sondage IPSOS montre qu'au bureau les pratiques internautes personnelles sont très répandues puisque la recherche d'informations personnelles intéresse 66 % des salariés disposant d'une connexion Internet, et les achats personnels (15 %) dépassent même les achats effectués pour l'entreprise (13 %) de 2 points

L'enquête d'OLFEO renseigne également sur les sites non professionnels les plus consultés au bureau. Ce sont le plus souvent des sites de loisirs (22%), de media (16%), les web mail et chat (16%), les sites pornographiques (12%), les sites de musique et de film (11%), de téléchargement de logiciels (11%), de recrutement (5%), et enfin de bourse (3%). L'analyse des pratiques de consultation démontre que ce sont le plus souvent les mêmes sites qui sont consultés par un salarié, qui se crée ainsi un ensemble de pratiques internautes récurrentes. On peut aussi noter que l'usage non professionnel du Web expose davantage à la publicité puisque 26 % des sites non professionnels contiennent de la publicité contre 2 % seulement pour les sites professionnels.

METHODOLOGIE

Le présent mémoire repose sur une enquête qualitative par entretien avec les salariés de deux grandes entreprises basées à Paris et en région parisienne. Dans un souci d'explicitation des conditions de possibilités de l'enquête voyons maintenant quelles sont les modalités de production des données ?

Une approche quantitative aurait été possible pour mesurer et expliquer les pratiques en fonction des diverses variables sociales. Nous avons choisi une méthode qualitative afin de mettre au jour les mécanismes entraînant les salariés à utiliser les technologies de communication à des fins privées. L'objectif de l'enquête est de saisir le sens de ces usages dans leur contexte d'origine, et les différentes dimensions de l'espace personnel auxquels ils renvoient.

Malgré un intérêt personnel pour les méthodes d'enquête ethnographique, nous avons fait le choix de ne pas procéder par observation. Ce choix résulte de la conviction que les observations même de très longue durée n'auraient pas permis de produire des données suffisamment riches pour être exploitables. C'est la nature des pratiques à observer qui nous a conduit à faire le choix des entretiens « récits de pratiques ». En effet les usages personnels des TIC sont des pratiques disséminées sur une journée de travail, et donc manquant de visibilité. De plus elles auraient pu faire l'objet de la part des salariés de stratégies de masquage, qui aurait rendu difficile leur observation. Afin de compenser le manque de données sur l'environnement de travail des enquêtés nous avons procédé à l'issue de l'entretien à une observation minutieuse du poste de travail des enquêtés (description détaillée, plan, photo...). Cette courte observation n'a cependant pas toujours pu se faire en raison de la situation d'entretien ou de la confidentialité des lieux. Enfin chaque entretien a fait l'objet d'une description la plus détaillée possible des personnes, des lieux et des ambiances.

La conquête du terrain a été une des phases les plus difficiles du travail d'enquête. L'entreprise n'est pas le terrain le plus facile pour un étudiant en sociologie. Il y a un écart considérable entre la logique du profit et celle de la découverte. Les salariés des grandes entreprises ont souvent un emploi du temps très chargé surtout quant il s'agit de cadre supérieur ; obtenir des entretiens de longue durée n'a été pas une chose aisée. La demande étant d'autant plus délicate qu'elle impliquait de faire l'entretien sur le temps de travail du salarié. Ce sont principalement les relations nouées avec les « relais » qui ont permis de surmonter les difficultés inhérentes au terrain d'enquête. Nous surnommons ainsi les deux salariés qui nous ont servi d'intermédiaire pour élaborer le dispositif d'enquête à l'intérieur de l'entreprise. Pour l'entreprise d'agro alimentaire nous avons rencontré notre « relais » lors d'un stage effectué en

Juillet 2004. Pour le constructeur automobile c'est la mobilisation de notre réseau familial qui a permis la mise en relation. Au cours de multiples échanges (par mail, par téléphone et en face à face) nous avons pu ensemble mettre au point le protocole d'enquête¹⁸ et formuler les contraintes qui en découlent. Au préalable il a fallu obtenir l'accord de la direction ce qui n'a pas été le plus difficile. Leur mission centrale était d'obtenir un accord de principe d'une vingtaine de salariés pour des entretiens d'une heure environ. Ceci en respectant deux choses : d'une part ne pas divulguer la totalité du sujet pour éviter un travail de construction mentale en amont, et d'autre part bien signifier notre extériorité à l'entreprise pour préparer le travail de mise en confiance.

La construction de l'échantillon s'est faite à partir du réseau de relations des « relais » à l'intérieur de l'entreprise. Cette modalité de constitution du groupe d'enquêtés a nécessairement introduit quelques biais, mais l'objectif n'étant pas la représentativité, la démarche nous a semblé suffisamment valide. Nous avons donné plusieurs consignes souples afin d'obtenir l'échantillon le plus diversifié possible en terme d'âge, de genre, de statut hiérarchique, de métier et de configuration spatiale d'espace de travail. Ceci dans l'espoir de disposer d'un éventail de cas le plus large possible.

A partir des listes de coordonnées fournies par nos « relais » Nous avons préféré le téléphone au mail afin d'établir un premier contact « sensible » avec les enquêtés. La prise de rendez vous était donc aussi l'occasion de se faire une idée sur les personnes que nous allions rencontrer.

Les entretiens se sont déroulés sur le lieu de travail des enquêtés. Il nous a semblé plus opportun de faire l'entretien dans le contexte de l'activité professionnelle afin de favoriser le travail de remémoration des pratiques et de faciliter la confiance. Une des contraintes imposées aux enquêtés était de se retrouver en situation de tête à tête. En effet le sujet portant sur des pratiques tolérées mais pas autorisées il nous a semblé impératif de ne pas exposer la parole de l'enquêté pour favoriser la confiance. Dans la très grande majorité des cas ils ont eu lieu dans une salle de réunion à proximité du poste de travail. Quant l'enquêté disposait d'un bureau individuel ils se sont déroulés dans son bureau. Pour l'un des enquêtés l'entretien s'est déroulé dans un café à cause de l'horaire tardif, ce qui a par ailleurs rendu difficile l'exploitation de l'enregistrement. La durée moyenne des entretiens d'un entretien était d'une heure et demie.

Les entretiens qui ont été réalisés sont des entretiens type semi directif, basés sur un guide d'entretien dont nous avons fait un usage souple laissant aux enquêtés la possibilité d'aborder eux-mêmes les thèmes qu'ils souhaitaient. Le but était d'obtenir des descriptions aussi précises que possible des pratiques et des situations liées aux utilisations personnelles des TIC au travail.

¹⁸ Voir annexes : Présentation du protocole d'enquête au relais.

Bien que les utilisations personnelles des TIC au travail soient assez répandues ces pratiques ne sont pas toujours autorisées explicitement par l'employeur. Il était donc impératif de les mettre en confiance avant l'entretien pour qu'ils puissent parler le plus librement possible. Il s'agissait de ne pas être perçu comme un salarié de l'entreprise venant contrôler leur comportement pour le compte de la direction. Nous avons donc élaboré une procédure de mise en confiance, que nous avons appliquée de la même manière au début de chaque entretien. Premièrement nous assurons à l'enquêté le caractère anonyme de ces propos, en lui promettant de ne pas associer son nom à son discours. Deuxièmement nous lui expliquons la destination de l'entretien, ce que nous allons faire avec ce qu'il allait nous dire : retranscription, analyse, mémoire et archivage. Et troisièmement nous rappelons notre statut c'est à dire celui d'étudiant, en insistant sur le fait que nous ne travaillons pas pour l'entreprise et que s'il fallait nous rattacher à une institution c'était l'université.

Après avoir exposé ces quelques clauses nous annonçons le sujet explicitement afin de ne pas avoir l'air de dissimuler l'objectif de notre présence. Cette stratégie « carte sur table », dire d'emblée ce que nous désirions obtenir n'a pas toujours été un avantage. Parfois les enquêtés commençaient l'entretien en niant purement et simplement avoir ce type de pratiques. Mais quelque soit la première réaction au sujet nous avons toujours réussi à découvrir un ensemble de pratiques correspondant à un usage personnel des TIC au travail.

Une des difficultés éprouvées pendant les entretiens, surtout ceux ayant lieu dans le bureau même de l'enquêté, était d'éviter la mise en scène des usages. En effet les individus ne sont généralement pas habitués à verbaliser la manière dont ils utilisent les nouvelles technologies. Ils étaient souvent tentés de se saisir de leur portable afin de nous montrer comment ils procédaient, nous n'avons d'ailleurs pas toujours réussi à esquiver cela. La mise en mot des usages oblige à une extériorisation de l'objet qui peut être désagréable tant les dispositifs techniques ont été incorporés par les individus. Autre difficulté : combattre l'évidence des usages, en effet une partie des enquêtés vivent leur pratiques comme une évidence, comme si il n'y avait en ce domaine qu'une seule manière de faire : la leur. Il a donc souvent fallu forcer l'étonnement afin d'aller contre ce sentiment d'évidence qui ne favorise pas la production d'un récit détaillé.

L'exploitation du matériau s'est faite pour une part à travers une retranscription intégrale des entretiens (n = 11) et pour une part grâce à une exploitation audio (n = 3). La méthode de travail des données employées a été majoritairement comparative, à travers une grille d'analyse.

Noms d'emprunt des informateurs

Peugeot

P1 : SYLVIANNE

P2 : SOLENE

P3 : BENEDICTE

P4 : JEAN PAUL

P5 : LAURA

P6 : DIA

P7 : NICOLAS

Danone France

D1 : SAM

D2 : PASCAL

D3 : VALERIANE

D4 : JUSTIN

D7 : ETIENNE

Légende des verbatim

PRENOM Nom d'emprunt de l'enquêté

* « euh »

[...] coupure

MAJ Le locuteur insiste

**PARTIE
I**

**LE MAINTIEN DES LIENS PRIVEES
AU TRAVAIL**

Chapitre 1

Maintenir les liens mixtes au travail

La coopération professionnelle peut déboucher sur la construction d'un lien qui dépasse la simple relation formelle de travail. Le lien professionnel se chargeant d'affectivité devient alors un lien composite ou un lien mixte, à la fois professionnel et personnel. C'est ce que souligne M. Bozon et Y. Lemel : « *Il existe une sociabilité informelle du travail, qui ne découle pas strictement des exigences de la coopération professionnelle* »¹⁹. Cette sociabilité informelle du travail se manifeste dans les pratiques de communication médiées par les TIC. L'étude des usages révèle plusieurs finalités d'usages correspondant à différentes dimensions de cette sociabilité. Premièrement les pratiques liées aux TIC permettent la construction de liens mixtes entre les salariés. Deuxièmement les TIC donnent aux salariés la possibilité de poursuivre les relations malgré une distanciation géographique. Et troisièmement les pratiques téléphoniques et les échanges de mails participent à la négociation des modalités de rencontres en face à face, aussi bien dans l'espace professionnel que dans le temps privé.

Construire le lien mixte avec les TIC

Les pratiques ayant pour support les TIC participent à la construction des liens mixtes dans l'univers professionnel. A côté des pauses et des traditionnels pots de départ, on peut observer différentes interactions mettant en jeu les TIC et qui participent à la constitution de liens affectifs au travail. Le plus souvent ces liens se forment avec les salariés les plus proches du poste de travail, ceux avec qui on partage un bureau ou ceux qui se trouvent à proximité dans l'open space.

Une première manière de construire des liens mixtes avec ses collègues est de rendre visible une partie de sa vie privée en montrant, par exemple, des photos de ses proches, de son domicile sur l'écran du micro-ordinateur. C'est d'ailleurs souvent la nouveauté, un changement dans la vie privée, qui motive de telles pratiques : la naissance d'un enfant, l'achat d'un nouvel appartement. Ainsi il est arrivé à Justin d'inviter ses collègues les plus proches, ceux « *avec qui je m'entends bien du point de vue perso au boulot* », ceux qui sont dans l'open space, à se placer autour de l'écran pour visionner quelques photos.

¹⁹ BOZON M., LEMEL Y., « Les petits profits du travail salarié », *Revue Française de Sociologie*, Editions du CNRS, Janvier-Mars 1990, pp. 101-127.

JUSTIN : ...ça m'arrive mais pas des photos d'amis spécialement c'est plus * des, les photos que j'ai montrées c'est plus des photos de ma famille, incluant ma copine [...] et puis genre de mon nouvel appart, tu vois truc comme ça.

Cependant il ne faut pas conclure que l'évocation de la vie privée au travail à toujours comme objectif la construction d'un lien composite. Les allusions à la vie privée partent dans certain cas d'une intention strictement professionnel. Valériane, assistante achat et mère d'un petit garçon de 4 ans, collabore étroitement avec le service marketing. La réflexivité dont elle fait preuve sur les comportements de son fils face aux produits de la marque, et les siens en tant que consommatrice, peut intervenir dans ses discussions au téléphone sur l'impact des stratégies marketing. La réflexivité sur la vie privée rentrent ici en plein cœur de l'activité professionnelle.

VALERIANE : Je vais vous donner un exemple : Petit Gervais aux Fruits * la cible c'est un 3/7 ans. Bon j'ai un enfant de 4 ans, donc forcément je suis plus ou moins amené à faire des commentaires en tant que consommateur aussi, vis à vis d'un brief [du service marketing] et vis à vis d'une réaction que je vais avoir constatée sur mon propre enfant. [...] (rires) Je vais parler de mon enfant. [...] Je précise bien à chaque fois que c'est le retour de mon propre jugement et de mon propre enfant, c'est pas représentatif de 100 consommateurs.

Une autre manière d'élaborer des liens affectifs avec ses collègues de bureau par l'intermédiaire des TIC est de se distraire ensemble au travail. Outre l'échange de chaînes de mails humoristiques qui ne concerne pas seulement les « collègues de proximité », il peut arriver que les photos reçues par email fassent l'objet d'une exposition et d'une circulation plus large que le simple bureau ou open space. C'est ce que nous raconte Pascal qui a reçu une photo de lui en costume à l'occasion d'un mariage. Après l'avoir imprimé il l'a montré à quelques collègues et la photo a rencontré un succès inattendu à tel point qu'une de ces collègues l'a affiché à proximité de son poste de travail.

PASCAL : Une photo de moi justement cravate et tout, beau comme un camion tout neuf, donc forcément j'ai imprimé et puis j'ai montré aux collègues oui, oui. Il y a ma collègue qui l'a gardée pendant un mois et demi * affichée à côté de son bureau quoi, pour se moquer de moi.

Tous les salariés passant à côté du bureau de la collègue de Pascal ont eu l'occasion de voir la photo et de s'en amuser : « Elle était affichée il y a plein de gens qui l'on vue quoi, qui ce sont moqués de moi. [...] non gentiment » (PASCAL). Pascal est sans doute assez connu dans l'entreprise, à cause de ses trente et une années d'ancienneté, à cause de son métier qui l'oblige à se déplacer dans tous les étages, mais aussi par sa personnalité plutôt rigolote. La photo de Pascal imprimé depuis un email, devient un objet de distraction collective.

Enfin certains salariés utilisent les TIC pour s'échanger des informations pratiques, voire se rendre des services mutuels. Il s'agit là encore d'une modalité de construction du lien personnel dans la sphère professionnelle. Bénédicte s'occupe de l'organisation des déplacements pour les membres de son service, les manifestations extérieures. A ce titre elle a développé un savoir-

faire, et certains de ses collègues n'hésitent pas à y faire appel pour des raisons extérieures à l'activité professionnelle. Il est relativement fréquent qu'un des responsables pays avec qui elle est en contact lui demande : « *Tiens j'ai une copine qui vient à Paris, est-ce que tu peux lui trouver un hôtel sympa* ». Comme elle le dit : « (rires) *quelquefois je sers un peu d'agence de voyage* ». Pour justifier ces petits services elle parle de relation de confiance mutuelle et de sympathie : « *Oui parce qu'ils m'aiment bien et que l'on est en confiance quoi. Ils savent que je chercherais et que je ferais le mieux possible quoi* ». La construction du lien affectif au travail peut également passer par un cadeau, notamment à l'occasion d'un mariage. Depuis quelques années les traditionnelles listes de mariage des grands magasins ne nécessitent plus de se déplacer, en effet la plupart sont disponibles en ligne. C'est en voulant se connecter à la liste de mariage d'un collègue que Laura trouve le prétexte pour un appel de sympathie.

LAURA : *Oui justement là j'ai un collègue qui va se marier et je le rappelais pour lui dire que sa liste de mariage sur laquelle je venais de me connecter sur Internet ne fonctionnait pas. (rires).*

Sans aller jusque là il peut arriver que les salariés s'échangent des informations pratiques sur certains aspects de la vie privée. L'utilisation de la messagerie moins intrusive que le téléphone, et parce qu'elle permet de diffuser l'information à plusieurs destinataires à la fois, est particulièrement appropriée dans ce cas. Valériane reçoit de temps en temps des mails d'information de son beau frère concernant la sécurité sociale, mails qu'elle fait « *suivre à deux trois collègues parce que ça peut les intéresser* ».

Une fois le lien mixte construit, certaines circonstances peuvent le mettre en danger, il faut alors trouver les moyens de maintenir ce lien, et les TIC sont des outils particulièrement pertinents pour cela. L'étude montre deux manières de maintenir ce lien, la plupart du temps combinées par les individus, d'une part maintenir le lien par l'intermédiaire des TIC, et d'autre part utiliser les TIC pour prévoir des rencontres en face à face.

Maintenir les liens mixtes par l'intermédiaire des TIC

Les pratiques de maintien du lien par l'intermédiaire des TIC sont très diverses, cette diversité renvoie à différents degrés d'intimité personnelle dans la relation professionnelle. Alors que les vœux de bonne année ou l'échange de chaînes de mails ne signifient pas forcément un lien très profond, les pratiques téléphoniques conversationnelles où les messages électroniques rédigés indiquent clairement un lien affectif entre les salariés.

Premièrement donc les pratiques de maintien du lien qui manifestent une relation de courtoisie comme l'envoi de chaînes de mails ou les vœux de bonne année. Hormis les salariés qui

« cassent les chaînes », c'est à dire qui ne les font pas suivre soit en raison des consignes, soit par souci de ne pas saturer les serveurs informatiques inutilement. La plupart des salariés renvoient de manière sélective les chaînes de mail qu'ils reçoivent. La sélectivité se manifeste à deux niveaux, celui de la qualité et celui des destinataires. Les chaînes les plus marrantes sont souvent renvoyées vers des collègues avec qui on entretient des relations courtoises sans pour autant être très proches.

BENEDICTE : *Si je trouve vraiment quelques chose de drôle je l'envoie à une ou deux copines quoi.*

PASCAL : *Par contre c'est en interne çà, çà les chaînes c'est vraiment que en interne. [Je renvoi] a un panel de copains en interne.*

VALERIANE : *Pareil c'est aussi des gens de l'étage*

ETEINNE : *Non je vais renvoyer à une ou deux personnes, ou alors si c'est lié à une histoire qu'on a par exemple sur le plateau ici * je vais diffuser un truc.*

La pratiques des emails de vœux empruntent un peu la même voie, sauf que cette fois il s'agit plus souvent de collègues que l'on ne rencontre que très rarement en face à face et avec qui on a pas d'échanges prolongés au téléphone ou par mail. La diffusion des vœux est souvent très large : « *Ah mes, toutes les personnes que j'estime bien et qui ont une adresse email* » (PASCAL). Solène énonce en détail sa logique de diffusion des vœux.

SOLENE : *Ben les personnes qui sont dans l'annuaire [de l'entreprise], qu'on a pas forcément l'habitude de contacter * régulièrement. [...] Relations de travail ou pas de travail, parce qu'on s'est rencontré dans d'autres circonstances. [...] Voilà dans cette formation ou par truchement avec d'autres collègues.*

Deuxièmement les pratiques de maintien du lien qui exprime un lien de sympathie, voire un lien amical. Trois catégories de relations sont concernées, les anciens collègues de travail, les collègues expatriés à l'étranger et les personnes rencontrées en stage de formation.

Après avoir travaillé pendant un temps dans le même espace, les salariés sont souvent amenés à changer de lieu de travail en raison d'un changement de poste, d'une mutation ou d'une promotion. Cet éloignement physique peut mettre en danger les liens mixtes, élaborés dans le cadre du travail. Pour maintenir ces liens certains salariés développent des pratiques téléphoniques conversationnelles avec leurs anciens collègues. A l'image de la relation le contenu des appels est souvent mixte à la fois sur la vie privée :

SYLVIANE : *Des fois je l'appelle rien que pour avoir des nouvelles comme on ne se voit pas * tous les jours ici donc je l'appelle pour prendre des nouvelles. [...] Des nouvelles de sa fille qui fait des études commerciales... des choses comme ça.*

et sur les derniers événements professionnels :

SYLVIANNE : *On va parler un peu de qu'est ce que l'on fait maintenant, comment ça se passe, comment sont tes responsables *, ou tu en es au niveau de tes augmentations (en riant), des choses comme ça voyez...*

Dans le cas des relations les plus profondes, le contenu peut porter sur les détails les plus intimes de la vie privée : « *Mon ancienne collègue qui était là * on se raconte nos histoires de couple* » (SYLVIANNE). Ces échanges peuvent dans certains cas s'étendre aux individus ayant quitté l'entreprise et avec lesquels on souhaite garder contact. « *Une ancienne collègue de chez Peugeot qui à quitté Peugeot parce qu'elle était en intérim et que elle n'a pas pu se faire embaucher* » (SYLVIANNE)

Les pratiques de maintien du lien ne passent pas toujours par une interaction. Dia a gardé une très bonne relation avec ses anciens collègues à tel point qu'ils sont partis tous ensemble faire du tourisme à l'étranger pendant l'été précédent. A la suite de ce voyage et pour prolonger les liens soudés au cours de cette expérience commune ils ont utilisé les serveurs informatiques de l'entreprise pour partager les photos de vacances que chacun avait prises.

DIA : Il m'est arrivé par exemple de partir avec des collègues en, en août où l'on a fait un voyage au Mexique avec des collègues. [...] On s'est mis en partage toutes les photos, mais on était tous de Peugeot donc c'est facile [...] il y en a qui avait 400 photos hein c'est pour vous dire. [...] Donc on s'est mis, chacun a fait son dossier. [...] Il y a que les personnes autorisées oui qui peuvent accéder au dossier.

Le très grand nombre de photos rendant difficile un échange via le mail, cette solution permet de mettre les photos à disposition des autres participants. La sécurisation de l'accès aux dossiers par un mot de passe permet de contrôler les accès aux photos. Les salariées se créent ainsi un espace personnel numérique protégé, à l'intérieur du système informatique de l'entreprise. Même si l'enquêtée ne l'évoque pas on peut imaginer quelques séances de visionnage pendant les heures de travail, pour s'évader, pour se rappeler les moments de détente. On peut aussi imaginer que cette modalité de partage a permis aux participants de montrer leurs photos à d'autres collègues.

Au niveau du maintien des relations avec les anciens collègues on peut observer une différence entre les deux entreprises auxquels les enquêtés appartiennent. Chez le constructeur automobile il est assez fréquent que les salariés se téléphonent pour discuter de leur vie personnelle. La raison principale de l'appel peut être personnelle. Au contraire chez Danone, les pratiques de maintien du lien semblent ne pas pouvoir être dissociés des échanges professionnels. La motivation de l'appel n'est jamais prioritairement personnelle. « *Dans le cadre d'un appel technique * demander comment les vacances ce sont passées, si c'est quelqu'un qui rentre de vacances ce genre de choses* » (ETIENNE). « *Puis on peut déborder sur : « Ou t'as été en vacances, qu'est-ce que t'as fait de ton WE* » (PASCAL). Pascal et Etienne ne font que déborder, ils n'engagent une conversation uniquement pour prendre des nouvelles. Les interactions par mail semblent aussi soumises à cette même logique : « *C'est très superficiel, ça va être : « Ça va bien* » (SAM). Deux éléments permettent de comprendre cette différence. Premièrement

l'organisation spatiale en open space qui prévaut chez Danone ne facilite pas les appels personnels, il n'est pas forcément facile de discuter de sa vie privée avec ses collègues à proximité. Chez Peugeot peu de salariés travaillent en open space, le bureau double et encore plus le bureau individuel facilite les échanges personnels. Deuxièmement la place de la « valeur travail » dans la culture d'entreprise. Etienne nous donne son sentiment sur l'éthique professionnelle des salariés de Danone.

*ETIENNE : Parce que Danone France c'est la vertu du travail. [...] Bah chez moi je dis toujours, on est très protestant ! [...] Hein on aurait un, un Jospin comme directeur général ça ne choquerait personne mais, voilà je suis caricatural mais je pense que les, il y a pas mal de valeur de travail, c'est pas une boîte marrante dilettante. Donc après ça retranscrit, alors en plus les gens ont énormément de travail de donc * se disperser sur des aspect personnels * bon.*

Les salariés de Danone semblent donc particulièrement focalisés sur le travail, comme en témoigne par ailleurs l'extensibilité du temps de travail. A l'inverse Peugeot semble encourager les relations amicales entre ses salariés même si elles ne renvoient pas à une logique professionnelle.

*SOLENE : En fait chez Peugeot on est on est classé comme ça, quand on rentre dans la société avant 30 ans on est intégré dans un cursus * qui * vous donne droit à un certain nombre de formations [...] On est amené à rencontrer beaucoup d'autres gens *, donc qui sont à peu près de votre âge, un peu plus jeunes ou un peu plus âgés, c'est des gens avec qui parfois on a des affinités puisqu'on essaye bah de, de continuer à les voir.*

On peut comprendre que dans ces conditions les appels téléphoniques à finalité personnelle soient mieux admis chez Peugeot que chez Danone.

Les pratiques de maintien du lien par l'intermédiaire des TIC concernent aussi les collègues expatriés à l'étranger. Les grandes entreprises sont aujourd'hui mondialisées et elles offrent de nombreuses possibilités de mobilité géographique internationale à leurs salariés. Il n'est pas rare que des collègues ayant construit un lien affectif se retrouvent à plusieurs milliers de kilomètres de distance. L'outil de communication privilégiée pour maintenir les liens n'est pas comme on pourrait s'y attendre la messagerie électronique (coût des communications, décalages horaires). Les salariés semblent préférer les appels téléphoniques qui permettent une interaction plus sensible, plus chaude : « C'est vrai que les mails c'est quand même très impersonnel, il faut dire ce qui est » (DIA). Cependant les emails ne sont pas absents des pratiques de maintien du lien en question, mais ils sont complétés par des pratiques téléphoniques : « On a échangé deux trois fois par mail, on a échangé deux trois fois par téléphone » (ETIENNE). Au niveau du contenu des échanges la part des considérations professionnelles paraît plus importante que dans les communications avec les collègues restés en France.

Dia téléphone toutes les semaines à un collègue expatrié en Amérique du Sud. Ces pratiques téléphoniques résultent d'une attention personnelle : l'aider à combattre le mal du pays, mais le contenu des appels est d'avantage orienté vers la vie de l'entreprise.

*DIA : Oui il y a quelqu'un que j'appelle très régulièrement, qui est un français, qui travaille pour nous à Panama [...] parce que moralement je sais que c'est important de garder le fil. [...] Il se sent complètement isolé dans ces pays là, il est loin de la France. [...] Donc on parle d'un tas de choses, bon il aime bien avoir des nouvelles du siège, des, des, des anciens collègues [...] oui de sa famille, du temps, du moral *, des prochaines missions également [...] Enfin bon c'est le cadre professionnel, mais aussi ses ressentiments et, et l'intérêt qu'on porte à l'individu.*

Etienne garde contact avec un ancien collègue parti travailler au Etats Unis. Les échanges sont cette fois-ci motivés par le professionnel. « [II] a appelé pour une raison technique et puis bah on a prolongé 5 minutes savoir comment ça se passait pour lui quoi ». Pour Etienne il s'agit de perpétuer le lien mixte qu'il entretenait avec cette personne, quant il travaillait ensemble. « Ca relève de la discussion de café [...] c'est une prolongation parce que on ne se voit pas physiquement * ». Il distingue d'ailleurs explicitement cette relation d'un lien de type amical : « C'est pas l'appel du copain d'enfance et c'est par rapport, souvent par rapport au boulot ». Le contenu des appels est majoritairement professionnel même s'il ne découle pas d'une obligation professionnelle. Ce sont des informations générales sur la vie de l'entreprise et les différents aspects et de l'activité dans le pays de l'expatrié. « Dans l'usine truc du pays machin, c'est plus moins bien que * chez nous, c'est plus moins propre, c'est voilà » (→ Etienne est ingénieur qualité). Mais le contenu porte tout de même aussi sur quelques aspects de la vie privée : « J'ai acheté une Ford Mustang, j'ai pas acheté une Ford Mustang », enfin je caricature mais c'est presque ça » (→ l'expatrié en question vit au Etat Unis).

Dernière catégorie de relation faisant l'objet de pratique de maintien du lien à distance à travers les TIC : les personnes rencontrés lors de stage de formation de longue durée. Ces pratiques ne concernent que les cadres et les cadres supérieurs étant donné que les agents de maîtrise ne bénéficient pas de formation de très longue durée. Les conditions dans lesquelles se déroulent ces sessions de formation incitent les salariés à nouer des liens mixtes, dépassant le cadre de l'activité commune. Pour Jean Paul c'est la durée du stage et les conditions de vie : « Ca a duré un an sur la durée et on avait en gros une semaine par mois en résidentiel, dans un hôtel de la région parisienne où l'on bossait à temps plein, un hôtel UCPA en fait* ». La proximité de la vie quotidienne et la fréquence des rencontres ont été suffisantes pour que les membres du stage aient envie de garder le contact. « Ca a créé des liens qui font que les 22 qui ont participé à ce stage, s'envoient facilement des emails, s'appellent pour avoir nouvelles de leurs évolutions professionnelles respectives quoi ». Mais cela peut aller encore plus loin, le cadre du stage de Solène comporte un double objectif : la formation bien sur, mais aussi la création de liens

transversaux entre les salariés, qui ne tiennent pas nécessairement compte des découpages de l'organisation. Il s'agit en fait d'un programme qui mêle à la fois formation :

SOLENE : *C'est -Jeunes Ingénieurs et Cadres- en fait chez Peugeot on est on est classé comme ça, quand on rentre dans la société avant 30 ans on est intégré dans un cursus * qui * vous donne droit à un certain nombre de formations [...] soit culture générale sur le Groupe comment ça fonctionne les usines etc, soit un peu plus technique * sur * bah la conduite de réunion enfin voyez les trucs de l'ordre du management.*

et intégration :

SOLENE : *Dans ce cadre là on est amené à rencontrer beaucoup d'autres gens *, donc qui sont à peu près de votre âge, un peu plus jeunes ou un peu plus âgés. [...] C'est des gens avec qui parfois on a des affinités puisqu'on essaye bah de, de continuer à les voir. C'est toujours intéressant quoi on peut être amené à les rencontrer un peu plus tard dans sa carrière professionnelle quoi, voilà.*

Que ce soit le stage de longue durée de Jean Paul ou le programme de formation de Solène, ces deux expériences donnent lieu par la suite à des pratiques de maintien du lien avec les membres du stage. Mais au contraire des autres pratiques de même type entre collègues (éloignés par un changement de poste ou expatriés) celles ci se déroulent quasi exclusivement par la messagerie électronique. On peut se douter qu'il s'agit souvent de messages multidiffusés à plusieurs participants au stage. De plus le contenu des échanges même s'il conserve une tonalité personnelle et qu'il ne découle pas des impératifs de l'activité, concerne principalement des questions professionnelles, pour « *avoir nouvelles de leurs évolutions professionnelles respectives quoi* » (JEAN PAUL).

SOLENE : *[Soit] une information qu'on a eue sur leur activité, leur direction, on essaye de leur faire un petit clin d'œil, voir que l'on a entendu qu'est-ce qui se passe, d'en savoir un peu plus peut être. * Pfff soit juste pour un échange de nouvelles complètement banales.*

Les limites de relations mixtes au travail.

Toutefois il n'est pas possible d'établir des liens affectifs avec toutes les personnes qui font partie de l'espace professionnel. Certaines relations de travail semblent moins favorables que d'autres à l'échange sur la vie privée ou le divertissement. L'élaboration d'un lien mixte semble être dépendante de l'horizontalité du lien professionnel. En effet avec son supérieur hiérarchique (n+1) ou à l'inverse avec ses collaborateurs directs (n-1), les interactions restent sur le terrain de la courtoisie et n'entrent pas sur celui de la sympathie. Laura, qui encadre vingt cinq commerciaux chez le constructeur automobile, décrit ainsi l'aspect personnel de ses contacts téléphoniques avec ses collaborateurs.

LAURA : *Avec mes collaborateurs. (silence) Oui, oui ça peut arriver si je sais qu'il a été malade ou si je sais que sa, ou si un gosse va pas bien je vais poser la question. Mais **

ENQUETEUR : *Et eux ils vous disent des choses, ils vous en posent des questions ?*

LAURA : *Non.*

On peut comprendre que Laura veuille poser une limite à l'incursion d'éléments personnels dans ses relations verticales. Elle doit pouvoir garder la possibilité d'une mise au point, de faire preuve de fermeté quand cela est nécessaire, quelques soient les problèmes rencontrés par ses collaborateurs dans leur vie privée.

Sur un même registre les relations avec les personnes extérieures à l'entreprise, et notamment les fournisseurs, ne paraissent pas les plus propices au développement de liens amicaux. Il s'agit cette fois de conserver la marge nécessaire pour pouvoir négocier en totale liberté le prix des produits, il s'agit aussi de ne pas être tenté de favoriser un fournisseur plutôt qu'un autre pour des raisons qui ne serait pas objective (le prix, la qualité...).

VALERIANNE : Ça peut être embêtant je pense d'être trop ami avec un fournisseur. [...] Même si il y a des gens que l'on trouve plus sympathique que d'autres, il y a des limites qu'on s'oblige à avoir avec nos fournisseurs parce que c'est nos fournisseurs. [...] Il ne faut pas que l'on se tape dans le dos non plus. [...] Il y a un certain cadre à conserver par rapport aux prix après que je vais leur demander. [...] Ils sont en compétition les uns avec les autres.

On voit bien que dans certains cas le développement de relation affective au travail peut faire obstacle à la tenue de son rôle professionnel, celui de supérieur hiérarchique ou encore celui de client soucieux d'obtenir le meilleur prix possible.

Négocier les modalités de l'interaction face à face

Le téléphone fixe et la messagerie professionnelle donnent la possibilité aux salariées d'organiser des pauses ou des déjeuners avec des collègues d'autres services, voire d'autres sites de l'entreprise. L'utilisation des TIC à cette fin se justifie quand les salariés sont éloignés géographiquement.

Pour couper avec le rythme de l'activité, il est fréquent que les salariés d'un même site se retrouvent pour un petit intervalle de détente. Ces pauses ou ces déjeuners sont des moments privilégiés pour nouer des liens personnels, autour d'un café, d'une cigarette ou d'un repas. A la cafétéria et au self on évoque moins souvent le travail que les programmes télé de la veille ou le résumé des dernières vacances.

En effet même si les individus travaillent à proximité ou en collaboration étroite, l'importance de la charge de travail ne leur laisse pas toujours le temps de construire un lien complet dépassant la relation professionnelle.

VALERIANNE : On a travaillé ensemble dans le cadre de l'ancien poste, de l'ancienne fonction. Avec une constatation il faut quand même le reconnaître qui est que malgré qu'on avait des contacts professionnels

on prenait rarement le temps de discuter à titre personnel donc de temps de temps bah ça nous permet de nous dire : « Tiens au fait comment ça va ? », voilà. Tout simplement prendre le temps de parler autre chose que du travail.

Ainsi lors d'un entretien, une des enquêtés reçoit un appel vers midi sur son téléphone fixe.

LAURA : Ma Soph', oui je suis toujours en entretien mais j'en ai plus pour très longtemps. Patiente, patiente ! Oui je viens te chercher ciao. (elle raccroche) On mange comme des poules (petits rires)

Ces moments peuvent être partagés avec des collègues travaillant dans le même site, mais à d'autres étages, dans d'autres directions.

*BENEDICTE : Bon par contre avec mon amie qui est au 6^{ème} là ici, bon alors là on s'appelle tous les jours. Mais il n'y a pas d'heure non plus, ou on s'envoie un mail et on se dit qu'est ce que tu fais le midi etc. [...] Voilà ou à la cantine, dans notre 4 étoiles ici (rires). On se joint pour ça, on déjeune souvent ensemble *.
VALERIANNE : Bah ça va être par exemple Muriel, une ass..., une assistante Achats-Monde, qui est basé au quatrième *.*

Il est fréquent également que ces déjeuners soient l'occasion d'assurer la continuité des liens privés construit au travail à d'autres époques de l'activité professionnelle. La trajectoire professionnelle des individus ainsi que l'évolution des infrastructures de l'entreprise conduit parfois à une distanciation physique des collègues devenus des amis. Les grandes entreprises offrent de nombreuses possibilités de mobilité professionnelle interne, et il est fréquent que les salariés changent à plusieurs reprises de métiers et donc souvent de lieux de travail. De plus la fermeture de sites et l'ouverture de nouveaux sites entraînent de temps à autre des mutations en masse qui contribue à cet éloignement.

SYLVIANNE : Il y a eu un déménagement, ou des collègues qui ont demandé des mutations, qui ont quitté ici le 75²⁰ pour aller à la Garenne ou à Poissy. [...] A Poissy il y a eu des nouveaux bâtiments Peugeot qui ont été créés et donc certains services ont été mutés là bas.

Le téléphone et le mail sont alors le support de la négociation des modalités de la rencontre.

Ces repas se déroulent le plus souvent au self de l'entreprise, mais peuvent également avoir lieu dans un restaurant à l'extérieur. C'est le cas pour Etienne qui après avoir travaillé pendant une longue période au centre de recherche à Palaiseau, travaille aujourd'hui au siège social à Levallois-Perret. Quant il retrouve ses anciens collègues pour déjeuner, ils choisissent un lieu à mi chemin, Boulogne Billancourt ou Versailles, sans doute pour distribuer d'une manière équitable le coût temporel du déplacement. Le processus de décision concernant le lieu et l'heure de l'entrevue passe par des échanges de mail multiples et rapprochés dans le temps, en mode « ping-pong ».

²⁰ Le 75, ce chiffre qui est en fait le numéro de rue désigne le bâtiment dans lequel nous nous trouvons qui n'est qu'un des sites de l'entreprise (Siège social des activités automobiles du Groupe).

ETIENNE : ...se fixer une heure de RDV pour aller manger un truc à Boulogne ou à Versailles avec quelqu'un qui lui bosse à Vitapôle.

VALERIANNE : Ca arrive que l'on mange à l'extérieur avec * d'autres collègues, d'autres services, mais que j'ai rencontrés dans le cadre du travail.

Ces moments de détente au milieu d'une journée de travail, ne sont pas seulement partagés en « one to one », les salariés peuvent aussi se retrouver à plusieurs. Cela dépend en partie de la genèse du lien, si celui ci a démarré dans un cadre collectif comme par exemple une session de stage de formation, il peut poursuivre sur un mode communautaire. Pour l'organisation de ces repas à plusieurs la messagerie est un outil bien plus efficace que le téléphone. En effet la fonction de multidiffusion permet d'abaisser le coût temporel d'usage en évitant de multiplier les appels.

SOLENE : Il y a des gens avec qui on a des relations * bon juste en binôme et puis bah il y a des gens au contraire qu'on a rencontrés dans un groupe et donc après qu'on revoit avec le même groupe quoi. Donc ça dépend oui ça peut être un mail envoyé à plusieurs.

Chez Danone une partie des enquêtés évoquent l'habitude qu'ils ont de déjeuner avec les collègues de leur service. La généralisation des bureaux paysagers peut expliquer, au moins en partie le fait que les salariés fassent le choix de déjeuner entre collègues du même service. La visibilité accrue par l'absence de cloison simplifie la synchronisation, l'utilisation des TIC est évidemment dans ce cas non pertinente. A l'inverse chez Peugeot, la configuration des bureaux, souvent occupés par moins de quatre salariés impliquerait d'aller prévenir chacun individuellement dans son bureau.

VALERIANNE : Oui, oui, oui on essaye de manière, enfin on est une des directions, une des rares directions à manger pratiquement tous ensemble. Donc on se fait des tablées dès fois jusqu'à 15 personnes. [...] Oui, oui c'est l'ambiance générale, c'est à dire que vers 12h, enfin le premier ou la première qui a faim : « on y va », on regarde l'heure, « on y va », on voilà. Et après tout le monde nous rejoint petit à petit, et/ou il y a déjà un gros groupe qui part dès le début, mais au minimum on descend déjà à trois ou quatre.

SAM : Non puisque je déjeune avec les gens qui sont autour de moi. [...] On fait comme ça chez nous, la, la règl... enfin c'est plutôt la règle intrinsèque.

Il existe une autre différence dans les comportements des salariées des deux entreprises de l'échantillon au niveau des déjeuners. Alors que chez Peugeot les invitations à déjeuner semblent assez fréquentes, chez Danone la négociation de ces entrevues paraissent plus inscrite dans la relation professionnelle. En effet ces déjeuners font souvent suite à un contact initié par l'activité alors que chez le constructeur automobile les salariés prennent volontiers leur téléphone pour inviter un collègue-ami.

PASCAL : Oui d'un appel : « Tiens j'ai besoin de déplacer le téléphone parce que j'ai déménagé, tiens bah tiens » et puis voilà quoi ça part de ouais.

Surtout c'est fortuit, voilà c'est fortuit : « Tiens il y a longtemps que je ne t'ai pas vu, ah bah tiens si on déjeunait ensemble », un truc comme ça oui.

ENQUETEUR : Ça vous arrive aussi d'appeler spécialement pour déjeuner ?

PASCAL : Non, non, non.

Les TIC peuvent aussi être un support pour l'organisation des pauses. La pause, comme le déjeuner, peut être considéré comme un temps personnel dans la mesure où la priorité n'est plus l'accomplissement des tâches professionnelles mais l'évacuation du stress généré par le travail : « *Quant on descend en pause c'est à titre personnel* » (VALERIANE). Ce type de pratique peut passer par l'envoi de messages électroniques, ou des appels téléphoniques de très courte durée depuis le téléphone fixe : « *C'est pas de l'appel longue durée c'est : « Oui on se rejoint en bas », il y en a pour trois minutes* » (VALERIANE). On ne prend pas forcément sa pause avec les salariés qui se trouve à proximité de son poste de travail, utiliser les TIC permet de synchroniser les pause avec les salariés pour lesquels on éprouve le plus de sympathie : « *Il y a forcément des affinités plus fortes avec certains collègues qu'avec d'autres, dans le sens que les pauses qu'on peut prendre dans une journée vont se faire plus avec certains qu'avec d'autres* » (VALERIANE). Ces collègues ne se trouvent pas forcément très loin du bureau, outre l'économie du déplacement les TIC permettent de s'organiser dans la discrétion, en sélectionnant les personnes avec qui on souhaite décompresser : « *Allez j'appelle John, il est de l'autre côté du couloir* » (VALERIANE). L'interruption momentanée de l'activité professionnelle est par ailleurs souvent associée avec la consommation de tabac ou de boisson chaude.

VALERIANE : *Bah la soupape ça va être par exemple d'aller fumer une cigarette.*

PASCAL : *Je sais à 9h que c'est un copain qui m'appelle pour aller boire le café.*

L'étude des usages du téléphone et de la messagerie au travail fait ressortir des pratiques d'organisation de temps personnel partagé au travail par les salariés. Mais l'utilisation des TIC au travail révèle également des pratiques analogues dirigées vers l'extérieur. En plus du temps personnel au travail, les salariés s'aménagent des temps partagés hors du cadre de travail : le soir, le week end ou pendant les vacances.

A l'occasion d'un séjour touristique l'étranger Dia a noué des liens affectifs avec trois de ses collègues. Ces relations amicales se poursuivent aujourd'hui à travers des dîners qu'ils organisent à tour de rôle.

DIA : *C'est des gens avec qui je suis parti en voyage et on a sympathisé. Donc on a pris l'habitude de se faire un dîner de temps en temps ensemble, et, et voilà chacun son tour on s'invite.*

Cette fois ci c'est Dia qui doit inviter ses amis, pour ce faire elle utilise sa messagerie électronique professionnelle et leur envoie à chacun un mail pour leur proposer des dates. S'en suit plusieurs « aller – retour », chacun des participants mettant en copie les autres afin de les informer de ses disponibilités. Après quelques échanges de messages la date du dîner est décidée.

DIA : *J'ai organisé un dîner avec des collègues de bureau bon bah je leur ai envoyé par le mail. [...] On a fixé les dates, bon ça allait pas pour certains donc il y a eu des échanges oui. [...] Ah si ils se sont tous mis en copie des mails qu'ils m'envoyaient.*

Ce mode de communication par messages courts, nombreux et multidiffusés permet un gain d'efficacité considérable par rapport à la même opération par téléphone. Pour ces collègues amis si la rencontre ne se produit pas dans l'espace professionnel, son organisation passe par le cadre du travail (temps et outils). Cette extériorité de l'interaction en face à face souligne la profondeur du lien, se démarquant ainsi des modes de rencontre comme les pauses ou les déjeuners au self.

Certaines interactions médiées entre collègues impliquent d'autres temps de la vie privée. Jean Paul joue au foot le week-end avec des collègues « *c'est des gens de différentes sections Peugeot* ». Au travail pendant la semaine, son rôle de responsable du club de foot l'entraîne à communiquer avec les membres du club pour savoir qui sera présent et choisir l'heure du match. Sylvianne a prévu de partir en vacances avec une des ses collègues qui travaille sur un autre site de l'entreprise. Elles s'échangent de temps en temps des mails afin de se mettre d'accord sur une destination : « *Là j'ai envoyé un message à ma collègue de Poissy parce qu'on avait parlé de vacances je lui demandais : « Tiens n'oublie pas de regarder des catalogues, moi de mon côté aussi pour faire un point la prochaine fois que l'on se voit ».*

Les utilisations des TIC par les salariés révèlent donc des pratiques de négociation des interactions en face à face qui sont aussi une forme d'expression du lien. Dans l'espace professionnel ces rencontres peuvent se faire lors de pause, autour d'un café ou d'une cigarette, ou lors de déjeuner quand la norme n'est pas de déjeuner avec les collègues de son service. Mais quand les liens mixtes ont une tonalité majoritairement amicales ces interactions se déroulent dans le temps privé le soir, le week end ou pendant les vacances.

Chapitre 2

Assurer la continuité des liens privés au travail

1. Entretien du lien amical au travail

Les utilisations des TIC donnent la possibilité aux salariés d'entretenir les liens amicaux de la sphère privée avec les amis d'enfance ou ceux que l'on a connus pendant les études, les amis du couple ou encore les copains de quartier. Les usages des TIC à cette fin se présentent, une fois encore, de deux manières différentes. D'une part ils remplacent les interactions en face à face devenues moins fréquentes à cause de l'éloignement géographique, d'une vie de famille prenante et/ou d'un temps de travail à rallonge. D'autre part le téléphone et la messagerie rendent possible les rencontres « réelles » en étant le support de la négociation des modalités de telles rencontres (lieu, heure...).

Tout d'abord donc les individus au travail tendent à poursuivre, dans des proportions moindres, les relations amicales entretenues dans la sphère privée.

Une première forme de maintien du lien par l'intermédiaire des TIC, déjà rencontrée pour les relations mixtes, est la conversation téléphonique régulière.

Ce type d'appel est généralement passé depuis la ligne fixe professionnelle. Il s'agit d'appels d'assez longue durée, en tous cas suffisamment longue pour pouvoir constituer l'essentiel des interactions entre deux individus. C'est souvent le cas de salariés d'une quarantaine ou d'une cinquantaine d'année qui gardent ainsi le fil avec les amis rencontrés pendant la jeunesse. Ces pratiques ont une certaine récurrence même si le rythme des coups de fil n'est pas stable, et qu'il peut s'écouler plusieurs semaines entre chaque appel. Le contenu des conversations est plutôt riche puisque ces échanges de nouvelles portent sur les multiples aspects de la vie quotidienne : les enfants, les relations conjugales, le travail, ou encore les passions communes. Il apparaît que la profondeur des liens est une condition préalable à ce type de relation. Une expérience commune et forte doit avoir été vécue ensemble pour que de telles relations puissent se poursuivre uniquement par l'intermédiaire du téléphone : « *Vous savez des amis, des vrai amis, on a pas besoin de se joindre tous les 8 jours, * on sait que même si on se joint trois mois après, bon c'est pareil. Je pense que la véritable amitié c'est ça* » (BENEDICTE).

C'est notamment le cas de Bénédicte et de Pascal qui ont tous les deux la cinquantaine, la première travail chez le constructeur automobile et le second dans l'entreprise agro-alimentaire.

Bénédicte garde le contact avec ses amies de l'adolescence, elle raconte ainsi les circonstances de leur rencontre :

*BENEDICTE : Moi je suis arrivée la première à 17 ans quand j'ai connu mon mari donc j'ai fait la connaissance de toutes les copines, différentes copines qui sont passées chez ses amis à lui. C'était un groupe de 5 garçons, donc * et moi je suis la première à être arrivée dans le milieu. Et donc * bah, elle me demande des nouvelles de mon ex, moi je leur demande des nouvelles de leur mari, et des enfants, parce qu'on a 3 enfants, des enfants chacune. Bon (marmonne inaudible) des conversations féminines, sur la vie quoi (rires).*

Pascal aussi décrit la manière dont il a connu cet ami de jeunesse avec qui il échange tous les mois au téléphone :

*PASCAL : C'est un copain de 20 ans, 25 ans on s'est rencontré dans un club sportif, on partageait la même passion * d'un sport [...] l'équitation.*

Les pratiques de conversations téléphoniques viennent nettement remplacer les relations en face à face. C'est l'éloignement géographique qui est la cause la plus souvent évoquée : « *J'en ai une qui est au Havre, donc c'est pas facile de se voir mais c'est vrai qu'on s'appelle régulièrement* » (BENEDICTE). Mais aussi le manque de temps en raison des contraintes qui découlent du rôle parental et du rôle professionnel : « *Vous savez maintenant les amis, quand on est pris dans la vie et que l'on a tous des enfants c'est vrai que c'est plus difficile de se voir* ». (BENEDICTE)

Ce qui peut permettre de comprendre pourquoi ces pratiques ont lieu au bureau et pas au domicile, c'est la concordance de la disponibilité des interlocuteurs. Celle de nos salariés d'une part, Bénédicte étant assistante aux manifestations extérieures elle alterne entre des périodes d'activité intense et des périodes plus calmes. Pascal quant à lui est responsable télécom, son rythme de travail dépend fortement des sollicitations des salariés du site. Ils leur arrivent donc à tous les deux d'avoir des moments de tranquillité dans la journée de travail, propice à passer ou à recevoir ce type d'appel. De plus Bénédicte travaille dans un bureau double, et sa voisine est souvent absente. Même si Pascal travaille dans un open space, il n'est pas contraint de rester à son bureau pour téléphoner depuis son fixe puisqu'il dispose d'un téléphone sans fil associé. Il faut également noter que son poste de travail, isolé de celui des autres dans l'open space, ne se situe pas dans sa direction d'appartenance. D'autre part il faut aussi que les interlocuteurs puissent disposer pendant la journée de plage de temps libre pour pouvoir converser au téléphone.

PASCAL : Je fais faire en sorte de l'appeler plutôt à l'heure du déjeuner, là il est disponible.

BENEDICTE : *Plus facilement dans la journée, parce qu'elle ne travaille pas elle donc * je les appelle la journée, et j'en ai une qui travaille donc je l'appelle plus facilement le soir.*

Les pratiques de conversations téléphoniques ne semblent pas se combiner avec l'utilisation de la messagerie. Bénédicte explique qu'elle n'échange pas de mail avec ses amies, et Pascal laisse entendre que son ami de jeunesse n'est pas un fervent utilisateur de la messagerie. Ceci ne signifie pas que les salariés qui ont des conversations téléphoniques avec leur amis de longue date, n'ont pas par ailleurs l'usage de la messagerie pour leur vie privée, mais les relations précédemment décrites apparaissent comme excluant le mail.

Les amitiés solides ne donnent pas seulement lieu à des conversations téléphoniques, elles peuvent également déboucher sur des mails remplissant cette même fonction de maintien du lien. Quand les amis se sont expatriés ou qu'ils ont été rencontrés à l'étranger lors de voyages, la messagerie se révèle être plus utilisés que le téléphone : « *on ne s'appelle pas toutes les 5 minutes et du coup on conversera par mail* » (LAURA). Sam, Laura, Dia et Justin reçoivent et envoient assez régulièrement des mails à leurs amis qui vivent à l'étranger pour avoir de leurs nouvelles :

LAURA : *La seule personne avec qui je vais avoir par mail des conversations profondes, on va dire, c'est une de mes amies, c'est une amie qui vit en Angleterre, qui vit à Londres.*

DIA : *Oui, j'ai une amie d'enfance qui vit en Espagne donc de temps en temps on s'envoie un mail on s'envoie une photo.*

SAM : *Ça peut être Roumanie, France Angleterre, enfin Etats-Unis tous les pays.*

JUSTIN : *Des mails de nouvelles de gens qui sont un peu loin*

Les motivations qui poussent nos enquêtés à avoir ces échanges au travail sont diverses : Sam et Laura n'ont pas d'ordinateur personnel ni de connexion Internet à domicile, quant à Dia « *c'est vrai que j'ai tout ce qu'il faut à la maison mais quand je rentre le soir j'ai pas envie de rallumer mon ordinateur* ».

Ces échanges sont plus ou moins intimes alors que Laura dit avoir des conversations « *profondes* » avec son amie de Londres tandis que Sam parle d'échanges « *creux* ». Mais quelque soit l'intensité des interactions médiées elles n'ont pas lieu exclusivement à travers la messagerie, elles sont complétées par des pratiques téléphoniques au domicile, le soir ou le week-end. La relation amicale profonde ne semble pas pouvoir être maintenue uniquement par l'intermédiaire des emails :

LAURA : *Alors par contre régulièrement parce que c'est quand même vraiment une de mes meilleures amies, par contre régulièrement on se passe un coup de fil. [...] Parce qu'il y a des choses qui au bout d'un moment il faut se parler quoi, le mail ne fait pas tout.*

SAM : *Dans l'email ça reste relativement creux et la profondeur se fait quand on se voit en face, en face à face. [...] L'email c'est impersonnel. [...] C'est *, * plus impersonnel que le téléphone. Le téléphone tu as le son de la voix, tu entends le débit, le rythme, l'email non.*

Mais le mail n'est pas seulement utilisé pour maintenir le lien avec des amis géographiquement distants. A ce sujet, le cas de Justin est assez éclairant, il communique assez régulièrement par mail avec des amis de son ancienne école. Cette fois-ci ce n'est pas l'éloignement géographique qui crée la distance mais plutôt les effets du changement de cycle de vie et tout particulièrement l'entrée dans la vie active. Justin qui était encore à l'école il y a quelques années (il a 2 ans d'ancienneté chez Danone et a fait un stage de longue durée dans une entreprise de téléphonie mobile) cherche à poursuivre les relations de complicité qu'il entretenait avec certains de ses camarades : « *C'est des gens avec qui voilà j'ai passé beaucoup de temps à plaisanter généralement pendant mes études ou quoi et donc généralement on a pas mal de trucs en commun* ». Le contenu de ces messages ne se rapporte pas aux classiques échanges de nouvelles : « *généralement c'est des plaisanteries [...] des trucs à la con [...] par exemple un rago sur quelqu'un dans un groupe d'amis qu'on a avec ces personnes* ». La forme des interactions aussi s'écarte des cadres habituels, même si elles passent par la messagerie électronique le mode d'usage ressemble plus à celui de la messagerie instantanée, très utilisée aujourd'hui par les adolescents. La différence principale entre ces deux dispositifs de communication, c'est la synchronisation des échanges. Alors que le mail n'implique pas une réponse immédiate, la messagerie instantanée, plus directe, imite en quelque sorte la conversation en face à face. Quand Justin décrit ses échanges il parle d'échange « *en ping pong* » ; « *on s'envoie un truc et puis du coup on se répond, et puis voilà il y a 3, 4 échanges comme ça* ». Si ce type d'échanges est possible c'est en raison de la similitude qui existe entre les modes d'organisation du travail dans lesquels sont pris les différents interlocuteurs : à leur bureau la plupart du temps ils sont très souvent connectés à leur boîte de mail et consultent les messages de manière quasi-immédiate.

JUSTIN : *C'est gens qui font le même travail en plus [...] C'est des gens qui sont souvent dans des entreprises [...] C'est des gens qui sont peut être plus proches du monde de l'entreprise que les autres.*

Mais les échanges de mail et les pratiques téléphoniques concernent également des amitiés moins solides, des liens amicaux plus distendus. Bénédicte explicite clairement la nuance : « *Dans la vie faut faire une nuance quand même entre camarade et ami. [...] Oui je sais que il y en a dont je ne sais pas me passer, il y en a peut être dont je saurais me passer plus facilement quoi* ». Ce type de sociabilité amicale est associé à des pratiques de communication moins fréquentes, comme le dit Pascal « *pas forcément distantes mais des relations qui ne sont pas régulières en tous cas hein* ». Il peut s'agir par exemple des relations de voisinages, des personnes rencontrées autour de son lieu d'habitation. Bénédicte téléphone de temps en temps à une de ses amies qui travaille pas loin de chez elle : « *J'ai une amie qui travaille à Boulogne dans un autre truc [...]*

que j'appelle aussi oui ». Quant à Pascal il a récemment envoyé un mail à un couple d'amis voisins pour réactiver le lien.

PASCAL : *Il y en a deux, un couple, on est quasiment voisin et c'est vrai que ça fait longtemps qu'on c'était pas vu donc *, ça fait trois semaines, un mois je sais plus. Bon je lui ai mis un petit mot : « Tiens on ne se voit plus etc, etc ». Voilà ils m'ont répondu ils m'ont donné des nouvelles.*

On peut se demander ce qui pousse ces individus à communiquer par l'intermédiaire alors qu'ils habitent à proximité, et qu'ils pourrait « aller frapper à leur porte » (PASCAL). On peut évoquer plusieurs facteurs comme le manque de temps en raison de l'extensibilité des journées de travail et de l'ampleur du temps familial (notamment parental pour Bénédicte). Mais il peut être aussi question d'une manière de gérer le lien, la relation étant peu profonde on préférera les modes de communication les moins intrusifs. Aller directement au domicile c'est risquer de déranger, envoyer un mail c'est respecter la quiétude des individus.

PASCAL : *Il a une entreprise donc c'est des gens qui travaillent donc * comme je n'ai rien d'important à leur dire je considère que email c'est plus facile d'écrire au gens par mail que de les appeler par téléphone parce que vous avez peur de les déranger.*

La vie de quartier, la proximité géographique, n'exclut donc pas des communications médiées, en parallèle des interactions en face à face.

Autre exemple de sociabilité amicale clairsemée, celle que vit Laura avec un groupe d'amis de Province. Cette fois-ci ce n'est pas l'irrégularité des interactions, mais l'aspect collectif des relations qui fait de cette sociabilité une sociabilité diluée. Laura qui a fait une partie de ses études dans le sud de la France a rencontré, par l'intermédiaire de son meilleur ami, un groupe d'amis avec qui elle garde le contact.

LAURA : *C'est tout ce groupe là de copains qui ont fait Sup de Co Toulouse, qui sont revenus habiter à Toulouse après avoir travaillé à Paris, etc, plus les ramifications, que j'appelle le « groupe des toulousains » et donc beaucoup, certains sont en région parisienne, beaucoup sont redescendus dans le Sud Ouest. [...] On va dire le nombre de couples, une bonne dizaine, entre 10 et 15.*

Ce groupe d'amis dispersé dans plusieurs coins du pays entretient un mode de sociabilité collectif par l'intermédiaire des TIC combiné avec quelques week-ends passés en commun par an. Ils utilisent la messagerie électronique et sa fonction de multidiffusion pour se donner des nouvelles sur les événements importants de leur vie privée :

LAURA : *On s'échange des trucs, ils nous envoient bah les photos des gosses qui grandissent *, la photo de la maison que l'on est en train de construire *, « regarde ce que j'ai acheté * ».*

La messagerie est une solution très efficace pour propager une information à plusieurs personnes en même temps. La fonction de multidiffusion permet cette « gestion de masse » et rend possible la poursuite de relation de groupe malgré la dispersion spatiale.

De plus certaines utilisations des TIC manifeste la régénération ponctuelle du lien amical : recevoir une photo, recevoir un appel pour son anniversaire...

Justin, Pascal, Dia et Solène évoquent des mails reçus au travail de la part de leurs amis contenant une ou plusieurs photos. Ces messages qui ne sont pas nécessairement associés à du texte font souvent suite à un moment passé en commun ou un événement important de la vie privée.

*SOLENE : Il m'arrive que l'on m'envoie des photos sur mon mail Peugeot, donc ça c'est des amis qui m'envoient ça [...] voilà extérieurs qui m'envoient des photos, donc ça je garde pas au boulot et je re-transferts * à la maison.*

DIA : Sinon une amie m'a envoyé des photos aussi de, parce qu'à l'époque je savais pas me servir de, ou on n'avait pas Internet, souvent on les reçoit chez nous les photos privés.

*PASCAL : Oui parce que je suis allé à un mariage, à deux mariages l'année dernière et donc * j'ai des copains qui m'ont envoyé les photos par email donc * j'ai des photos persos, que j'ai reçues.*

Quand le salarié possède une messagerie personnelle, ces messages sont le plus souvent expédiés sur le mail personnel afin de les conserver sur l'ordinateur personnel.

Les vœux de bonne année sont aussi une occasion de renouer le lien avec des relations amicales plus distendues. « *Là effectivement c'est peut-être des gens avec qui on n'échange pas dans le courant de l'année* » (SOLENE). Le SMS ou le mail sont les canaux privilégiés pour ce type de messages destiné à des individus de la même classe d'âge. La fonction de multidiffusion de la messagerie est parfois utilisée pour diminuer le coût d'usage des vœux. C'est le cas de Laura qui a reçu un mail groupé d'un membre d'un de ses groupes d'amis. Elle en a profité pour répondre de manière collective à l'ensemble des personnes à qui ce mail avait été envoyé.

LAURA : Un copain avait envoyé à tout le carnet d'adresses commun ses vœux, bon j'ai répondu à tous en transmettant également mes vœux. [...] J'ai arrosé large, c'est pour tout le groupe quoi [...] J'avais repris le carnet d'adresses direct et j'ai envoyé à tout le monde.

Le jour de son anniversaire, ou dans une moindre mesure de sa fête peut aussi être l'occasion d'une intensification des usages personnels des TIC. Il s'agit de communications entrantes, le plus souvent téléphoniques. « *Par exemple le jour de mon anniversaire c'est évident que j'ai reçu plein de coups de fil au bureau* » (DIA). Si elles n'ont pas lieu au domicile c'est pour respecter la règle du jeu social et être certain de joindre la personne concerné le jour même.

DIA : Parce que les gens se disaient que le soir je sortirais, que j'irais au resto, ou quelque chose comme ça donc [...] comme ils veulent absolument que ce soit ce jour là parce que l'événement se passe ce jour-là.

Enfin l'envoi et la réception de chaînes de mails peuvent aussi être une manière de maintenir le lien amical, avec les amis les plus proches comme avec les autres.

VALERIANE : Comme tout le monde je vais recevoir deux trois blagues d'une amie [...] Ça va être Babeth ma meilleure amie.

LAURA : *Dès fois des copains *, c'est plutôt il y a des gens qui font comme ça des mailing list qui tout d'un coup chope un nom et, c'est des gens que je connais malgré tout, qui vous en renvoient.*

Si la plupart des salariés font preuve de pratiques de maintien du lien amical au travail par l'intermédiaire des TIC, une partie des enquêtés au contraire ne manifeste que très peu d'usages ayant cette finalité. Comment expliquer cette différence, pourquoi certains salariés n'entretiennent pas de sociabilité amicale au travail par l'intermédiaire des TIC ? Les raisons varient en fonction des individus. Pour Sylvianne et Etienne il semble que les liens amicaux se confondent avec les liens mixtes. En effet s'ils ne manifestent pas véritablement d'usage à finalité amicale, en revanche ils montrent de multiples utilisations des TIC ayant pour but de maintenir les liens mixtes. Pour Jean-Paul ses relations amicales se fondent dans ses activités associatives en relation avec son ancienne école. Enfin pour Valériane c'est le principe de séparation entre vie professionnelle et vie privée auquel elle tient beaucoup qui exclut les pratiques de maintien du lien amical au travail. Elle téléphone à ses amis, elle échange des mails aussi, mais au domicile le plus souvent le week-end. Ce principe de comportement qu'elle présente comme une évidence provient en partie du processus de socialisation familiale.

VALERIANE : *C'est aussi une question de mentalité je pense que ma mère comme mon père ce sont des bosseurs, donc oui c'est vrai que ma mère quand elle est au travail aussi et mon père aussi, quand ils étaient au travail, ils étaient au travail, ils étaient là pas pour * s'amuser.*

Mais cette disposition s'est vue renforcée par une des premières expériences de Valériane dans le monde du travail : « *Les premières personnes avec qui j'ai travaillé étaient très à cheval sur ce genre de choses et je pense que ça m'a bien marqué et du coup ** ». Elle explique très bien comment elle a incorporé cette expérience qui détermine aujourd'hui son rapport à la vie privée au travail :

VALERIANE : *Ma hiérarchie était très à cheval sur ce genre de choses, c'est à dire qu'on n'avait pas le droit de passer des coups de fil professionnels (lapsus – elle veut dire personnels) [...] Et donc c'est vrai que ça, vous y faites attention forcément vous êtes récente, jeune embauchée, intérimaire en plus, le premier mois dans une société, vous y faites attention et puis vous prenez le plis. [...] Parce que (silence) enfin on n'a pas envie de se retrouver dans la situation embarrassante d'être en ligne à titre personnel alors qu'on ne pourra pas forcément justifier. [...] L'une d'entre nous allait être en conversation personnelle et le directeur commercial avait besoin d'un renseignement rentrait à ce moment là et il y avait des remarques. [...] Mais je pense que c'est resté du coup ça fait partie de mes habitudes, c'est pas quelque chose qui me manque, c'est pas quelque chose dont j'ai besoin. C'est pour ça que je vous dis que vous êtes mal tombé.*

Cette expérience est d'autant plus active aujourd'hui qu'elle a eu lieu dans la même entreprise même si Valériane qui a 15 ans d'ancienneté a plusieurs fois changé de société à l'intérieur du Groupe.

Négocier les modalités de l'interaction face à face dans l'espace et dans le temps

L'utilisation de la messagerie électronique et les pratiques téléphoniques sont liées à diverses modalités de négociations au travail des sorties entre amis dans l'espace privé. Le téléphone est souvent utilisé pour les relations en « one to one » ou les petits groupes, alors que la messagerie permet d'organiser des rencontres avec de très nombreuses personnes. Mais ces usages organisationnels dépendent fortement de l'intensité de la vie amicale des salariés.

Valériane déjeune régulièrement en semaine avec un de ses amis : « *une fois tout les deux, trois mois je mange avec un ami en particulier* » (VALERIANE). Ces déjeuners constituent l'essentiel de leur relation amicale.

VALERIANE : *Non c'est notre façon de se voir, de se donner des nouvelles * autant sur sa famille que sur la mienne *. C'est notre façon de prendre contact quoi, plutôt que de se faire un resto le soir ou une soirée **.

Pour décider du jour et de l'endroit où ils vont se retrouver les choses se passent toujours de la même manière. Valériane avoue ne jamais prendre l'initiative : « *Oui c'est lui qui appelle, ouais. [...] Oui je suis pas très bien * vis à vis de mes amis sur ce genre de choses (rires) ** ». Régulièrement son ami lui téléphone au travail sur son fixe pour lui proposer une date : « *Oui c'est lui qui va me contacter, il va me dire : « Dis donc * il y a longtemps que l'on ne s'est pas vu, on mange ensemble ? »* ». Valériane n'est pas très joignable, elle n'est pas toujours à sa place et quand elle y est elle est au téléphone. Alors il doit souvent réessayer à plusieurs reprises, mais ne laisse pas de message sur le répondeur. Les pratiques téléphoniques sont donc des supports de l'organisation des rencontres en face à face.

La plupart du temps ces moments sont partagés non pas le midi mais le soir au cours de dîners au domicile, au restaurant ou à l'occasion d'anniversaire. Ces scènes de construction des liens amicaux comptent généralement plusieurs personnes ou plusieurs couples, et les pratiques téléphoniques se révèlent encore une fois être le pilier de la négociation.

LAURA : *C'est le côté pratique quoi hein : « Bon alors finalement on dîne chez qui, ça devait être chez untel puis c'est décalé là », « Ta soirée rappelle moi tu la fais bien le 12, parce que moi ça tombe bien parce que le 19 j'ai un truc *, tiens à propos le 19 t'es pas invité ». Des trucs de ce type là.*

SAM : *Ouais on m'a appelé une fois pour un anniversaire, à plusieurs reprises pour un anniversaire, pour l'organisation d'un anniversaire.*

Une fois la date et le lieu décidé, l'usage du téléphone peut intervenir à nouveau afin de synchroniser le moment de l'arrivée des participants ou en cas de changement de dernière minute.

JUSTIN : *Je sais pas des copains [...] qui viennent passer quelques jours à Paris tu vois. [...] Qui donc * doivent arriver à une heure précise et qui en fait m'avaient appelé pour me dire qu'ils avaient un peu de retard et tout, et du coup *. [...] Ouais ils ont laissé un message mais je savais qu'ils risquaient de*

*m'appeler donc j'avais écouté mes messages régulièrement pour voir. Et donc en fait ils m'avaient dit, qu'ils me diraient * genre quant ils seraient à ½ heure de mon appart * quant ils arriveraient pour que je puisse partir.*

Mais quant le groupe d'amis atteint une certaine taille l'usage de la messagerie vient se substituer au téléphone. Les négociations prennent alors la forme de « *grand truc collégial par mail* » (LAURA). Il s'agit là d'une question d'économie (au sens de gestion des ressources) comme le dit Laura :

LAURA : Là vous le faites par téléphone il y en a pour 300 heures pour appeler 25 personnes. Alors que là par le mail on s'écrit à trois ou quatre et l'organisation se fait.

Laura et son groupe d'amis utilisent déjà ce mode de communication pour maintenir le lien à travers les TIC. Ils l'emploient également pour négocier les moments où ils se verront en face à face, et singulièrement les week-ends dont l'organisation peut devenir d'une complexité étonnante.

LAURA : Pour une organisation WE, on va mettre en copie ceux qui font partie des invités. On descend parce qu'à Toulouse il y a toujours plein de gens pour nous accueillir donc on descend à plusieurs, et puis on se répartit. Alors pour arriver à voir untel qui a une maison à 60 km de Toulouse, comment on fait, à quel moment ils viennent déjeuner, donc là c'est le mail.

C'est l'usage de la messagerie électronique, et particulièrement de la fonction de multidiffusion qui rend possible ces rencontres communautaires. Autre cas, Etienne qui reçoit aussi assez fréquemment des mails groupés proposant des sorties.

*ETIENNE : Des amis qui me disent : « On se fait un resto telle heure, tel endroit est-ce que vous venez ? ». Donc à ce moment là c'est des mailing list et ça part *, et à ce moment là tout le monde connecte plus avec l'adresse boulot plutôt que l'adresse perso.*

Si Etienne ne recevait pas ses mails au travail il ne pourrait pas sortir en semaine. En effet il sort souvent tard du bureau et en plus il habite en lointaine banlieue. Il ne peut donc pas faire un passage chez lui pour vérifier ces messages personnels avant de ressortir : « *Parce que sinon il ne me toucheront pas si *, sachant que moi je vais rentrer avec ma chère et tendre on va rentrer il va être 20h30-21h, parce qu'on habite pas très près* » (ETIENNE). Un des membres du groupe d'amis lance une proposition à travers un mail groupé et chacun est libre de venir ou non.

*ETIENNE : Le principe est le suivant il y a quelqu'un qui lance une idée, vient qui veut, donc après * je suis dispo, je suis pas dispo. Ça part de là quoi, c'est, c'est le moyen pratique de toucher 10 personnes en un seul mail.*

Cet usage de la messagerie manifeste une forme de lien amical particulièrement souple typique de la modernité. L'engagement dans l'activité commune n'est pas une obligation, on peut rester ami sans pour autant être toujours présent. Pour décider de la réponse qu'Etienne va donner aux propositions reçue par mail, il arrive fréquemment qu'il téléphone à sa compagne pour décider à

deux : « C'est le cas de figure où l'on peut s'appeler par exemple [...] Je l'appelle : « Tu as reçu le mail machin, qu'est-ce que t'en penses on y vas, tu fais la réponse, ok ». Les usages personnels des TIC à finalité amicale peuvent entraîner d'autres utilisations personnelles au travail notamment des échanges avec le conjoint.

Tous les enquêtés de l'échantillon n'ont pas ce type de pratique, en l'occurrence ce sont davantage les plus jeunes et ceux qui n'ont pas d'enfant qui organisent leur sociabilité amicale « physique » au travail. Plus la vie familiale est étendue moins la vie amicale est intense. Le rythme de la sociabilité amicale des plus âgés et des parents ne nécessite pas une réactivité qui implique ce type d'échange au travail. Valériane qui rentre tard et s'occupe de son fils met bien en valeur un rythme de vie amicale plus lent dont l'organisation ne nécessite pas d'intrusion dans l'espace professionnel.

*VALERIANE : Je vais par exemple mettre un message à un couple d'amis en leur disant bah : « Tiens * ça fait longtemps que l'on ne s'est pas vu ça serait sympa qu'on se voit ce WE ou le WE prochain ». [...] Alors je vais pas avoir forcément ma réponse au même moment parce que mes amis ne sont pas forcément connectés en même temps que moi ou voilà, mais j'aurai ma réponse le lendemain, c'est pas urgent.*

2. Conserver le lien conjugal au travail

Dans l'échantillon étudié aucun des enquêtés n'est célibataire. Cependant les pratiques de maintien du lien conjugal au travail, en tant que tel, n'apparaissent pas aussi générales que celles qui découlent par exemple du rôle de parent. En effet même s'ils ne vivent pas tous sous le même toit que leur compagnon ou leur conjoint, les enquêtés construisent leur relation conjugale davantage en face à face que par l'intermédiaire des TIC. Néanmoins certains enquêtés font tout de même usage des TIC au travail pour entretenir le lien conjugal.

Justin, un jeune chef de produit de l'entreprise agroalimentaire, échange presque quotidiennement avec sa copine au téléphone ou par mail. Même s'il s'agit le plus souvent de question d'organisation, il n'est pas rare que la conversation se porte également sur les états d'âme, les angoisses et les joies de la vie quotidienne.

*JUSTIN : Des trucs qui nous arrivent dans la journée et [...] qu'on a envie de partager tout de suite. [...] C'est vraiment pour échanger sur un truc *, ou parce que elle a reçu un coup de fil de quelqu'un et qu'elle veut m'en parler.*

Ces échanges ont clairement une fonction de soupape par rapport à la pression que subit Justin, qui est responsable du lancement du nouveau produit de la marque. Cela lui permet entre autre de prendre de la distance par rapport aux problèmes rencontrés dans son activité professionnelle. Ces pratiques téléphoniques et ces mails se justifient d'autant plus que le temps privé au

domicile dont dispose le couple est particulièrement réduit à cause des horaires de travail à rallonge : « *Elle aussi elle fait des gros horaires...* ».

Bénédicte, une assistante de 52 ans, laisse entendre qu'elle entretient plusieurs relations en même temps. Les deux relations donnent lieu à des pratiques communicationnelles de maintien du lien assez différentes.

La première forme passe essentiellement par le mini-message, son copain lui envoie tous les matins de la semaine un SMS affectueux, auquel elle répond dans les deux heures qui suivent. Le métier de son copain, qui implique une disponibilité immédiate, empêche Bénédicte de l'appeler, mais il arrive que lui prenne l'initiative d'appeler au moment de sa pause : « *quand il fume une cigarette il m'appelle* (rires) ». Au début de notre entretien elle a justement reçu un appel de son compagnon :

BENEDICTE : *Attendez je vais lui dire que...* (elle répond au téléphone) *Allo, oui mon coe... je vais te laisser mon cœur parce que j'ai un RDV d'accord ? A ce soir bisou.* (elle raccroche).

La seconde forme de maintien du lien passe d'avantage par le biais du téléphone, portable le plus souvent et quelque fois filaire. Il s'agit d'échanges téléphoniques avec son ex-mari avec qui elle garde une relation très soutenue puisqu'il vient dîner chez elle quasiment tous les soirs. Elle justifie cette relation sur le terrain de la nécessaire présence du père pour que ces enfants puissent se construire en tant qu'adulte. Mais le contenu des communications concerne davantage l'état psychologique de son ancien conjoint atteint de troubles mentaux. L'échange est d'ailleurs souvent univoque : « *Pour qu'il me dise qu'il a mal dormi, pour qu'il me dise... bah c'est plutôt lui qui parle là hein. [...] Oui (riant) voilà je suis plutôt *, j'écoute !* ». Ces appels sont quotidiens et sont aussi bien émis que reçus par Bénédicte.

La différences d'usages des TIC entre les deux relations reflètent bien les différences de forme de lien qui unit Bénédicte à ces deux hommes. Les SMS avec son copain reflètent une relation assez libre et contemporaine tandis que les appels avec son ex-mari renvoient à un lien s'approchant d'avantage d'un devoir : celui de ne pas abandonner quelqu'un qui souffre. « *C'est un être humain qui souffre, qui est très seul, qui est malade et qui fait souffrir les autres, ça c'est certain mais bon malgré tout je peux pas le jeter à la poubelle* ».

On l'a vu ces pratiques ne sont pas très répandues chez les salariés de bureau, elles ne concernent ici que deux salariés sur quatorze. Toutefois, lors des déplacements professionnels de longue durée, les pratiques téléphoniques en direction du conjoint sont beaucoup plus courantes. Certains salariés, notamment quand ils travaillent en relation avec l'international sont amenés à se déplacer pour une durée excédant une journée. Dans ce cas la vie conjugale est interrompue,

et l'absence de relation en face à face peut être compensé par des appels téléphoniques, depuis le portable professionnel ou le téléphone de l'hôtel. Ses appels sont le plus souvent des échanges de nouvelles, savoir comment le voyage s'est déroulé. Quand Sam est en voyage, ce qui arrive plusieurs fois par mois, il téléphone à sa femme depuis son portable professionnel :

SAM : Si je suis en déplacement, pour me demander si ça va, si j'ai bien voyagé, ce genre de choses. Et moi je peux l'appeler aussi pour lui dire « Comment ça va ? ».

3. Garder le lien familial au travail

Alors que le maintien des liens avec la fratrie se fait à travers de multiples canaux : téléphone, email ou même SMS, les communications avec les parents passent exclusivement par le téléphone. On peut y voir un effet de génération sur le rapport aux TIC des seniors, en effet les enquêtes quantitatives montrent une sous utilisation de la messagerie électronique chez les français les plus âgés. Il est même assez fréquent que la seule personne qui appelle sur le téléphone fixe du travail soit la mère.

Maintenir le lien parental au travail

On peut distinguer deux grandes modalités de maintien du lien parental au travail, d'une part des conversations ouvertes et quotidiennes au téléphone et d'autre part des appels plus ciblés et plus ponctuels, souvent hebdomadaires.

Deux enquêtées correspondent à la première forme de maintien du lien parental au travail, il s'agit de Sylvianne et Bénédicte toute les deux assistantes chez le constructeur automobile.

Ce type de lien téléphonique concerne généralement les relations mère/fille plutôt intime, dont les rencontres en face à face sont assez fréquentes, a minima hebdomadaires. Ces appels téléphoniques durent entre cinq minutes et un quart d'heure mais sont répétés quotidiennement. Ils sont passés le plus souvent depuis le téléphone fixe du bureau à l'initiative de la fille. Le contenu de ces échanges est particulièrement ouvert bien qu'il concerne globalement la famille et plus particulièrement les enfants : « *un petit check in de la veille* ». Le sens de ces appels est de faire partager à la grand mère, souvent seule, la vie quotidienne de ses enfants et de ses petits enfants, un peu comme si elle habitait dans le domicile familial : « *comme je ne peux pas la voir tous les jours parce qu'elle habite pas chez moi* » (BENEDICTE). Ils ne viennent pas remplacer les contacts réels, mais plutôt les compléter, comme pour relier différents tirets entre eux.

Pour Bénédicte et sa mère ces pratiques téléphoniques sont ritualisées, c'est toujours Bénédicte qui appelle « *j'appelle ma mère tout les matins* », dans un tranche horaire fixe « *entre 8h30 et 9h* », et au même rythme « *c'est un peu un RDV tous les matins* ». Au contraire Sylvianne revendique une certaine flexibilité conséquence d'une succession expérience négative.

SYLVIANNE : *Ma mère s'est beaucoup inquiétée suite à des problèmes de santé que j'ai eu à l'époque [...] elle s'inquiétait quand elle ne me trouvait plus au téléphone [...] avant elle laissait des messages sur ma boîte vocale [...] si je ne répondais pas au travail, elle appelait sur le portable de mon mari [...] ça devient un peu PESANT.*

Suite à cette épisode Sylvianne dit avoir fait comprendre à sa mère que son indisponibilité au travail n'était pas forcément la cause d'un problème de santé, et qu'il valait mieux que ce soit elle qui appelle : « *maintenant c'est plutôt moi qui l'appelle n'importe quand dans la journée* » (SYLVIANNE) . Ce que l'on constate ici c'est que cette employée doit poser des limites face aux comportements trop intrusifs de sa mère.

Ces conversations quotidiennes et ouvertes sont rendues possibles par la configuration spatiale des bureaux, en effet Bénédicte comme Sylvianne travaillent dans des bureaux doubles. On imagine plus difficilement un salarié travaillant en open space avoir ce type d'échange privé aussi prolongé et répété.

La seconde modalité de maintien du lien parental au travail prend la forme d'appels plus ponctuels, entre un par semaine et un par mois. Ce sont généralement des appels de très courte durée, ente deux et cinq minutes, à l'initiative du parent. Leur contenu est ciblé, il s'agit le plus souvent d'une question précise ou d'une information à transmettre : « *c'est jamais pour demander comment ça va, comment ça va on peut s'appeler le soir à la maison, on peut. Au bureau c'est toujours un truc bien précis* » (DIA). Par exemple Sam, qui fait preuve d'une forte mobilité géographique, reçoit toujours son courrier chez ses parents. Il est assez fréquent que ses parents l'appellent pour le prévenir qu'une lettre est arrivée, ce qui ne veut pas dire qu'il ne profite pas ce coup de fil pour demander des nouvelles, mais ce qui domine l'échange est bien la transmission d'une information précise. Ce type d'appel est souvent l'occasion de fixer les modalités d'une rencontre en face à face, par exemple la mère de Laura qui habite en province et doit organiser les week-ends en famille : « *c'est quand ça lui passe par la tête et parce qu'elle est en train de faire son planning, de je sais pas, de gérer toutes nos arrivées, et elle se dit : Zut le dimanche je sais plus à quelle heure ils arrivent ** » (LAURA). Ou encore la mère de Pascal qui habite à proximité de son lieu de travail, et qui s'inquiète de savoir à quelle heure son fils passera la voir.

Même si la motivation de ce type d'appel est de communiquer ou d'obtenir une information spécifique, il n'exclue pas pour autant les échanges plus ouverts : « *Ça dépend si je suis, si je*

suis complètement charrette non mais si j'ai 5 minutes je vais prendre le temps de bavasser oui » (LAURA). En fonction de la disponibilité du moment les conversations sont repoussées au soir ou au week end.

| Pratique téléphonique | Conversationnelle | Organisationnelle |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <i>Fréquence</i> | quotidienne | hebdomadaire à mensuel |
| <i>Durée</i> | entre 5 et 15 minutes | moins de 5 minutes |
| <i>Emetteur</i> | ego → mère | parent → ego |
| <i>Contenu</i> | ouvert | ciblé |

Mais certains salariés ou certains parents excluent totalement ce type de communication au travail. Ce peut se comprendre soit par des relations moins soutenues avec ses parents, soit par l'affirmation d'un éthique professionnelle de la part d'un des parents. Pour Valériane qui limite au maximum ces communications personnelles au travail, les pratiques téléphoniques régulières avec ses parents au travail comme à la maison sont loin d'être une évidence : *« Moi je, si j'ai pas mon père ou ma mère pendant deux mois au téléphone, bon je vais passer un coup de fil parce que ça fait deux mois mais c'est pas une catastrophe en soi »*. Laura quant à elle a parfois sa mère au téléphone, c'est même la seule qui l'appelle sur sa ligne fixe professionnelle. En revanche son père ne l'appelle pas au travail, quant il veut lui dire quelque chose il lui laisse un message sur le répondeur du domicile ou l'appelle le soir. Ce comportement semble lié à une certaine conception du travail :

LAURA : *Bah c'est du tout simplement, c'est que lui même *, comment dire, mon père quant il travaillait (petit rire) était un espèce de dingue du travail, et donc pour lui se faire déranger au bureau par sa mère, ou quelque chose comme ça, c'était pour lui quelque chose d'hallucinant, donc il ne le fait pas.*

Cette attitude de « dé-communication » personnelle au travail, était semble-t-il la règle il y a encore peu de temps. Dans le cas du père de Laura elle est liée à une anecdote familiale bien précise :

LAURA : *Ma grand-mère, qui n'appelait jamais au bureau [...] voulait le joindre juste pour qu'il aille chercher une paire de chaussures chez le cordonnier. [...] La secrétaire entendant que c'était ma grand mère [...] s'est dit que si elle appelle c'est qu'il y a un truc gravissime. [...] Donc elle a sorti mon père de réunion, parce qu'il était dans une réunion super importante (rires) et la secrétaire elle a dû le sortir en disant c'est votre mère au téléphone, avec l'air de circonstance. [...] Bah mon père du coup il a eu la pétoche [...] il était un peu énervé [...] il ne l'a pas bien vécu [...] il nous racontait cette histoire à n'en plus finir.*

Assurer la continuité des liens avec sa fratrie

Pour les salariés qui ont des frères et/ou des sœurs, la question de la continuité des liens se posent aussi. De la même manière que pour le lien parental on peut distinguer deux grands groupes de communication visant faire vivre le lien fraternel au travail.

Un premier groupe de pratiques, constitué de conversations téléphoniques et de longs mails rédigés, permet de remplacer, au moins en partie, les relations en face à face. Ces échanges ne sont pas nécessairement fréquents, ils approchent généralement un rythme mensuel voir trimestriel. Ils dépendent fortement de la disponibilité du frère ou de la sœur qui contrairement aux parents sont encore actifs et sont aussi fonction de leur profil d'usage des TIC. Le contenu est souvent le résumé des événements principaux de la vie quotidienne notamment familial et conjugal, mais peut aussi se porter sur les pratiques de loisirs.

Par exemple Sylvianne et sa sœur, inspectrices aux Allocations familiales s'appellent assez régulièrement pour discuter des parents, de cinéma ou de théâtre. Etant toutes les deux soumises à des irrégularités dans leur charge de travail ou dans leur disponibilité elles se laissent fréquemment des messages téléphoniques afin de se coordonner pour une éventuelle conversation. Sylvianne peut avoir un document à finir en urgence et sa sœur se trouve souvent en visite chez des particuliers. Si elles n'utilisent pas le mail pour palier au problème posé par ses indisponibilités c'est entre autre parce que la sœur de Sylvianne : « *elle elle n'est pas du tout ordinateuse* ». Sur le même registre Pascal téléphone à son frère depuis son lieu de travail, mais seulement trois fois par an. Le frère de Pascal, quant il veut le joindre, l'appelle sur son portable, alors que Pascal met à distance son téléphone mobile :

PASCAL : *Mon frère qui m'appelle pas souvent, et il s'obstine à m'appeler sur mon portable. Donc * je lui dit écoute : « Cadre toi, de 8h à 19h c'est au bureau qu'il faut appeler, sinon tu me retrouveras jamais »*

Laura est un cas révélateur du fait de l'importance de sa fratrie composée de trois sœurs et un frère. Elle ne communique pas avec tous de la même manière au travail. Avec une de ses sœurs expatriée à Londres, elles s'écrivent de longs mails pour se raconter les joies et les peines de leur vie de tous les jours, et s'envoient des photos de vacances ou de week end pour matérialiser les récits écrits. Si elles ne se téléphonent pas c'est à la fois à cause du coût des communications, même si Laura reconnaît qu'aujourd'hui il s'agit d'un obstacle un peu imaginaire. C'est aussi à cause du décalage horaire et du fait que Laura est une couche tôt. Ces mails viennent clairement remplacer les relations en face à face raréfiées en raison de la distance géographique. Avec une autre de ses sœurs, « *réfractaire au portable* », le temps de travail semblent être plus approprié aux communications téléphoniques personnelles : « *comme elle a une tripoté de gamins, * si je l'appelle le soir à la maison je peux pas appeler avant 10 heures [...] je la choppe plutôt au travail en fin de journée avant qu'elle parte* ».

Si Laura est un exemple particulièrement significatif pour ce qui est des communications fraternelles, c'est quelle illustre également le second groupe d'échanges médiés qui vise à

maintenir le lien au travail. Ce second groupe est constitué de communications plus disparates et passant à travers de multiples canaux communicationnels : email, SMS, téléphone. Le contenu des échanges peut aussi bien être affectif que pratique. Ces interactions sont moins régulières que le premier groupe, elles sont souvent liées à un événement particulier de la vie quotidienne. Par exemple Solène, responsable formation chez Peugeot, pianote de temps en temps des SMS à destination de son petit frère. Travaillant dans un open space, elle se refuse à passer des appels personnels même depuis son portable, afin de ne pas déranger ses voisins. Elle s'impose de sortir dans le couloir pour téléphoner à l'inverse le mini-message parce qu'il n'implique pas d'émission sonore lui permet de rester à son bureau. Elle se rappelle avoir envoyé un message à son frère le matin même de son examen de fin d'étude :

SOLENE : Un petit message d'encouragement [...] c'est un message très court, qui est sympa, qui fait toujours plaisir [...] il faisait des études d'expert comptable [...] et donc voilà, le matin même de son examen. [...] On a toujours besoin de recevoir les encouragements de, de ses proches, enfin je trouve que c'est important.

C'est l'aspect affectif du lien qui passe ici à travers le mini-message, ce qui n'exclue pas des conversations plus longues au téléphone, mais en dehors du temps de travail : « *Alors on s'appelle plutôt une fois que l'événement est passé, pour se raconter parce que là il y a quelque chose à raconter, avant il n'y a rien à raconter* » (SOLENE). Les autres enquêtés n'utilisent pas le SMS avec leurs frères et sœurs, c'est sans doute le jeune âge de Solène et de son frère qui peut expliquer de telles pratiques. Outre la situation d'examen, d'autres événements peuvent faire l'objet d'une communication fraternelle. La naissance d'un neveu ou d'une nièce donne lieu à des interactions entre frère et sœur qui ne s'embarrassent pas de la séparation entre temps de travail et temps privé. Laura en attente de la bonne nouvelle et Etienne impatient de voir à quoi ressemble sa nièce, sont dans ce cas :

*LAURA : Par exemple à l'époque où ma belle-sœur était en fin de grossesse *, puisque je savais que l'accouchement était proche, quand je voyais que sur le téléphone le numéro de mon frère j'avais tendance à décrocher.*
ETIENNE : La naissance de ma nièce, j'attendais la photo [...] je l'ai reçu ici parce que à l'époque j'étais en 56K²¹ et du coup ça ne passait pas bien, et donc ça était, là on l'avait envoyé de boulot à boulot pour la récupérer.

Le jour de l'anniversaire, ou dans une moindre mesure de l'éphéméride, il est fréquent que les salariés reçoivent au travail des appels ou des mails. Ces communications peuvent provenir de la fratrie mais aussi souvent d'autres membres de la famille élargie : cousins, oncles et tantes... « *Ma famille enfin bon pas les enfants mais * ma sœur m'appelle, ma nièce m'appelle, c'est vrai ils ont tendance à se dire au bureau je suis sûr de la trouver tandis que ce soir je suis pas sûr de la trouver quoi* » (DIA). La règle du jeu (social) étant de témoigner son affection le jour même de

²¹ Vitesse de connexion Internet dite aussi « bas débit », qui ne permet pas une transmission fluide des images.

la fête, les individus adoptent une stratégie afin d'être sûr de contacter l'enquêté au moment opportun. Si le bureau est identifié comme le lieu où la joignabilité de l'enquêté est à son optimum, ce sera au bureau qu'il recevra ces appels. Il peut également arriver que la période des vœux, autrement dit le mois de janvier soit l'occasion pour converser de manière exceptionnelle avec sa fratrie ou des membres éloignés de la famille.

Pour ce dernier groupe d'interaction, qui se caractérise entre autre par la pluralité des canaux de communications, le numéro de fixe professionnel est la plupart du temps réservé aux appels urgents présentant une certaine gravité. Les communications plus banales, sans enjeux affectif majeure, sont soit reportée au soir ou au week-end, soit comme on vient de le voir transmises par d'autres voies, notamment le mail et le mini-message.

*JUSTIN : Ils ont aussi mon numéro de fixe au boulot mais donc pour des trucs vraiment très importants, très graves * ils m'appellent sur mon fixe, voilà, mais sinon, sinon si ils ont juste un petit truc à me dire mais qu'ils veulent me le dire tout de suite ils m'envoient un petit mail...*

Il faut noter que dans certains cas les frères et sœurs échangent des chaînes de mail, humoristiques ou d'informations utiles. Mais cette pratique semble être aussi bien associée au lien amical et mixte que familial, la condition étant une relative proximité générationnelle.

LAURA : Voilà c'est ça, une de mes sœurs, celle qui est à Bordeaux est coutumière du faite, alors moi je fous ça à la poubelle.

*VALERIANNE : Je vais avoir mon beau frère travail à l'MIDS donc de temps en temps il me fait suivre un message * le nouveau décret de la sécu machin.*

Chapitre 3

Les stratégies de perméabilité de l'espace professionnel

1. L'aiguillage des communications téléphoniques personnelles et stratégie de joignabilité

Quelles sont les marges de manœuvre dont l'individu dispose pour contrôler la porosité de son espace professionnel ? Quelles sont les stratégies individuelles de perméabilisation ou d'imperméabilisation ?

Les pratiques téléphoniques personnelles au travail n'empruntent pas le même canal de communication en fonction des salariés. Certains vont privilégier le téléphone fixe professionnel pour recevoir leurs appels personnels, d'autres leur portable professionnel, et d'autres encore leur portable personnel. Pourquoi de telles différences ? L'orientation des communications personnelles au travail n'est pas un hasard, elle découle d'un travail réalisé en amont par l'acteur social notamment à travers une stratégie de diffusion des numéros.

De plus les appareils de communication mobiles offrent l'opportunité de jouer sur sa disponibilité au travail. Au contraire du téléphone fixe qui engage plus mécaniquement l'individu à répondre, le téléphone portable permet à l'individu de développer différentes stratégies de joignabilité. Nous définissons la joignabilité comme la possibilité d'entrer en communication par l'intermédiaire des TIC. Une stratégie de joignabilité est une logique d'action qui vise à contrôler les possibilités d'interruption de l'activité par une communication médiée.

On peut distinguer trois grandes catégories d'aiguillage et trois types de stratégie de joignabilité :

- ceux qui privilégient le téléphone fixe professionnel et qui adoptent une stratégie de « joignabilité intrusive »,
- ceux qui privilégient le téléphone portable professionnel et qui adoptent une stratégie de « joignabilité respectueuse »
- ceux qui privilégient le téléphone portable personnel et qui adoptent une stratégie de « joignabilité contrôlée »

Téléphone fixe professionnel et joignabilité intrusive

Premièrement donc une partie des enquêtés reçoit la majorité de leurs coups de fil personnels sur leur téléphone fixe professionnel. Ces salariés sont rarement amenés à quitter leur poste de travail, il sont donc très souvent disponibles sur le téléphone fixe : « *Voilà le fixe je décroche tout de suite, le privé ils sont sur répondeur* » (DIA) ; « *C'est au bureau qu'il faut m'appeler et pas sur mon portable parce que mon portable il est dans la voiture* » (PASCAL). Seule exception de Pascal, responsable télécom, qui se déplace beaucoup dans les étages. Mais il est équipé d'un téléphone sans fil. Comme il se balade toujours avec il peut être joint dans n'importe quel endroit du site sur le numéro du téléphone fixe.

Cette structure de communication est associée à une diffusion ouverte du numéro de fixe professionnel dans l'espace privé.

SYLVIANNE : Voilà je donne plus facilement mon numéro professionnel que mon portable [...] Je donne mon numéro ou l'on peut me joindre dans la journée, donc souvent je donne mon numéro de travail pour que l'on puisse me joindre s'il y a un souci ou quelque chose.

*DIA : Ouais parce que le fixe en général les gens ont ma carte professionnelle, c'est vrai qu'on distribue *, on a l'habitude de distribuer pas mal nos cartes professionnelles*

PASCAL : Oui je le donne facilement d'autant plus que les gens s'ils veulent me joindre, entre 8H et 19h c'est au bureau qu'il faut m'appeler et pas sur mon portable.

A l'inverse la diffusion du numéro de portable personnel est beaucoup plus restreinte que celle du fixe professionnel.

*DIA : Mais *, mais le portable je restreins encore plus. [...] Je le donne à très peu de gens, même mon portable privé hein. [...] Le portable je l'ai donné à moins de personne.*

Elle peut parfois être accompagnée de consignes incitant les interlocuteurs potentiels à ne pas appeler sur le portable.

*PASCAL : « Si tu veux m'appeler dans la journée * en semaine, c'est, alors entre 8h et 19h t'appelle là [sur le fixe professionnel] et puis après t'appelle sur l'autre [sur le portable personnel] ». [...] Je lui dis écoute : « Cadre toi, de 8h à 19h c'est au bureau qu'il faut appeler, sinon tu me retrouveras jamais »*

*SYLVIANNE : Non parce qu'en principe j'ai fait passer le message que je ne suis pas trop portable. [...] Je leurs dis : « Vous savez *..., si vraiment vous voulez me joindre ne me laissez pas de message sur le... portable, sur le portable forcément ».*

En plus d'une diffusion restreinte du numéro de portable et des consignes assorties, s'ajoute des stratégies de « décommunication » associées au portable personnel. Les salariés qui aiguillonnent leurs appels personnels sur leur fixe professionnel, n'utilisent pas leur portable personnel au travail et développent des stratégies d'injoignabilité. La plus directe et la plus efficace consiste à éteindre purement et simplement le portable pendant les heures de travail. C'est ce que fait Dia qui éteint son portable le soir avant de se coucher et ne le rallume que le lendemain en sortant du bureau.

DIA : *Ce portable privé moi je le débranche dans la journée parce que je suis au bureau j'ai pas envie que ça sonne, bon c'est quand même très désagréable, donc j'utilise très peu le portable privé.*

Il faut préciser que si Dia emmène son portable au travail c'est pour pouvoir écouter ses messages le midi et éventuellement rappeler ces correspondants.

D'autres stratégies de « décommunication » passe par une mise à distance du téléphone portable. Cette mise à distance peut être systématique ou ponctuelle. Sylvianne quand elle va au self le midi laisse son portable dans une armoire, elle se rend d'ailleurs compte pendant l'entretien que si il y avait une urgence elle ne serait pas joignable.

SYLVIANNE : *C'est sûr que quand je pars déjeuner, comme il y a eu quelques vols ici, je prends mon portable je le mets dans mon sac à main dans mon armoire fermée à clef. [...] J'en n'ai pas pour *, maximum une heure, trois quarts d'heure, une heure. Et c'est vrai que je le prend pas.*

Pascal quant à lui ne prend pas son portable avec lui dans la journée. Ayant déjà un téléphone sans fil professionnel, il ne veut pas s'obliger à avoir deux appareils en même temps dans ses poches. « *Je vais pas me remplir les poches de matériel électronique* » (PASCAL). Il laisse allumé son portable mais le met à distance soit dans la boîte à gants de sa voiture, soit dans une salle au sous sol où il est sûr de ne pas pouvoir l'entendre.

PASCAL : *J'ai un bureau dans les étages 14^{ème}, et une salle informatique au premier sous sol. [...] Je ne l'entends pas parce que dans la salle informatique, il y a plein de bruit et tout ça et puis je suis pas trop trop souvent. [...] Les trois quart du temps il est quand même souvent dans la boîte à gants de ma voiture.*

Que ce soit dans l'espace professionnel ou privé, ces salariés ne sont pas de fervents utilisateurs de portable. Certes ils sont équipés mais il s'agit d'avantage de répondre à une norme sociale et de pouvoir appeler en cas d'urgence, que de pouvoir être joint à tout moment. L'aiguillage des communications vers le téléphone fixe professionnel témoigne d'une relative ouverture de l'espace professionnel aux incursions de l'espace personnel. En effet le téléphone fixe ne permet pas véritablement de jouer sur son degré de joignabilité : il n'y a pas la possibilité de l'éteindre et le filtrage des communications est plus difficile qu'avec le portable. Ces individus font donc un usage mixte du téléphone fixe professionnel, pour leurs pratiques téléphoniques personnelles et aussi bien sûr professionnelles. Les usages personnels du téléphone portable au travail étant réservés aux situations de déplacement professionnel.

Ces individus exposent une stratégie de « joignabilité intrusive » dans la mesure où ils ne peuvent pas refuser un appel personnel. L'injoignabilité sur le mobile associée à un aiguillage des communications sur le fixe professionnel rend plus difficile les pratiques de filtrage.

Téléphone portable professionnel et joignabilité respectueuse

Deuxièmement les salariés qui privilégient leur portable professionnel pour recevoir leurs communications personnelles. « *Les appels extérieurs à l'entreprise extra professionnel, perso, les gens vont m'appeler sur mon portable, à 95%* » (JEAN PAUL). Aucun des enquêtés disposant d'un portable professionnel ne possède de portable personnel, l'un d'entre eux n'a même pas de ligne fixe au domicile. Tous les enquêtés qui disposent d'un portable professionnel adoptent cette même stratégie d'aiguillage, il orientent leurs appels personnels sur leur portable professionnel. Ces salariés sont très mobiles dans leur activité professionnelle. Il se déplacent souvent dans l'immeuble entre les bureaux et les étages et/ou voyagent fréquemment. C'est par ailleurs souvent la raison pour laquelle l'entreprise leur attribue un téléphone portable professionnel.

BENEDICTE : *Comme je suis souvent en déplacement [...] On se rappelle pas toujours quand je suis en déplacement.*

SAM : *J'ai une ouverture monde et par conséquent je me déplace souvent dans le monde.*

JEAN PAUL : *Oui très souvent en déplacement, on se comprend, en déplacement ou en réunion dans l'établissement.*

La diffusion du numéro de portable est très ouverte dans l'espace privé :

BENEDICTE : *Ça c'est pas un problème je le donne facilement. A ce qui peuvent en avoir besoin je le donne...*. Sans retenue, oui, sans sélection.*

LAURA : *Hein et qu'en fait les gens que je connais ont le numéro du téléphone portable, n'ont pas le numéro du fixe en faite au bureau.*

SAM : *On m'appelle sur mon téléphone portable, et c'est ce téléphone là que je donne par exemple * [...] Pas de restriction.*

La diffusion du numéro de fixe professionnel est alors beaucoup plus restreinte. Le fixe professionnel est réservé aux personnes les plus proches : conjoint, enfants, parents et se justifie par la possibilité de pouvoir être joint en cas d'urgence.

JEAN PAUL : *Je pense que dans la majorité des cas je n'ai pas donné le numéro ici, pour des raisons de simplicité.*

BENEDICTE : *Ma mère l'a mais ne l'utilise pas, mon ex l'a, mes enfants l'ont, le père de mes enfants l'a, lui il l'utilise de temps en temps.*

SAM : *Ma femme. C'est la seule qui a le numéro.*

L'usage du téléphone fixe est donc majoritairement professionnel, hormis quelques rares exceptions : « *Alors le seul appels que je reçoit sur ce téléphone là c'est ma MAMan* » (LAURA). Le portable faisant par contre l'objet d'une utilisation mixte. Le caractère professionnel du téléphone mobile impose un haut degré de joignabilité dans l'espace professionnel. « *Il est jamais fermé comme professionnellement je ne le ferme pas, donc jour et nuit il est ouvert* » (BENEDICTE). Ils emportent leur portable partout avec eux et le laissent toujours allumé. Le téléphone est la plupart du temps en mode sonnerie sauf pendant les réunions ou les manifestations. Seule exception, Laura qui a une préférence pour le mode vibreur, inclination qui résulte d'une expérience passée : « *Cà c'était liée à mon précédent boulot parce que j'avais*

les deux téléphones qui sonnaient en permanence et je devenais folle » (LAURA). Etant donnée que ces salariés orientent leurs communications personnelles sur le mobile, ils sont facilement joignables par les individus appartenant à leur univers personnel. Ici le degré de joignabilité personnelle au travail résulte d'une contrainte de joignabilité professionnelle.

Cependant l'utilisation du portable leur laisse une plus grande marge pour contrôler les incursions personnelles dans l'espace professionnel. La fonction « présentation du numéro » qui permet d'identifier l'émetteur avant de décrocher donne la possibilité de refuser l'appel en le renvoyant sur le répondeur. On constate des stratégies de hiérarchisation qui tiennent compte des priorités des deux espaces à la fois :

JEAN PAUL : *Oui coup de bourre personnel au bureau, oui ça peut arriver. [...] Dans la mesure où l'on voit l'appel entrant on se dit c'est urgent ou pas urgent.*

LAURA : *A l'époque où ma belle-sœur était en fin de grossesse *, puisque je savais que l'accouchement était proche, quant je voyais que sur le téléphone le numéro de mon frère j'avais tendance à décrocher.*

Au final ce groupe de salariés présente une stratégie de « joignabilité respectueuse » à la fois des contraintes de l'activité professionnelle et des impératifs de la vie privée. Malgré l'impératif de joignabilité professionnelle, l'aiguillage des communications téléphoniques personnelles en direction du mobile permet de mettre en œuvre des pratiques de filtrage qui tiennent compte des différentes situations.

Téléphone portable personnel et joignabilité contrôlée

Troisièmement une partie des salariés orientent les appels personnels entrants sur leur portable personnel. Pour obtenir cette structure de communication les salariés adoptent une double stratégie de diffusion des numéros : ouverte pour le portable personnel et restreinte pour le fixe professionnel.

La diffusion du numéro de portable dans l'espace privé est d'autant plus ouverte si l'individu ne possède pas d'autre téléphone personnel que son mobile. C'est le cas de Justin qui comme 14 % des français ne possèdent pas de ligne fixe²². Il bénéficie en effet d'une offre promotionnelle de son opérateur de téléphonie mobile²³ qui lui donne la possibilité d'appeler gratuitement le soir et le week end sur des numéros fixes.

SOLENE : *Bah pareil des amis, ou des * mmm des administrations parce qu'en général je donne mon numéro de portable pour me joindre dans la journée.*

²² « Un jour en France », *Le Point*, 13 Janvier 2005, pp. 49.

²³ « SFR Soir et Week-end Gratuit » est offre exceptionnelle de l'opérateur SFR à l'occasion du passage à l'an 2000.

La diffusion du numéro de fixe professionnel est plus restreinte, limitée au conjoint, aux parents et éventuellement à certaines organisations.

JUSTIN : *Donc * les gens qui peuvent éventuellement avoir des urgences, tu vois pour me contacter donc ma copine, mes parents quoi, ils connaissent mon téléphone fixe au boulot et donc si ils veulent m'appeler ils m'appellent au boulot.*

ETIENNE : *Ouais, ouais je le donne peu. Je l'ai donné à mes parents, ma chère et tendre, j'ai dû le donner à 2, à mon banquier, à deux trois *... Enfin voilà des choses comme ça qui serait associées à une notion de gestion de risques * financiers ou un truc comme ça.*

Cette fermeture peut s'expliquer par la configuration spatiale de l'espace de travail, en effet ces salariés travaillent dans des bureaux paysagers ce qui les incite à limiter les interactions sonores avec leur univers personnel. Ce sont aussi les mêmes qui privilégient la messagerie électronique, plus discrète, pour leurs échanges personnels au travail.

Cette structure de communication témoigne d'une volonté de contrôle des sollicitations de l'espace personnel pendant les heures de travail. En effet au contraire du fixe le portable autorise une joignabilité plus respectueuse (vibreur, silence). Le portable étant cette fois personnel, aucune contrainte professionnelle n'oblige le salarié à le laisser allumé. Et d'ailleurs la plus part des salariés qui aiguillonnent leurs communications personnelles vers le portable ne le laissent pas pour autant allumé au travail. Ils pratiquent une stratégie de « décommunication » qui préserve leur focalisation sur les tâches professionnelles. Les seuls appels personnels qu'ils sont susceptibles de recevoir étant des appels sur le fixe professionnel, donc provenant d'un cercle restreint. Justin, Etienne et Valérianne laissent leur portable éteint toute la journée.

VALERIANNE : *Ah il est dans mon sac vous pouvez aller voir il est éteint (rires francs).*

JUSTIN : *En fait j'allume quasiment jamais mon portable * au boulot. [...] Je sais très bien que je vais être appelé sur mon portable pour des trucs perso et en fait j'ai pas envie de, tu vois de parler de truc perso spécialement.*

ETIENNE : *Je le coupe parce que, on a pas mal de sonneries*

L'utilisation du portable personnel au travail ressemble à celle d'une cabine téléphonique. Les rares fois où le portable est allumé c'est soit parce qu'ils sont en attente d'un appel important, soit pour passer un appel précis.

En revanche Solène qui ne reçoit pas d'appel personnel sur son téléphone fixe laisse allumé son portable au travail. Deux raisons peuvent l'expliquer, elle échange de temps en temps des mini-messages avec sa meilleure amie et son frère. Et d'autre part son portable ne sonne pas souvent en pleine journée.

SOLENE : *Il est sur sonnerie parce que je sais que je ne vais pas recevoir * un appel tout les quarts d'heure donc je le laisse allumé, si je savais que * on m'appelait plus souvent peut-être que je le ferais effectivement.*

En effet elle ne donne pas facilement son numéro de portable, en fonction du degré d'intimité avec la personne elle préfère donner son numéro de fixe au domicile. Par conséquent seules ses relations les plus proches sont susceptibles de l'appeler sur son portable. A ceci s'ajoute une norme implicite en vigueur dans son cercle intime : « *Je pense que dans mon environnement proche *, je sais pas ça ne se fait pas. [...] C'est implicite, dans la journée, pendant une journée de travail on ne s'appelle pas forcément quoi* ».

Cette dernière catégorie d'employés déploie une stratégie de « joignabilité contrôlée » dans la mesure où ils se donnent les moyens de limiter les appels reçus aux personnes qui leur sont les plus proches, soit en éteignant leur mobile, soit en limitant la diffusion du numéro de portable. Cette maîtrise de la joignabilité témoigne d'une moins grande tolérance à l'incursion de l'espace personnel dans l'espace professionnel.

2. Pratiques téléphoniques personnelles et « Bureau paysager »

Le « bureau paysager » ou open space, est un mode d'organisation spatial du travail de bureau, importé du monde anglo-saxon. Il abolit les cloisons physiques existant entre les bureaux et les remplace par des espaces vides. C'est aujourd'hui un mode d'organisation largement diffusé, notamment dans les grandes entreprises, même si on peut constater des différences au niveau de sa généralisation. Dans l'échantillon tous les salariés de Danone ont leur bureau dans un open space, alors que c'est le cas pour un seul salarié chez Peugeot. Au niveau du travail cette configuration de l'espace apporte des avantages incontestables, mais elle implique également certains inconvénients notamment au niveau des pratiques téléphoniques.

*SOLENE : Mais *, moi j'aime bien le côté open space dans le sens où la communication est plus, plus facile. Parce que bon on discute plus facilement sur des thèmes qui peuvent être plus communs * bon maintenant. Oui c'est juste pour le téléphone que c'est embêtant.*

En effet les modes de communication écrits comme le mail ou le mini-message, parce que plus discrets, ne font pas problème.

SOLENE : Pour le SMS non. Non, non parce que là il y a, ça n'introduit pas quoi que ce soit dans l'espace de l'autre donc il n'y a pas de problème

Ce qui fait problème entre les usages du téléphone et l'open space, c'est que le bureau perd son caractère privatif pour devenir en quelque sorte un lieu public.

SOLENE : Donc non seulement c'est un open space mais en plus c'est un endroit de passage.

Au niveau des usages personnels du téléphone le bureau individuel est un cadre bien plus favorable que l'open space ou même que le bureau double.

SAM : Les gens généralement te disent : « Ouais j'étais bien avant dans mon bureau, j'étais tranquille, je pouvais appeler »

Deux catégories de problèmes se posent aux individus quant il s'agit de converser au téléphone avec des personnes extérieurs à l'univers professionnel. D'une part les risques de perturbation de l'activité des collègues et d'autre part les risques d'exposition de leur vie privée. Ces problèmes sont autant de motivations conduisant à mettre en œuvre des stratégies de confidentialisation des communications téléphoniques personnelles en open space.

Un premier motif de confidentialisation est la volonté de ne pas perturber le travail de ses voisins. En effet les pratiques téléphoniques parce qu'elles impliquent nécessairement des émissions sonores sont susceptible de perturber l'attention des collègues à proximité.

Quant Laura qui travaille dans un bureau individuel imagine son comportement si elle se trouvait dans la situation d'open space elle dit qu'elle « *parlerait tout doucement* ». En effet le bureau étant avant tout un lieu de travail, il convient d'éviter de déranger ses collègues avec des conversations privées.

VALERIANNE : Ah oui, non mais elle ne me dérange pas, je pense que c'est plus moi qui la dérange elle (rires).

ENQUETEUR : Parce que vous parlez fort au téléphone ?

VALERIANNE : Ouais faut croire ! (rires prolongés)

*SOLENE : Alors bon on peut toujours baisser le ton mais ça c'est quelque chose que je ne sais pas trop faire, voilà j'ai besoin d'avoir une certaine * une certaine puissance dans la voix [...] c'est pas que ça me gêne qu'ils entendent, c'est que j'ai pas envie de, j'ai pas envie de les déranger avec mes conversations personnelles.*

*ETIENNE : C'est ça et a fortiori parce qu'on est en open space, donc on est pas obligé de faire profiter tout l'open space de, de enfin moi je sais que ça me soûle quant *, quant j'entends les discussions persos, voilà. [...] Il faut se discipliner dans un espace comme ça on est, il est pas très aéré quoi donc on est tous un peu les uns sur les autres le téléphone c'est une perturbation pour tout le monde hein.*

Mais la cause la plus forte des stratégies de confidentialisation c'est la volonté de préserver l'intimité de sa vie privée, en soi, ou parce qu'elle peut mettre en danger son identité au travail :

JUSTIN : Ca laisse transparaître des traits de caractère que tu ne veux pas forcément laissés transparaître, moi je pense que je ne suis pas spécialement pareil en termes de caractère, et en terme de ce que je laisse paraître au boulot que dans ma vie privée.

Téléphoner depuis son bureau c'est prendre le risque que les éléments abordés dans la conversation soit entendus, voir écoutés par ses collègues. Comme l'exprime Sam : « *les gens effectivement tendent toujours un peu l'oreille donc * ils sont fatalement toujours au courant, et*

il y a de choses qui ne sont pas forcément plaisantes ». La plupart des personnes font preuve d'une certaine pudeur en ce qui concerne l'exposition de leur vie privée au travail.

SOLENE : *C'est vrai que par rapport au téléphone il y a des moments où l'on aurait besoin d'un petit peu plus de, d'intimité pour avoir une discussion soit plus délicate.*

LAURA : *Oui, bah oui, ça c'est notre vie, on en dit ce que l'on a envie d'en dire mais n'on à pas à imposer ces persos aux autres quoi.*

DIA : *Pour plusieurs raisons d'abord parce que je ne suis pas seul dans mon bureau donc les, les coups de fil personnel quand il y a quelqu'un en face soi c'est quant même très délicat.*

SAM : *Ils ne le font pas parce que il y a une certaine gêne, une certaine retenue.*

JUSTIN : *En faite ça me gêne de parler de truc perso et d'avoir des conversations perso sur des sujets qui me touchent personnellement au boulot. [...] C'est pas un comportement que j'ai depuis que je suis spécialement, depuis que je travaille, ou depuis que je suis en open space, c'est vraiment un comportement que j'ai toujours eu.*

Ceci est d'autant plus valable lorsque la personne en position d'entendre les conversations personnelles est son supérieur hiérarchique. « *Bon si mon patron est là c'est vrai que je vais pas aller raconter ma vie quoi* ». (SYLVIANNE)

Une autre raison qui peut pousser à ne pas téléphoner ouvertement depuis son poste de travail c'est la volonté affirmée d'entretenir la séparation entre la vie privée et la vie professionnelle :

DIA : *Bon encore une fois il faut pas mélanger sa vie privée et sa vie professionnelle et, et c'est vrai que les collègues n'ont pas à entendre, et puis, moi je trouve, moi je ne mélange pas les deux. Oui je trouve que bon chacun a ses problèmes.*

Ebruiter involontairement des éléments de sa vie privée peut se retourner contre soi en servant de levier au hiérarchiques, aux collègues ou aux collaborateurs.

JUSTIN : *Je veux pas que des gens interprètent des trucs de ma vie perso pour *, pour s'en servir contre moi ou même, ou même pour me dire des trucs ou même pour interpréter certains de mes, des actes au travail.*

La mise en œuvre des stratégies de confidentialisation dépend aussi du contenu anticipé, plus ou moins privé, de l'appel. Un contenu formel comme une prise de RDV chez le médecin n'implique pas nécessairement la confidentialité. En revanche s'il s'agit de parler dans le détail avec une amie de sa maladie, l'individu aura d'avantage tendance à s'éloigner ou à attendre d'être un peu seul dans l'open space.

SYLVIANNE : *Mais bon c'est vrai que si c'est un peu personnel, si c'est une conversation de tous les jours banales, non, dès que j'ai quelque chose d'un peu privé à dire...*

SAM : * (silence) *Par exemple * je te parlais toute à l'heure des papiers * les papiers ça c'est public. Maintenant si quelqu'un dans mon entourage, c'est pas arrivé mais, a un problème grave ou truc comme ça j'irais m'isoler.*

Après avoir présenté les différentes raisons qui peuvent pousser les salariés à confidentialiser leurs pratiques téléphoniques, voyons maintenant les types de stratégie de confidentialisation, c'est-à-dire les moyens mise en œuvre pour ne pas déranger ses collègues ou pour préserver

l'intimité de sa vie privée. On peut distinguer deux registres de stratégies : les stratégies spatiales et les stratégies temporelles.

Une stratégie spatiale de confidentialisation consiste à s'éloigner physiquement du poste de travail. C'est ce que fait Solène, quand elle téléphone ou reçoit un appel en provenance de son univers personnel, elle prend son portable et va dans le couloir à proximité de l'open space.

SOLENE : Si c'est un coup de fil perso [...] je prend mon portable personnel et je m'en vais un petit peu plus loin dans le couloir. Mais ça encore une fois parce que je suis en open space, je serais pas en open space, je prendrais peut-être le fixe pour le faire. [...] Mais là du faite de l'open space je prends mon portable, je vais un peu plus loin dans le couloir et je passe le coup de fil.

Une autre stratégie spatiale, celle de Julien, montre une volonté encore plus affirmée d'imperméabiliser les sphères. Comme Solène il quitte son poste de travail, mais il ne se contente pas du couloir qui reste un lieu public. Il préfère s'installer dans une salle de réunion d'une part pour être certain que rien ne soit entendu et d'autre part pour pouvoir utiliser un téléphone fixe.

*JUSTIN : Quand j'appelle pour des trucs perso, vraiment perso, généralement je vais dans une salle comme ça parce qu'il y a toujours un téléphone, enfin pas ici mais²⁴. Donc il y a toujours des téléphones dans les salles de réunion, et donc du coup je vais dans les salles de réunion. Et donc tu vois, typiquement en fait j'ai acheté un appart récemment là, il y a deux trois mois, * donc il y a, j'ai emménagé il y a un mois, et donc en faite tu vois j'ai eu beaucoup de coups de fil perso pour des banques, négo avec les banques, le prêt *, le notaire, les merdes éventuelles, tu vois, et donc plein de trucs. Et donc effectivement quand j'avais des coups de fil à passer j'allais dans une salle et puis je passais mes coups de fil dans une salle quoi.*

Ce type de stratégie quant elle est poussée à l'extrême peut inciter les salariés à ne pas avoir de pratiques téléphoniques personnelles au travail. Sam rapporte le cas d'une collègue qui préfère rentrer chez elle pour téléphoner de peur d'être entendue.

*SAM : Par exemple là il y a une dame qui me disait là dernièrement qu'elle avait un coup de fil personnel à passer, il fallait absolument qu'elle rentre chez elle. A 6h, je lui dis : « Ah bon mais t'appelle pas d'ici », et elle me dit * : « Bah non tu comprends c'est personnel et je veux pas que tout le monde le sache ».*

Les stratégies temporelles de confidentialisation des pratiques téléphoniques consistent à reporter les appels sur des moments où l'espace de travail est vide ou moins occupé par les collègues.

A l'heure du déjeuner la plupart des salariés quittent leur bureau pour se rendre au self ou dans un restaurant à proximité. Dia, elle, mange la plupart du temps à son bureau ce qui lui permet de téléphoner en toute tranquillité. Elle attend donc l'heure du déjeuner pour passer ses coups de fil.

DIA : Donc le seul moment où je peux les passer c'est éventuellement pendant mon heure de déjeuner parce que je mange un sandwich au bureau donc j'ai un plus de liberté [...] Voilà souvent ma collègue part déjeuner pendant, pendant trois quarts d'heure elle est pas là. Donc là c'est le moment privilégié ou de temps en temps quand j'ai un coup de fil à passer je le passe.

²⁴ Il ne voit pas le fixe car il est derrière lui, je lui montre.

Tous les salariés ne font pas des horaires à rallonge, souvent en fin de journée le taux d'occupation de l'open space est suffisamment faible pour téléphoner sans risquer d'être entendu.

ETEINNE : Généralement l'heure où l'on part dans ce service là il reste tellement peu de monde. [...] entre 7 et 8 quoi, donc il y a plus vraiment grand monde et ce qui fait que ça pose moins de problème le soir.

Jouer sur l'espace et le temps ne sont pas les seules stratégies possibles. Favoriser les modes de communication écrit comme la messagerie, ou dans une moindre mesure le SMS, peut également être considéré comme une stratégie de confidentialisation. Cependant les enquêtés n'évoquent pas cela dans ce registre nous n'insisterons donc pas sur ce point.

Tous les salariés ne mettent pas œuvre des stratégies de confidentialisation : « *Ah oui ça m'est égal si il y a quelqu'un a coté* » (PASCAL). L'absence de stratégie peut s'expliquer chez Pascal par la situation particulière de son poste de travail. En effet son bureau ne se situe pas dans son service d'appartenance, ses voisins ne sont donc ni des collègues de travail directs, ni des hiérarchiques.

*PASCAL : Alors je suis , j'appartiens aux services généraux de Danone France et mais je suis atypique parce que mon bureau est au 14^{ème}, dans des bureaux qui appartiennent à la direction supply chain²⁵, donc je squatte un petit bout de, un petit espace dans lequel j'ai un bureau et puis *.*

3. La complicité téléphonique

Le téléphone fixe, et sa sonnerie, ne constitue pas seulement une source de dérangement pour les collègues à proximité. Pour les salariés travaillant dans des bureaux doubles, l'enquête révèle des phénomènes de coopération téléphonique impliquant l'espace personnel. Ce que nous entendons pas coopération téléphonique c'est tout simplement le fait de décrocher le téléphone d'un collègue à sa place quant celui ci est absent ou occupé. Dans les bureaux paysagers la norme comportementale est de laisser sonner le téléphone jusqu'au déclenchement de la messagerie. En effet ce mode d'organisation spatiale du travail rend difficile la mise en œuvre de pratiques de coopération téléphonique, notamment à cause de la densité et du nombre de salariés se trouvant dans le même espace. La configuration en open space est donc moins perméable à l'espace personnel que la configuration en bureau double. Il faut également noter que ces pratiques concernent exclusivement la téléphonie fixe, la téléphonie mobile étant d'avantage perçue

²⁵ Le terme de « supply chain » correspond à peu près à ce que l'on désigne plus fréquemment par le terme de « logistique »

comme une téléphonie reliant des individus (et non des lieux)²⁶, elle fait moins souvent l'objet d'une coopération.

L'étude comparée du discours de Bénédicte et de Dia, travaillant chacune dans un bureau avec une autre collègue, nous amène à penser que la coopération téléphonique peut résulter de considérations professionnelles comme de considérations personnelles. Si Dia décroche le téléphone de sa collègue quant celle-ci est absente c'est uniquement afin de renvoyer une image positive de l'entreprise à l'étranger.

DIA : Si vous voulez pour moi un téléphone il faut toujours qu'il y ait, alors évidemment quand il n'y a personne il y a un répondeur, mais quelqu'un qui appelle, professionnellement je parle [...] un importateur qui appelle, qui est à 8000 km, je trouve que ça fait mauvais effet de tomber sur un répondeur pendant les heures de travail.

Bénédicte quant à elle, décroche le téléphone de sa collègue Loana, seulement quant il s'agit de la « sonnerie extérieure ». Le téléphone de sa collègue a été configuré pour sonner de manière différente s'il s'agit d'un appel interne à l'entreprise ou d'un appel externe. Au contraire de Dia la motivation de la coopération téléphonique est une motivation personnelle, mais les choses sont en fait plus complexes. A première vue la complicité téléphonique avec sa voisine de bureau est la conséquence d'une attention personnelle : pouvoir être le relais si un de ses enfants appelle. « Bon elle a des enfants assez jeunes donc quand j'entends sa sonnerie extérieure bon je décroche [...] c'est rare que je laisse sonner parce que je sais qu'elle a des enfants jeunes » (BENEDICTE). Mais cette attention personnelle n'est pas sans lien avec l'espace professionnel, en effet la coopération téléphonique participe de la bonne entente entre les cohabitants d'un même bureau. Cette harmonie apparaît comme essentielle à Bénédicte car elle va déterminer une grande part de l'ambiance de travail au quotidien.

*BENEDICTE : C'est quand même important de bien s'entendre quand on est ensemble l'une en face de l'autre quand on est 8 heures par jour quoi, je pense que si on se bouffait le nez ça serait désagréable et je pense que une bonne relation passe par *, si vous voulez il y a un échange, s'il n'y a pas d'échange il n'y a pas de bonnes relations.*

La complicité téléphonique réciproque entre Bénédicte et sa collègue Loana, se justifie à la fois par des motivations personnelles (être là pour ses enfants) et professionnelles (l'ambiance de travail).

Les inspirations divergentes de la complicité téléphonique débouchent sur des modes de pénétration de l'espace personnel différents. Quand Dia qui décroche le téléphone de sa collègue pour des raisons professionnelles, tombe sur le mari ou un des enfants de sa collègue elle ne s'engage pas dans une conversation : « non on prend le message et puis » (DIA). Au contraire

²⁶ JAUREGUIBERRY F., *Les branchés du portable*, PUF, 2003.

Bénédicte, qui ne décroche que quand il s'agit de la sonnerie externe, n'hésite pas à prolonger un peu la discussion.

BENEDICTE : Rapidement, mais oui et leur dis bonjour, je leur dis « est ce que tout va bien ? est ce que t'as bien travaillé ? qu'est ce que tu fais aujourd'hui ? ». Moins avec son fils parce que je le sens un peu plus réservé, mais sa petite fille qui a une dizaine d'année, qui a 8 ans on s'envoie des mails.

Même si Bénédicte ne connaît pas les enfants de sa collègue en face à face, elle entretient des relations « virtuelles », médiées par les TIC, avec eux. L'infiltration de l'espace personnel dans l'espace professionnel est bien plus importante dans le cas de Bénédicte que dans celui de Dia. Et la relation entre Bénédicte et la fille de Loana va même encore plus loin puisqu'elle prend une certaine indépendance par rapport à Loana : « avec la petite on s'envoie des mails de temps en temps [...] je lui ai envoyé une carte de Noël, de temps en temps quand je trouve une bricole je lui prends ». Ceci est dû à une expérience inhabituelle ayant fortement rapproché Bénédicte et la fille de Loana, expérience qui n'aurait pu avoir lieu sans coopération téléphonique.

BENEDICTE : C'est parce qu'une fois il y a eu un cambriolage chez elle et je suis, j'ai décroché le téléphone à ce moment là, elle était complètement paniquée en fait. [...] Ça a été une situation un petit peu tragique là oui. [...] Donc s'est de là que c'est créé ce lien.

On a donc ici deux cas de complicité téléphonique entre voisine de bureau qui renvoient à deux niveaux de pénétration de l'espace personnel dans l'espace professionnel. Le cas de Sylvianne permet de préciser quelque peu le modèle. Sylvianne est assistante et travaille dans le même bureau que son chef, c'est d'ailleurs elle qui filtre ces appels. Lors de l'entretien elle se dit frustrée par le fait que son chef ne réponde jamais aux appels arrivant sur la ligne directe de Sylvianne « c'est-à-dire qu'ils ont peur que ce soit des questions professionnelles » (SYLVIANNE). Cette situation incite à penser que la complicité téléphonique ne peut avoir lieu qu'entre des salariés de même niveau hiérarchique. Comme on l'a déjà vu dans le chapitre sur le maintien des liens mixtes (chapt. 1), l'espace personnel est moins perméable dans le cas d'une relation professionnelle verticale et plus facilement poreux dans le cas d'une relation horizontale.

4. Le traitement des messages électroniques personnels

Ce que l'on entend ici par « traitement des mails personnels » ce sont les pratiques de suppression et/ou d'archivage des emails personnels reçus sur la boîte mail professionnelle. Les différentes modalités de traitement manifestent différents degrés de tolérance à l'incursion électronique de l'espace personnel dans l'espace professionnel.

Au contraire des messages professionnels qui sont le plus souvent archivés, la plupart des salariés n'archivent pas les emails personnels qu'ils reçoivent sur leur boîte professionnelle. Après les avoir lus, après y avoir répondu ils les mettent directement dans la corbeille.

SOLENE : *Çà se supprime au fur et à mesure, je réponds, je supprime.*

BENEDICTE : *Je le garde pas une fois que l'on a résolu le problème.*

LAURA : *Ah par contre ceux là a peine je les ai envoyés je les efface, je n'archive rien.*

PASCAL : *Je les lis je les efface.*

Deux motifs sont mis en valeur pour expliquer cette destruction hâtive. D'une part l'inutilité de la conservation : « *en général ça nécessite pas d'être archivé parce que c'est un RDV, c'est une info, c'est spontané, ça nécessite pas d'être gardé* » (SOLENE). D'autre part, et plus décisif, un souci de confidentialité : « *Parce que j'ai pas envie que quelqu'un tombe dessus [...] Je ne pense pas qu'on puisse mais c'est par sécurité* » (LAURA). Perçue par Laura comme quelque peu abusive, cette préoccupation n'est pourtant pas inutile. En effet le code du travail autorise l'employeur à prendre connaissance des messages électroniques de ses salariés transitant pas leur boîte mail professionnelle²⁷. Dia supprime comme les autres ces mails personnels au fur et à mesure, mais quand elle a besoin de garder une trace elle les imprime et les conserve dans un dossier à domicile. Cette modalité d'archivage permet à Dia de conserver tout en maintenant le message hors de l'espace professionnel. La suppression immédiate ou l'archivage sur papier à domicile dénote une volonté de ne pas conserver de manière durable des éléments de l'univers personnel dans l'espace professionnel.

A contrario une petite fraction des enquêtés conservent certains mails personnels dans leur boîte professionnelle. C'est le cas de Sam qui n'archive pas à proprement parler ces mails personnels dans le sens où il ne les différencie pas des mails professionnels. Il efface, après consultation, les chaînes de mails humoristiques, mais laisse s'entasser ces mails personnels dans le même dossier que ces messages professionnels. Quand la boîte arrive à saturation, il fait un grand ménage et supprime le tout. Quant à Etienne et Justin ils possèdent un dossier « Perso » dans l'arborescence de leur système d'archivage. Loin de garder l'ensemble des emails à caractère non professionnels qu'ils reçoivent, ils opèrent une sélection en fonction de l'usage qu'ils ont de ce dossier personnel. Justin s'en sert comme pense bête, et conserve uniquement les mails qui contiennent une information utile qu'il craint d'oublier. « *Si je veux les conserver c'est parce qu'il y a une info dedans, une nouvelle adresse un changement de code enfin voilà, je les mets dans, dans un répertoire perso de ma boîte mail* » (JUSTIN). De plus comme Etienne il utilise son dossier de classement « Perso » comme un carnet d'adresse mail. Tous les deux gardent une

²⁷ A une exception près, si dans le champs « Objet » du message électronique une indication prévient du caractère personnel du message. Cependant les enquêtés interrogés sur ce point ne semblent pas au courant de cette marge de contrôle. (voir Annexes – Usages personnels et droit du travail)

partie des mails personnels qu'ils reçoivent non pas pour leur contenu mais pour les adresses qu'ils contiennent.

JUSTIN : *Et perso soit je connais les adresses soit je vais les récupérer dans les anciens mails que j'ai gardés.*

ETIENNE : *J'ai une petite case dans mon plan de classement Lotus Notes, j'ai une petite case perso [...] je peux aller rechercher le mail * par exemple la mailing list de nos amis là, je vais chercher le mail de quelqu'un qui me l'a envoyé [...] donc je le rappelle, répondre à tous tac. [...] J'utilise comme un, comme un répertoire en fait, c'est pas le contenu du mail qui important c'est les adresses des gens dedans.*

Ces salariés font donc preuve d'une plus grande tolérance à l'occupation de leur espace numérique professionnel par des éléments personnels.

5. Consulter sa boîte personnelle au travail

En plus de leur messagerie professionnelle certains salariés ont une boîte mail personnelle. Cette boîte mail est le plus souvent consultable à partir de n'importe quel ordinateur connecté à Internet (webmail). La consultation du compte de messagerie personnel au travail peut être interprétée comme un point d'entrée de l'espace personnel dans l'espace professionnel. Quels sont les comportements des salariés à cet égard ?

Une partie des enquêtés ayant un compte mail personnel le consulte effectivement depuis leur ordinateur professionnel. Jean Paul reçoit « *essentiellement des newsletters* » sur cette adresse mail qu'ils déclarent consulter plusieurs fois par jour. L'usage de sa boîte mail personnelle au travail est cependant limité, il cherche simplement à savoir quels mails il a reçu et parcourt rapidement leur contenu : « *je vais simplement regarder ce qu'il y a mais je traite pas ici, je traite le soir chez moi* ». Pour Bénédicte et Justin le pratique de consultation est moins régulière car dépendante de leur charge de travail journalière. Si celle-ci est trop importante la consultation est reportée au soir ou au week end.

BENEDICTE : *Quand j'ai pas trop de boulot oui, quand j'ai trop de boulot je ne le fais pas.*

Cà peut être quelque fois une fois par jour comme une fois par semaine, ça dépend, ça dépend la quantité.

JUSTIN : *Globalement quant même je la regarde, mais ça m'arrive de pas le regarder et notamment une journée ou je suis vraiment sous l'eau en terme de boulot, voilà j'ai pas le temps et dans ce cas là je regarde le soir.*

Le différentiel de fréquence au niveau des pratiques de consultation entre Jean Paul d'un côté et Bénédicte et Justin de l'autre se comprend si l'on a en tête les autres utilisations personnelles de Jean-Paul au travail. En effet l'utilisation de son mail personnel découle au moins en partie de son activité de webmaster d'un site Internet. Un haut niveau d'appropriation du Web renvoie donc à des pratiques de consultation fréquentes de la messagerie personnelle.

Une autre partie des enquêtés a bien un mail personnel mais ne le consulte pas au travail. Deux raisons sont évoquées pour justifier cette non-pratique. Premièrement une pratique de consultation quotidienne à domicile qui est souvent ritualisée, le matin en se levant ou le soir en rentrant du travail.

SOLENE : *Je me connecte une fois par jour le soir en arrivant.*

VALERIANNE : *Non parce que j'ai pour habitude même si ça paraît un peu fou à certain de me lever suffisamment tôt pour dans mon planning du matin est prévue une demi-heure sur l'ordinateur.*

Deuxièmement un déficit de compétence technique, c'est le cas de Sylvianne : « *je sais pas le faire d'ailleurs* (rires), *non je ne l'ai jamais fait parce que je ne sais pas le faire* ». Mais les enquêtés évoquent aussi assez souvent une prétendue absence de besoin :

VALERIANNE : *Non, non puis il n'y a pas nécessité en plus hein, ça se justifie pas à ce point là.*

ETIENNE : *Non j'ai pas de situation particulière qui font que j'ai besoin d'aller sur mon mail perso, **

SOLENE : *Donc ici j'ai pas besoin de [consulter mon compte mail personnel].*

Derrière ce discours se cache peut être un choix : celui de faire en sorte de ne pas avoir ce besoin, celui de poser une limite au chevauchement de l'espace personnel sur l'espace professionnel.

Au final on a ici 3 niveaux de pénétration de l'espace professionnel différents : celui de Jean Paul que l'on pourrait qualifier de poreux, celui de Justin et de Bénédicte qui relève d'une porosité relative et enfin l'imperméabilité qui correspond à une absence de consultation du mail personnel au travail.

**PARTIE
II**

**ARTICULER TRAVAIL ET ROLES
NON PROFESSIONNELS**

Chapitre 4

S'occuper de soi au travail

1. Les activités de gestion de la vie privée

Les salariés des grandes entreprises, à travers l'usage des TIC au travail, dévoilent un ensemble d'activités tournées vers l'espace privé. Les entretiens ont permis de préciser la nature de ces pratiques, il s'agit pour la plus part d'activités d'administration²⁸ de la vie privée. Ainsi les enquêtés font souvent usage de leur bureau et des technologies dont ils sont équipés, pour développer une sorte de secrétariat personnel à l'intérieur de l'espace professionnel. L'enquête a également permis de recenser un certain nombre de ces pratiques et d'identifier différents pôles de la vie privée autour desquelles elles se cristallisent : la santé, l'immobilier, le transport, le suivi bancaire...

Un premier pôle d'activité concerne ce que l'on peut surnommer les activités de secrétariat général. Ce type d'activité existait déjà chez les salariés de bureau, bien avant l'introduction des NTIC dans les entreprises. C'est en premier lieu l'utilisation de la photocopieuse pour reproduire des documents personnels, comme les papiers d'identité par exemple. Cette pratique assez répandue, mais généralement modérée, peut s'expliquer par la gratuité et par l'accessibilité de la machine. En effet il est beaucoup plus simple de faire une ou deux photocopies au bureau que de se déplacer dans une papeterie ou un magasin de reprographie. De plus cette pratique déjà relativement ancienne et installée dans le monde du travail est souvent admise sans problème par la hiérarchie. C'est en second lieu les lettres que l'on tape à l'aide du logiciel de traitement de texte pour une administration publique ou un organisme privé. La lettre imprimée et parfois faxée directement depuis le fax du bureau. Autre variante celle-ci peut être dactylographiée au domicile et transmise par un message électronique au bureau dans le but de l'imprimer : « *Ça peut m'arriver de me taper un courrier et de me l'envoyer pour l'imprimer* » (SYLVIANNE). L'accessibilité de l'ordinateur, l'absence d'équipement informatique au domicile ou encore la lassitude du travail informatique le soir en rentrant peut permettre de comprendre pourquoi les salariés ont tendance à le faire au bureau. Il faut néanmoins rappeler que cette pratique existait bien avant la généralisation des TIC dans les entreprises françaises. Dans l'enquête de Y. Lemel et M. Bozon effectuée à la fin des années quatre vingt, les auteurs remarquent déjà : « *les lettres*

²⁸ Au sens large de « gestion des affaires publique ou privée ».

personnelles que l'on écrit et parfois que l'on envoie du lieu de travail ». Ce qui a changé ce sont les technologies : l'ordinateur a remplacé le stylo, et le fax a remplacé le courrier, ainsi que les conventions sociales : les lettres aux administrations sont le plus souvent dactylographiées. Cependant le fax comme la photocopieuse étant peu à peu remplacé par l'email et la gestion numérique des documents, on peut faire l'hypothèse que ces dispositifs technologiques sont plus utilisés à des fins personnelles que professionnelles.

SYLVIANE : Le fax je l'ai utilisé une fois ou deux pour joindre des papiers que tu n'as pas en ordinateur voilà, de temps en temps pour mes besoins personnels mais je constate que beaucoup de gens l'utilisent pour des besoins personnels aussi. Parce que dès fois tu retrouves des papiers de réception tu vois que c'est soit des gens qui sont propriétaires qui ont des problèmes avec leur charges, des trucs, des confirmations de vacances, des trucs.

Une autre pratique : la recherche dans l'annuaire était déjà très présente avant l'introduction de l'informatique et de l'Internet dans les bureaux. C'est à travers le Minitel que les salariés pouvaient trouver les coordonnées dont ils avaient besoin pour leur vie privée. Mais le Minitel, dont l'utilisation à aujourd'hui beaucoup diminué, n'était pas toujours très accessible au travail : « Alors je l'utilisais pas au bureau pour une simple et bonne raison c'est qu'on en avait un par direction, que c'était pas simple d'y aller » (DIA), ni très apprécié : « C'est pas très convivial [...] c'était un peu rébarbatif » (BENEDICTE). Aujourd'hui la consultation de l'annuaire au travail passe d'avantage par le Web, et les nombreux sites Internet proposant ces services²⁹. L'Internet est la plus part du temps jugé plus convivial que le Minitel, en outre le Web est plus facile d'accès puisque tous les salariés disposent d'un ordinateur et d'une connexion Internet individuelle. Quatrième genre d'activité de secrétariat général personnel au travail : les pratiques téléphoniques à destination des administrations. Le plus souvent passé depuis le téléphone fixe, ces appels se justifient par l'impossibilité de joindre les interlocuteurs en dehors des horaires de bureau, qui sont justement les horaires de travail de nos enquêtés.

*DIA : Alors ça c'est parce que les horaires des administrations font que, quand on a besoin d'appeler la mairie, d'appeler * toute ces administrations on est obligé de les appeler pendant l'heure de travail.*

SYLVIANNE : Bah une histoire d'heure sinon ça serait chez moi [...] Parce qu'il y a des fois des administrations qui ferment à 17 heures (rires).

Enfin les salariés peuvent également utiliser le Web pour préparer un déplacement inhabituel, en se constituant un itinéraire à l'aide d'un site Internet spécialisé. On peut noter que cette pratique vient compléter l'usage du traditionnel plan, mais plus rarement le remplacer.

Ce qui distingue ces activités de secrétariat personnel de la simple exécution d'une tâche professionnelle c'est uniquement la finalité de l'action. En effet ces compétences peuvent tout aussi bien être mobilisées à des fins professionnelles qu'à des fins privées.

²⁹ Au delà de la simple recherche par nom il existe d'autres modalités de recherche : inversé, GSM, international, société... Le site pagesjaunes.fr est d'ailleurs le site le plus consulté du domaine français (.fr).

En matière de santé, le second pôle d'activité de gestion de la vie privée au travail, l'usage de la photocopieuse pour faire une copie d'une feuille de maladie est la pratique la plus répandue dans notre échantillon. Les opérations permettant d'obtenir le remboursement des frais médicaux par la Sécurité sociale et la mutuelle nécessite parfois de conserver un double des documents : formulaire de soin, arrêt maladie, facture pharmaceutique... « *Une feuille d'arrêt maladie, si elle est vraiment importante en termes de montant ça vaut le coup d'en garder une trace (rires)* » (VALERIANE). La gestion sanitaire personnelle implique aussi des pratiques téléphoniques et notamment la prise de RDV chez le médecin, les horaires d'ouverture des cabinets étant les même que les horaires de travail des enquêtés. Le caractère vital ou urgent de ces appels étant souvent invoqué pour les légitimer :

SYLVIANNE : *Moi je suis au travail, surtout quand c'est urgent, voyez comme hier j'avais des RDV à prendre je dois faire une radio du cœur, une radio des poumons et tout, j'ai un suivi à faire, bon hier j'étais au téléphone et j'ai pris mes RDV.*

Les coups de fil avec le médecin au travail sont cependant limités à un contenu formel, les salariés, surtout quand ils sont en open space évite de rentrer dans les détails du problème médical : « *Si c'est une prise de RDV il n'y a aucun problème, après si il faut parler d'un truc, d'un problème de santé perso * non, enfin non, ça je ne le ferais pas* » (JUSTIN). L'utilisation personnelle du téléphone révèle ici une limite de la continuité entre l'espace privé et l'espace professionnel : l'état de santé appartient au sanctuaire personnel. Mais est-ce d'avantage une volonté de préserver l'intimité de sa vie privée ou un enjeu stratégique professionnel, difficile de savoir. Dernier type d'activité relatif à la santé : la recherche d'information sur le Web. Elle peut concerner une information précise par exemple Sylvianne s'est rendu dernièrement sur le site de sa mutuelle pour connaître le niveau de remboursement des lunettes et des montures. Mais la recherche peut aussi être plus ouverte notamment quand il s'agit de trouver des informations sur une thérapeutique ou un médicament. Il arrive de temps en temps à Bénédicte de lire des articles sur le site de Santé Magazine. Sylvianne qui semble être assez souvent en proie à des problèmes de santé, consulte des forums sur des sites spécialisés, où les patients échangent point de vue et expérience. « *Moi je l'ai fais dés fois pour des médicaments (rires) et tu vois les gens qui ont utilisé * les contre indications les choses comme ça* » (SYLVIANNE). Cette réflexivité collective permet à Sylvianne de vérifier les préconisations du médecin, d'être d'avantage maître de ses soins. Il faut signaler que ces pratiques internautiques n'ont pas lieu exclusivement au bureau, et se déroule même plus fréquemment au domicile. En effet elle nécessite un intervalle temporel suffisant pour pouvoir lire les articles ou les billets publiés par les internautes sur les forums.

Le troisième grand pôle d'activité de gestion de la vie privée dans l'espace professionnel est le suivi bancaire et financier. Ses pratiques passent le plus souvent par l'Internet et parfois même par l'Intranet de l'entreprise. La pratique la plus courante est la consultation de ses comptes bancaires sur le site Internet de sa banque. Les formes de la consultation sont toutefois assez diversifiées. Justin quand il va voir ses comptes, au moins une ou deux fois par semaine, vérifie simplement les principales opérations : « *Je vais voir le solde et je vais voir si les opérations, * si c'est cohérent. [...] Je vérifie qu'il n'y ait pas d'aberration et que, notamment quand j'ai fait des gros achats ou quoi je vérifie quant même qu'ils sont passés* ». Tandis que Dia a pris l'habitude « *le vendredi en général [...] je fais ça le midi [...] pendant que je déjeune* » d'imprimer ses comptes en banque. Si elle le fait au travail c'est parce qu'elle trouve la connexion Internet plus rapide qu'au domicile, ou la bande passante³⁰ est partagée entre plusieurs ordinateurs. En revanche les enquêtés déclarent ne pas « faire leur compte » au bureau, en effet les dossiers bancaires étant stockés au domicile le bureau ne constitue pas l'espace le plus pertinent pour cette activité.

*DIA : C'est juste pour l'info, j'ai pas les chèquiers, j'ai rien donc *, après je les fait chez moi.*

VALERIANE : Enfin si j'ai besoin de, de regarder un élément par rapport à un compte, de toute façon mes papiers ils sont dans le bureau enfin, ils sont derrière moi, donc je ne les ai pas sous la main.

Le suivi bancaire personnel dans l'espace professionnel se limite donc à une vérification sommaire, et éventuellement à la préparation d'un examen plus approfondi au domicile. Certains salariés en revanche n'ont pas ce genre de pratique au travail, soit parce qu'ils consultent leur comptes en ligne à domicile, soit parce qu'ils conservent le mode de fonctionnement papier comme Sam : « *Non mes comptes c'est mon relevé de compte que j'ai pas la Poste* ». En dehors des pratiques internautes, il peut arriver que la banque appelle sur le téléphone fixe professionnel, c'est ce que raconte Sylvianne : « *La banque dés fois, pour donner RDV pour proposer leur nouveau compte, leur nouvel... faire un point avec vous, ça ils connaissent le numéro...* ». Ceci peut sans doute s'expliquer par la volonté du banquier de préserver la confidentialité des informations bancaires, qui ne regardent pas forcément la famille. Le lieu de travail peut aussi être un espace qui permet la préservation d'un espace à soi, complètement personnel. Une seconde modalité de pratique vient se rattacher à ce pôle d'activité de gestion de la vie privée : le suivi financier. Les salariés des grandes entreprises reçoivent, en plus de leur salaire, des participations et/ou des intéressements en fonction des performances économiques réalisés par l'entreprise. Ces compléments de revenu peuvent soit être transformé en salaire, soit être réinvestis sur le marché boursier.

³⁰ Unité de mesure de la vitesse de la connexion Internet.

DIA : *Là en ce moment on a reçu notre intéressement et notre participation et on est obligé d'aller dans le système pour dire si on veut que ce soit placé ou si on veut qu'il nous la vire. [...] Il y a un lien dans l'intranet. [...] Vous savez ce que c'est l'Interne Epargne Entreprise c'est les propositions que me fait ma société de placement, aussi bien sur les actions du groupe que sur d'autres actions, voilà d'autres placements.*

Ce choix, les salariés l'entérinent à travers l'intranet de l'entreprise, à partir duquel ils peuvent également consulter l'évolution quotidienne de leur placement financier. Immédiatement visible sur la page de démarrage de l'intranet Peugeot, l'évolution de l'action Peugeot ou du compte actionnaire est un objet de curiosité pour une partie des employés.

JEAN PAUL : *Je regarde tout les jours, oui. Je suis pas un fana du, de la bourse hein.*

DIA : *Une fois par mois. [...] Oui bien sur, quant on place de l'argent quelque part c'est intéressant.*

SYLVIANNE : *Sinon si je vais vois la bourse Peugeot parce que comme j'ai un compte actionnaire Peugeot, c'est vrai des fois je clique pour aller voir le taux de la bourse (rires). [...] J'aime bien savoir de combien ça monte. **

LAURA : *J'y comprend rien moi à la bourse donc *. je sais que ça monte et je sais que ça baisse et ça s'arrête là.*

Dans l'autre entreprise d'où proviennent les enquêtées : Danone il n'y a pas de d'intranet pour faciliter l'accès à ces informations. En revanche un des salariés enquêtés, Etienne, cadre ingénieur d'une trentaine d'année s'est improvisé « boursicoteur ». Inscrit depuis quelques mois sur un site de bourse en ligne, il a investis une partie de son épargne en placement financier. Il consulte ce site³¹ de manière pluriquotidienne pour surveiller et gérer son portefeuille d'action « *En sortant de la cantine pour regarder où en sont mes actions [...] et le soir je recommence chez moi* » (ETIENNE). C'est n'est pas seulement une manière de gagner de l'argent, c'est aussi une pratique ludique, qui lui procure une certaine satisfaction voire une certaine détente : « *Voilà ça m'amuse un peu [...] c'est la poursuite de la pause déjeuner* ». L'usage au travail est plutôt ritualisé : « *depuis décembre j'ai décidé de me lancer là dedans donc * [...] en sortant de la cantine pour regarder où en sont mes actions (rires)* ». Mais la pratique n'a pas le même sens au travail et au domicile. Dans l'espace professionnel il est question d'une simple vérification, ce qui n'empêche pas d'envisager dans les cas les plus critiques la modification des placements.

ETIENNE : *Je surveille si il n'y a pas une taule. [...] Voire si il faut que je les vende rapidement dans l'après midi parce que je suis en train de prendre le bouillon. [...] Par contre ce que je regarde c'est si d'un coup il y a un crash boursier parce que * * un Ben Laden quelconque à fait sauter la moitié des puits de raffinerie de la région * d'Arabie Saoudite bah ça vaut peut être le coût de se dépêcher de tout vendre avant, voilà.*

A contrario dans l'espace privé la pratique peut se révéler plus approfondie, c'est sur l'ordinateur fixe du domicile qu'il achète et vend les titres boursiers. En effet cette activité implique une préparation et une concentration incompatible avec son rôle de salarié.

³¹ Il s'agit du leader français : Boursorama.fr, fondée par l'agitateur politique Nicolas Miguet.

ETIENNE : *Déjà je fais peu d'opération parce que bon, et le truc c'est que toute façon pour moi ça relève d'une action réfléchie, ce qui implique d'aller voir des avis des machins, des trucs et donc ça je le fais tranquillement le soir chez moi. [...] Parce que je sais que je vais prendre 1heure, 1heure et demie pour me décider une fois que j'aurais pris toutes les infos donc c'est pas ici que je vais le faire.*

Les formes de suivi bancaires et financiers nous renseignent sur les limites de l'utilisation personnelle des TIC au travail. Dans l'espace professionnel les salariés n'hésite pas à se rassurer en consultant leur comptes en ligne ou même leur portefeuille d'action. Mais en revanche ils s'en tiennent le plus souvent à une vérification sommaire. Faire ses comptes ou ses investissements boursiers nécessite d'avoir à des dispositions des documents qui ne se trouvent pas dans le bureau mais au domicile. De plus le temps nécessaire à ces actions est trop important pour être intercalable dans le temps professionnel. Il y a cependant une exception, la gestion en ligne du compte Epargne Entreprise parce qu'elle passe par l'intermédiaire de l'intranet est perçue comme faisant partie de l'espace professionnel et peut en conséquence s'effectuer au bureau en toute tranquillité.

Le quatrième pôle de pratiques de gestion de la vie privée au travail a trait aux transports quotidiens. Se rendre quotidiennement sur son lieu de travail, que ce soit en voiture ou en transport en commun, implique certaines utilisations des TIC qui peuvent être accomplies sur le lieu de travail : revendre sa voiture, rechercher des informations ou prendre une carte de transport. Pour les salariés qui travaillent chez le constructeur automobile ces pratiques sont étroitement liées à l'espace professionnel. En dehors de ceux qui bénéficient d'une voiture de fonction comme Jean Paul, Peugeot offre à ses salariés un système de financement et renouvellement de leur voiture personnelle qui entraîne des usages de l'informatique et des réseaux. D'une part les salariés profitent de conditions de crédit avantageuses : « *Bon on a les avantages Peugeot hein pour acheter une voiture on a en principe, en principe un petit peu plus de remise que les autres* » (BENEDICTE). D'autre part au bout de 6 mois ils revendent leur voiture par l'intermédiaire d'un site Internet Peugeot ou d'un site partenaire. Le site de Peugeot appelé « *Clic Peugeot* »³² met en relation des collaborateurs de la marque et de potentiels acheteurs. Les salariés qui accèdent à ce site à travers l'intranet de l'entreprise, mettent en ligne une petite annonce.

BENEDICTE : *Tout les 6 mois on peut la revendre, et il y a ce que l'on appelle le « clic Peugeot », c'est à dire qu'on la met à vendre dans le « clic Peugeot », c'est à dire vous de l'extérieur, vous pouvez vous mettre sur le site Peugeot, regarder le « clic Peugeot » et avoir des voitures qui ont 6 mois. [...] Voilà à des prix intéressants.*

Mais c'est à eux de déterminer le prix auquel ils souhaitent la vendre, ce qui peut donner lieu à des pratiques de consultation des autres annonces afin de connaître l'état du marché.

³² URL du site : www.clicpeugeot.com

DIA : *Bah oui pour aller voir le prix, pour savoir à quelle prix la mettre etc, donc j'allais voir les, les véhicules, les mêmes pour me positionner, pour la positionner au point de vue prix *, et puis oui on gérait ça par intranet puis qu'on rentrait des données et tout.*

Avant la création de ce site les reventes de voiture des collaborateurs était centralisées et gérées par un service spécialisé, l'intranet a permis d'individualiser le système, aujourd'hui chaque salarié est responsable de la vente de sa voiture : « *Ca fait longtemps que ça existe mais ce n'était pas aussi moderne si vous voulez, avant [...] c'était à notre service de vente de voiture, tandis que maintenant on fait tout nous même* » (BENEDICTE). Le site Internet de la marque offre aussi au vendeur la possibilité d'obtenir directement un « certificat de non gage » nécessaire à la vente de voiture d'occasion. L'introduction de l'intranet dans l'entreprise a permis « d'externaliser » ce service auprès de ses propres employés. Bien que la voiture vendue soit une voiture privée, le fait que le financement et le système de revente soit mis au point par Peugeot peut permettre de comprendre pourquoi les individus incorporent ces pratiques dans leur espace professionnel.

La voiture étant un bien privé, la revente par l'intermédiaire du site de l'entreprise n'a rien d'obligatoire. Certains préfèrent opter pour une petite annonce sur un site spécialisé en contrat avec Peugeot : « *Je suis allée sur le site caradisiac.com pour passer une annonce et donc j'ai payé pour cette annonce. [...] Peugeot me fait profiter aussi d'une offre sur Caradisiac* » (SOLENE). Cette pratique internautes implique donc non seulement la consultation d'autres annonces pour avoir une idée du prix auquel la voiture peut être vendue, mais aussi l'achat d'une prestation de service en ligne. Solène assimile presque cette activité à une pratique professionnelle, elle exprime assez clairement les raisons qui la pousse à faire les choses depuis son ordinateur de bureau :

SOLENE : *C'est peut être un petit peu abusif de ma part mais je considère que c'est presque du boulot, enfin c'est pas du boulot, c'est pas du boulot, c'est pas dans mes fonctions mais * j'ai acheté, je suis collaboratrice, j'ai acheté une Peugeot par l'intermédiaire de Peugeot, je la revends sur le site de Peugeot, Peugeot me fait profiter aussi d'une offre sur Caradisiac.*

Même si la revente est une affaire privée, le cadre que fournit Peugeot à cette pratique : financement, site Internet accessible depuis l'intranet ou partenariat avec un site spécialisé, entraîne les salariés à se la représenter comme une pratique professionnelle et à la fonder dans leur activité professionnelle.

Cependant tous les salariés des grandes entreprises ne bénéficient de tels dispositifs, ceux de Danone n'ont pas fait mention d'avantages similaires. De plus seul une partie des salariés utilisent une voiture pour se rendre sur leur lieu de travail, une autre partie utilisent plus volontiers les transports en commun. Comme la voiture, les déplacements quotidiens en métro, en RER ou en bus suscitent l'utilisation des TIC au travail. C'est le cas quand Sylvianne envoie

un fax depuis le bureau pour confirmer son abonnement annuel à la RATP : « *J'avais pris cet abonnement * (elle marmonne) en fait à un sous traitant de la RATP, qui a été plus ou moins mis à défaut, en fait qui ne payait pas la RATP, donc en fait j'ai été obligé de faxer des courriers des choses comme ça* ». C'est probablement l'absence de fax au domicile qui incite Sylvianne à le faire au travail, à ceci s'ajoute le fait que l'entreprise soit partie prenante dans le financement de la carte de transport³³.

D'autres utilisations des TIC ont trait au transports quotidiens, il s'agit des recherches d'information qui visent à optimiser le coût temporel des déplacements. Tous les soirs avant de prendre sa voiture pour rentrer chez lui Etienne va jeter un coup d'œil à l'état de la circulation routière sur un site spécialisé³⁴. En effet le trajet qui sépare son lieu de travail de son domicile situé en lointaine banlieue est d'autant plus long qu'il doit passer prendre sa compagne à la sortie de son bureau. La consultation quotidienne de ce site Internet lui permet de choisir l'itinéraire le plus pertinent en fonction de la saturation routière. Laura quant à elle ne se déplace pas toujours en voiture, pour choisir son mode de transport elle va calculer son itinéraire de transport en commun sur le site de la RATP et le compare à son estimation du temps de trajet en voiture. Quant elle arrive à Paris elle s'est aussi souvent connecté au site des Parking de Paris pour savoir où les trouver en cas de manque de place.

Un autre ensemble de pratiques médiées par les TIC participent aux activités de gestion de la vie privée au travail. Ce sont les pratiques liées à l'achat d'un bien immobilier et au déménagement. La population des salariés des grandes entreprises connaît un fort taux de mobilité géographique. De surcroît plus on monte dans l'échelle hiérarchique plus les individus semblent avoir changé de domicile à travers la France et même à travers le monde. En effet faire carrière dans une grande entreprise suppose d'accepter de fréquentes mutations sur d'autres sites de l'entreprise. La trajectoire ascendante de mobilité professionnelle est subordonnée à l'acceptation de la mobilité géographique. Il en résulte de nombreuses pratiques internautiques et/ou téléphoniques liées aux contraintes de la mobilité géographique. Le fait que cette mobilité géographique puisse être vécue comme une contrainte professionnelle peut expliquer au moins en partie pourquoi ces pratiques ont lieu dans l'espace professionnel. Cet ensemble de pratiques peut se subdiviser en deux sous ensemble : premièrement les pratiques liées à l'achat d'un bien immobilier, et deuxièmement celles qui se rapportent au déménagement, à l'emménagement et à l'aménagement du lieu de vie.

Premièrement donc l'achat d'un appartement ou d'un pavillon supposent de se tenir au courant des prix et des possibilités du marché immobilier. Une partie des salariés mettent en œuvre une

³³ Tous salarié en CDI a droit à une prise en charge par l'employeur de sa carte de transport à hauteur de 50 %.

³⁴ URL du site : www.citadin.org

sorte de veille sur ces paramètres, Bénédicte et de Laura se rendent régulièrement sur des sites spécialisés.

*BENEDCITE : Vous savez on a des TOC comme ça, bon c'est pas des TOC, Dieu merci ça n'en arrive pas là. Mais même voir * les appartement à vendre, ça se sont des choses qui m'intéressent. [...] l'évolution des prix et tout ça.*

Si Bénédicte décrit ainsi cette pratique, ce qu'elle entend par TOC, c'est le fait qu'elle ait pris cette habitude sans pour autant que cela débouche concrètement sur un changement de domicile. L'achat d'un bien immobilier suppose un minimum de préparation ne serait ce qu'au niveau de l'obtention du prêt bancaire. Justin, qui vient d'acquérir un appartement avec sa copine, raconte comment il utilisait à une époque le tableur de son ordinateur professionnel pour simuler sa capacité d'emprunt. « *Parfois Excel par exemple pour faire des calculs, par exemple pour l'appartement encore (rires) sur les amortissements et compagnie [...] pour * savoir * quel capacité d'emprunt, comment on était remboursé etc* » (JUSTIN). Une fois l'achat décidé, les contacts avec les différents acteurs du processus d'acquisition du bien se multiplient. Le banquier, le notaire, le vendeur ne tiennent pas forcément compte des horaires de travail, et l'opération nécessite souvent des échanges durant le temps de travail. Le choix du lieu d'habitation résultant aussi bien de considérations personnelles que de critères professionnels (proximité par exemple) peut aussi permettre de comprendre pourquoi ces échanges ne tiennent pas compte des frontières spatiales et temporelles. Le caractère parfois urgent de l'affaire et les enjeux affectifs inhérents à un changement de lieu de vie poussent les individus à ne pas tenir compte de catégories.

ETIENNE : Non il y a un an je me souviens l'avoir appelé [le banquier] quant j'avais, enfin je prenais des RDV parce que j'achetais un appart mais lui m'appelait sur mon portable [...] quant j'attendais la réponse de mon prêt l'année dernière.

*JUSTIN : Typiquement en fait j'ai acheté un appart récemment là, il y a deux trois mois [...] et donc en fait tu vois j'ai eu beaucoup de coups de fil perso pour des banques, négocier avec les banques, le prêt *, le notaire, les merdes éventuelles, tu vois, et donc plein de trucs. [...] Voilà c'est des trucs ou j'attends vraiment une réponse * rapide quoi, j'attends une réponse rapide et donc je le fais *, je sais pas * voilà là j'étais tempête sur cette histoire de l'appart ou * j'attendais des confirmations je sais plus exactement pour quoi mais de, de la notaire.*

Deuxième sous-ensemble, très diversifié, de pratiques celles qui font suite à l'acquisition du bien immobilier, les usages des TIC associés au déménagement, à l'emménagement et à l'aménagement dans le nouvel appartement. Afin que son déménagement se passe de la manière la plus fluide possible, Laura a utilisé son ordinateur professionnel pour lister et structurer chronologiquement les choses à faire.

LAURA : Ca a été la to do list que je m'étais faite juste au moment du déménagement, je définis un peu les choses, je me dis alors tel jour parce que j'étais une semaine avant à Marseille et j'ai mis la tel jour il faut que je mette le frigo [...] voilà faut que je coupe la ligne téléphonique là, il faut que je l'ouvre à Paris, des petites choses comme ça.

Après le déménagement des pratiques internautes apparaissent pour aménager le nouvel intérieur. Justin qui vient tout juste d’emménager au moment où nous faisons l’entretien se souvient notamment d’avoir consulté l’annuaire sur Internet depuis son bureau pour trouver l’adresse d’un électricien. Dans le même registre il s’est rendu sur le site d’un magasin d’électroménager pour connaître ses horaires d’ouverture. Mais il n’est visiblement pas simple pour lui qui travaille douze heures par jour de se rendre dans ce type de magasin, même si cela peut lui arriver : « *typiquement demain je dois aller acheter un aspirateur j’ai regardé les horaires de Darty République bon* » (JUSTIN). Acheter directement par l’intermédiaire du site Internet du magasin peut se révéler une solution particulièrement appropriée. Il ne s’agit pas d’une histoire de prix mais bel et bien d’un problème liée aux calages des horaires d’ouverture des magasins sur son temps de travail.

JUSTIN : C’est surtout pour la praticité. Et donc pareil pour le, là tu vois j’ai acheté de l’électroménager récemment et du coup c’était beaucoup plus pratique surtout vu les horaires que j’ai etc de passer les commandes sur Internet et de pas les passer en magasin pour choisir et ensuite aller se faire livrer etc. (inaudible) Donc c’est essentiellement pour la praticité.

Mais acheter en ligne suppose d’avoir une idée précise de ce que l’on veut acquérir. Il est en effet souvent difficile de se faire une idée sur un produit seulement à partir d’un site Internet, qui ne propose la plupart du temps qu’un vague image de l’objet et quelques caractéristiques techniques. Si Laura commande depuis son bureau ses meubles chez un fabricant Suédois, c’est parce qu’elle est d’abord allée les voir en magasin quand elle était encore à Marseille.

LAURA : Au moment où j’ai déménagé, j’ai été sur Ikea pour me commander du mobilier de cuisine pour éviter d’y aller. Je savais ce que je voulais, je l’avais repéré à Marseille et je l’ai acheté à Paris, et je l’ai commandé en ligne.

Pour Laura qui n’a pas de connexion Internet à domicile, l’achat en ligne depuis l’espace de travail s’impose comme une stratégie efficace pour éviter de passer le week end à acheter et à transporter ses nouveaux meubles.

Une fois emménagé, le domicile continue à être un espace générateur d’utilisations des TIC au travail. Certaines pratiques comme la gestion des contrats personnels associés au logement peuvent avoir lieu dans l’espace professionnel. Par exemple Etienne : « *si cette année j’ai appelé Canal pour résilier mon abonnement* ». Pour ceux qui sont propriétaires d’un appartement les contacts avec le syndicat de l’immeuble peuvent passer par l’intermédiaire du mail ou du téléphone professionnel.

DIA : Quant j’écris à mon syndic par exemple (en riant), en général je lui envoie du bureau Bah ça va être lui dire quand l’ascenseur est en panne, lui dire quand le matin je pars et je me rends compte d’un truc. Bon dans l’année j’ai dû en envoyer une dizaine, et il me répond sur mon mail.

Les pratiques relatives au logement sont donc très diversifiées. Elles concernent aussi bien les cadres qui ont une forte mobilité géographiques liée aux mutations professionnelles, que les employés qui souhaitent simplement changer d'habitation. Elles interviennent à toutes les étapes du processus depuis le déménagement jusqu'au affaires plus quotidiennes en passant par l'installation.

Le sixième pôle d'activité de gestion de la vie privée au travail concerne les vacances. Une grande part des individus que nous avons rencontré dans le cadre des entretiens ont des pratiques de tourisme à l'étranger assez conséquentes. Le Net offre de nombreuses possibilités pour préparer les voyages et plus des deux tiers de l'échantillon n'hésite pas à la faire depuis leur poste de travail. On peut distinguer deux catégories de pratiques à ce sujet : la recherche d'information et la réservation en ligne.

L'information sur les possibilités de séjour à l'étranger peut être aussi bien active que passive. En effet un partie des salariées reçoivent directement sur leur boîte à mail professionnelle des offres de voyages. L'envoi de ces newsletters promotionnelles³⁵ ne se fait pas au hasard, elle est la conséquence d'une inscription sur un site Internet de voyages ou bien d'une commande antécédente : « *quant tu prend un truc sur Internet souvent automatiquement ils t'envoient une newsletter* » (JUSTIN). Cependant ces mails ne sont pas systématiquement lus par les salariés qui peuvent les considérer comme du spam (courrier indésirable) et les mettre directement à la poubelle. Ce qui incite les individus à prendre connaissance de ces messages c'est la perspective de vacances à venir.

DIA : Bon en général, je ne les lis même pas je les efface sauf si effectivement j'ai un projet de voyage dans le mois ou les deux mois. « Tiens le WE de Pâques je partirais bien quelques part » alors là je commence à les ouvrir, sinon je les efface.

*JUSTIN : Du coup si à ce moment là je suis en recherche * de voyages [...] mais sinon je jette en général.*

La prise d'information sur les voyages peut aussi être la conséquence d'une proposition par le Comité d'entreprise. Le CE qui conclut des partenariats avec certains voyagistes suggère aux salariés des séjours à tarifs promotionnels. Il n'est pas rare que ces derniers aillent se renseigner directement sur le site du voyagiste, par exemple pour vérifier que la promotion est vraiment intéressante.

LAURA : En ce moment il y a un voyage proposé par le CE donc au Club Med en Grèce, il propose un tarif super intéressant, je suis allé vérifié sur le site voir quel était le prix client, voilà. [...] 50 % de réduction, c'est super intéressant !

DIA : Ouais, quant on me propose par exemple le CE me propose un voyage au Club Med dans un village, eh ben je vais aller voir le village sur le site oui.

³⁵ La plus part des enquêtés reçoivent régulièrement la newsletters : Voyages SNCF

Mais la plupart du temps les pratiques d'information découlent d'un désir personnel ou collectif (en famille ou avec des amis) d'évasion. C'est le cas de Justin qui a décidé, avec sa compagne, de « *partir au soleil* ».

JUSTIN : *On avait une short list de destinations et puis ensuite je suis allé voir et puis on a décidé ensuite ce que l'on prenait et voilà. [...] C'est plutôt genre Promovacances *, VoyagesSNCF ** Lastminutes *. Club Med aussi j'ai regardé mais pour moi c'est beaucoup trop cher et en plus de toute de toute façon on a envie un peu de bouger donc le Club Med c'est pas forcément le plus pertinent donc *. Mais j'ai quand même regardé ! [...] Ça dépend, c'est quand j'avais un peu de temps.*

Justin a consulté plusieurs sites Internet afin de pouvoir comparer les prix et les destinations. Mais cette pratique de recherche comparée a un coût temporel assez élevé qui est souvent considéré comme incompatible avec la charge de travail.

VALERIANE : *Je considère encore une fois que ce n'est pas vraiment le lieu [...] Non parce que ça nécessite de prendre du temps quand même pour faire ça, hein il faut il n'y a pas que la recherche après il faut faire la comparaison.*

DIA : *Mais c'est à titre tout à fait occasionnel *, je ne fais pas de grandes études sur Internet.*

La recherche comparée est d'avantage effectuée au domicile que sur le lieu de travail. D'autres raisons que la perception de la charge de travail peuvent pousser les individus à effectuer ces recherches au domicile, notamment le fait qu'il relève d'un co-décision : « *Ca je le fais plus à la maison parce que comme je le montre à mon ami il faut être deux pour le regarder* » (DIA). En revanche dans l'espace professionnel les salariés envisagent beaucoup plus facilement une recherche ciblée par rapport à une interrogation précise. Ces recherches précises peuvent porter sur les horaires de train ou d'avion, le prix du billet, la météo, le tarif d'une chambre d'hôtel.

DIA : *Je vais chercher un horaire d'avion, un horaire de train.*

LAURA : *Ce WE je vais aller à Marseille [...] sur les sites météo [...] c'est jamais juste de toute façon, * mais j'aime bien (rires).*

ETIENNE : *J'ai regardé * un site à Amboise pour savoir si j'allais passer mon we las bas...pour avoir le prix d'un hôtel. [...] Je vais aller regarder le prix d'un hôtel mais je me souviens pas avoir réservé un hôtel depuis ici.*

Une fois la destination arrêtée certains salariés utilisent le Web pour mieux connaître le pays dans lequel ils vont se rendre.

PASCAL : *Quand je prévois un voyage * bah je vais voir sur Internet justement si, l'année dernière je suis allé en Italie en voyage, bah j'ai regardé un petit peu les sites, * qu'est ce qu'il y avait de beau à voir.*

Les pratiques d'informations qu'elles soient passives – réception de newsletters – ou actives – recherche d'information sur le Web – peuvent procurer un certain plaisir. Bénédicte qui partait souvent en voyage à l'étranger en parle comme s'il s'agissait d'un palliatif pour soulager son désir d'évasion moins souvent satisfait qu'auparavant : « *Oui j'aime bien, ça me, je sais pas ça*

me détend. [...] Les voyages me détendent donc quand je peux pas le faire je vais voir ce que l'on me propose ».

La seconde catégorie de pratique liée au tourisme correspond à un niveau d'usage plus étendu. En effet la réservation de billet de transport ou de séjour implique non seulement un coût temporel plus élevée mais aussi la saisie des coordonnées bancaires. Les pratiques de réservations, assez générales, portent aussi bien sur des billets de transport que sur des séjours tout compris.

JEAN PAUL : Bon c'est tout ce qui est billet SNCF [...] Bon réservation du Club Med ou des choses comme ça, vacances.

BENEDICTE : J'ai acheté un voyage là il n'y a pas longtemps.

LAURA : Je commande mes billets SNCF à titre perso.

DIA : Si j'ai acheté des billet Easyjet [elle hésite dans la prononciation et recommence], Easyjet.

*SOLENE : Oui ça m'arrive * pour réserver un billet soit de train soit d'avion.*

Pour récupérer les titres de transport les salariés recourent soit au système d'envoi à domicile soit se déplacent en gare où ils peuvent le retirer dans une borne automatique ou au guichet. Laure dit ne pas trop savoir pourquoi elle n'imprime pas ses billets de train directement depuis le site de la SNCF : *« Je les fait envoyez à domicile, j'ai pas encore fait le billet électronique [...] mais je sais pas pourquoi j'ai encore un frein ».* Or elle occupe un bureau personnel dans lequel il n'y a pas d'imprimante. Si elle désire imprimer son billet elle doit le faire sur une machine (une photocopieuse réseau) qui se trouve dans une partie commune. C'est peut être le frein qu'elle n'arrivait pas à identifier.

Plusieurs facteurs doivent être évoqués pour comprendre pourquoi les salariés ont ce type de pratiques au travail. Premièrement comme une partie d'entre eux utilisent ces mêmes sites pour organiser des déplacements professionnels, il est presque naturel de faire de même pour leur voyage personnel. L'utilisation professionnelle incite à l'utilisation personnelle.

*BENEDICTE : Mais si vous voulez SNCF et Opodo je m'en sers aussi professionnellement, mais je m'en sers aussi personnellement hein donc *, il y a un peu ambivalence.*

*LAURA : Je commande mes billets SNCF à titre perso, * ça m'arrive de les commander à titre professionnel.*

Deuxièmement chez Peugeot, l'intranet, outils très majoritairement à finalité professionnelle, propose des liens directs vers des sites de voyageur, facilitant ainsi l'accès à la réservation.

SOLENE : On peut passer par l'intranet parce qu'en fait, ces places sont accessibles via l'intranet, pas besoin de sortir et de s'identifier, donc ça aussi à la rigueur ça peut être pour le boulot ou pour le professionnel, enfin personnel ça ne change pas grand chose.

Troisièmement pour les salariés qui font des horaires à rallonge, l'usage du Net représente un gain de temps nettement appréciable. Justin qui est au travail de 9h à 21h tous les jours de la

semaine, développe la même logique que pour l'achat de ses appareils électroménagers. Il ne se fait pas d'illusion sur la différence de prix entre une agence virtuelle et une agence physique mais apprécie le côté pratique.

JUSTIN : Ca m'évite complètement d'aller dans une agence de voyages ou quoi donc c'est vraiment très pratique, donc je l'ai fait pour ça. Après je suis pas dupe sur le fait que [...] tu peux aussi avoir les mêmes prix ailleurs.

Quatrièmement le réseau informatique au travail peut être perçu comme plus sécurisé (donc sécurisant) que celui du domicile. Les salariés savent très bien qu'il existe un service, la DSI³⁶, qui est en outre chargé d'empêcher toute intrusion mal intentionnée dans le système informatique de l'entreprise. Ainsi Justin préfère faire ses achats depuis son ordinateur professionnel que depuis son ordinateur au domicile.

*JUSTIN : A la limite je préfère même le faire d'ici parce que, parce que je pense que, alors je ne sais pas si c'est juste ou faux mais je, j'imagine qu'il y a plus de sécurité * * de sécurité en termes de piratage et tout ça chez Danone. [...] Oui, oui parce que chez moi * voilà je ne suis pas un pro de l'informatique donc je ne sais pas du tout * si je suis affecté par tel ou tel virus, enfin j'ai un antivirus mais bon. [...] J'ai encore plus confiance de passer un achat d'ici que de chez moi. Mais point de vue sécuritaire.*

Parfois la réservation à titre personnelle est d'avantage imbriqué dans l'espace professionnel. Il ne s'agit plus seulement de commander depuis son bureau pendant le temps de travail et avec les outils professionnels, mais il s'agit aussi de bénéficier d'avantages tarifaires sur les voyages liées aux déplacements professionnels. Etienne explique avoir un jour téléphoné au service audiotel Grands Voyageurs (programme fidélité de la SNCF) pour profiter des points fidélités acquis grâce aux billets de train des déplacements professionnels. S'il l'a fait du travail c'est à cause du prix surtaxé de la communication téléphonique, il concède lors de l'entretien avoir été « *un peu radin sur ce coût là* ».

ETIENNE : Quant on voyage beaucoup on a des points et ça permet d'avoir des billets gratuits. [...] Et comme c'est 30cts d'euros la minute effectivement j'avoue j'ai appelé d'ici, parce que ça me faisait râler de payer 30cts de, d'euros chez moi. [...] Mais je l'ai fait qu'une fois mais bon effectivement ça a du coûter 3 euros à Danone quoi.

Les usages personnels du Web au travail se structurent autour d'un dernier pôle de pratiques : la préparation des loisirs culturels de la sphère privée. Dans les entretiens ces préparatifs concernent exclusivement le cinéma et le spectacle vivant. Pour le cinéma il s'agit généralement d'une recherche d'information via un moteur de recherche ou un site spécialisé, pour les spectacles en revanche la pratique peut s'étendre à la réservation des places. Justin, Laura et Sylvianne se rendent fréquemment sur des sites de cinéma pour choisir le film qu'ils iront voir : ils prennent connaissance des horaires, des critiques presse et spectateur, mais ne regardent pas

³⁶ DSI : direction des système d'information, service informatique

la bande annonce. En effet le temps nécessaire pour regarder une bande annonce en ligne (configuration du lecteur vidéo, chargement des données, visionnage) allonge considérablement la durée de l'activité. De plus pour Justin qui travaille dans un open space il est évidemment exclu de faire profiter ses collègues des effets sonores de la bande annonce.

SYLVIANNE : *C'est quand j'ai envie de me faire un cinéma je vais voir les séances. je vais directement dans Allociné. Sinon souvent je passe par Google (prononciation → « go gueule ») puis je mets cinémas * [Je regarde] la séance [...] les commentaires *, les étoiles presses.*

JUSTIN : *Donc tu vois je vais sur des trucs de loisirs aussi, mais tu vois par exemple je vais par exemple sur Allociné pour connaître les horaires *. [...] Alors pas forcément la bande annonce mais plutôt [...] les critiques presse et spectateur enfin tu vois les trucs comme ça, ça je regarde des fois. * Assez régulièrement disons parce que je vais assez régulièrement au cinoche.*

Pour les salariés qui préfère le spectacle vivant au cinéma Internet est utilisé comme un outil d'information mais aussi de réservation. Chez Peugeot le Comité d'entreprise offre aux salariés une réduction de 30 % sur l'achat des places de concert ou de théâtre : « *On a la possibilité d'acheter les spectacles ici à prix réduit [...] Par le CE, * donc ils nous font 30 % sur toutes les salles de spectacles* » (DIA) Quant Dia à envie de sortir, avec ses enfants par exemple, elle va s'informer sur le site recommandé par le CE ou à travers un moteur de recherche.

DIA : *Peugeot nous a donné le nom d'un site où il fallait aller pour les regarder mais en général je tape « spectacles », spectacles.com ou je ne sais pas quoi, et dans le moteur de recherche. [...] Quant on a envie de se faire un spectacle, c'est sûr je vais voir les pièces avec le petit résumé des pièces pour savoir [...] ou concerts hein, là je me suis inscrite pour Cabrel, pour Florent Pagny qui passe au Palais des Congrès *.*

Même si les enquêtés ne le mentionnent pas on peut faire l'hypothèse que ces pratiques internautes de préparation des loisirs sont associées à des pratiques de communication avec la famille ou les amis pour savoir s'ils sont disponibles, s'ils ont envie de sortir. D'autre part le Web offrant une quantité d'informations très variées on peut imaginer que ces pratiques s'étendent à d'autres pratiques culturelles à travers la consultation des programmes de télévisions, la réservation de terrain de sport... Bénédicte dit avoir acheté un DVD à prix réduit sur Internet pour le regarder avec sa fille : « *Vanessa ça l'amusait, de voir Schrek 2 donc j'ai payé 5 euros (rires) c'était quand même intéressant. [...] Voilà un DVD* ». Enfin même si une partie des salariés se sont mis à utiliser le Net au travail pour organiser leurs loisirs : « *En fait c'est depuis qu'Internet existe qu'on l'utilise énormément pour sortir, avant on achetait le Pariscope, et voilà quoi* » (SOLENE) ; tous ne sont pas dans ce cas. Sam qui est pourtant équipé comme les autres d'une connexion Internet au travail s'informe à travers un mode plus traditionnel de diffusion de l'information : la presse. « *Non j'ai d'autre canal [...] bah les journaux type Metro *, Metro ou je sais pas le 20 minutes* » (SAM). On notera cependant que comme les canaux de diffusion utilisés par les enquêtés précédemment cités, ceux que Sam utilisent sont également gratuits.

Ce que l'on constate à travers ses différents pôles d'activité de gestion de la vie privée au travail, c'est notamment que les usages de l'Internet ne sont pas détachés de la vie réelle. Autrement l'utilisation personnelles du Web, pour se renseigner ou consommer, renvoie à des pratiques concrètes de la sphère privée : les trajets quotidiens, le remboursement des frais médicaux, le déménagement, l'état de son compte en banque etc. Les raisons des usages de l'Internet au travail sont principalement exogènes, elles sont à chercher dans les logiques qui animent la vie privée des salariés. Elles ne sont pas liées à des activités virtuelles complètement isolées par rapport à la vie quotidienne. L'équipement des salariés en ordinateur et en connexion Internet n'entraînent pas mécaniquement des usages personnels, mais offrent une opportunité aux salariés pour agir sur leur univers privé en direct ou en différé depuis le lieu de travail. La diffusion massive des TIC dans les entreprises françaises multiplient ces opportunités, et c'est ainsi que l'on peut observer chez nombre d'individu le développement d'une logique de gestion du temps de travail qui prend également en compte la vie privée. C'est ce que veulent souligner les auteurs du rapport « Chronopost »³⁷ quand ils citent les propos de B. Marzloff. Celui ci identifie une nouvelle logique de gestion du temps particulièrement liée aux nouvelles technologies : la « polychronie » est une multi activité mise en œuvre dans le but de libérer du temps pour soi. C'est un équilibre entre la productivité et la qualité du temps, entre les contraintes du travail, les activités domestiques et le temps pour soi. Ce nouveau mode de gestion du temps, confirmé par les usages des TIC au travail, remet considérablement en cause la séparation entre vie privée et vie professionnelle caractéristique de la société salariale.

2. Les pratiques récréatives au travail

L'activité professionnelle est génératrice de tension et il est impératif pour les salariés de trouver des moyens pour l'évacuer, ne serait-ce que pour pouvoir mieux travailler ensuite. L'étude des usages des TIC permet de mettre au jour un ensemble de pratiques répondant à cette logique de détente, voire de distraction volontaire. Un peu comme les élèves qui descendent plusieurs fois par jour à la « récré », les salariés des grandes entreprises s'organisent des plages de distraction. Ces pratiques récréatives s'articulent autour de deux catégories la consultation des chaînes de mail et les pratiques internautes. Le cas des sites érotiques sera traité à part en raison de la nature des matériaux recueillis, et nous verrons aussi quels sont les limites de ces pratiques récréatives.

Chaînes de mail et réflexivité

³⁷ CHRONOPOST (IPSOS), *Le temps des uns, le temps des autres*, Le rapport qualité/temps, Chronopost International, Paris, 2001.

Une des façons de se détendre au travail est de consulter les chaînes de mail reçues sur sa messagerie professionnelle. Les chaînes de mail sont des messages électroniques non personnalisés qui se propagent intentionnellement par envois successifs. Ils en existent de très nombreux types : humoristique, humanitaire et même « magique ». Il s'agit d'un phénomène assez général bien que leur diffusion dépendent des milieux professionnels, beaucoup plus massif dans le secteur des nouvelles technologies que dans l'industrie agroalimentaire ou automobile.

*ETIENNE : Enfin ma chère et tendre me raconte chez Samsung il en reçoivent énormément et ils en envoient énormément. Mes copains qui sont ingénieurs informatekos (infomaticiens), c'est * c'est presque un sport le soir que de trouver des infos comme ça. [...] Mais ça circule très très peu chez Danone ce genre de choses.*

Le nombre de chaînes de mail reçu varie aussi en fonction des salariés, alors qu'Etienne affirme en recevoir trois ou quatre par semaine, Sylvianne dit en recevoir le même nombre par jour : « Dès fois j'en reçois 4/5 par jour mais j'ai des collègues qui en reçoivent 10/15 par jour » (SYLVIANNE). C'est probablement l'attitude à l'égard de ces messages et notamment le fait de renvoyer ou pas qui va déterminer la fréquence de réception. En effet recevoir une chaîne de quelqu'un incite à lui en envoyer.

*ETIENNE : Donc oui j'en reçois 4/5 par semaine et je dois en faire suivre un ou deux quoi. [...] Moi je suis pas dans les circuits de diffusion *, parce que je propage, j'imagine que quand on propage on reçoit. Donc comme je propage peu, je casse les chaînes donc.*

Les réactions face à ces messages diffèrent selon les enquêtés, certains les effacent sans les consulter, mais la plupart en prennent connaissance. Cette consultation débouche éventuellement sur une lecture plus approfondie en fonction d'une part de la forme du message et d'autre part de son contenu. Au niveau de la forme, l'image ou la vidéo ont en général plus de succès que le texte, certainement parce que le temps nécessaire à la consultation est moins important. « Ouais je les lis pas tous, bon dès fois quand c'est une image ça va, mais quand dès fois tu as tout un texte à lire » (SYLVIANNE). Au niveau de la nature du contenu certains enquêtés s'imposent des règles de conduite, Etienne par exemple évite de consulter les chaînes « cochonnes ». Il s'agit pour lui d'une forme de respect des collègues féminines qui travaillent à proximité. La logique de consultation des chaînes dépend donc en partie du type d'organisation spatiale, travailler en bureau paysager pousse à contrôler ce type de pratique.

ETIENNE : Ça dépend si c'est trash, je regarde pas. [...] Un parce qu'on a des collègues « E » derrière et elles sont pas obligées de subir ce genre de trucs. En plus je suis moyennement client.

Mais là où cette pratique devient intéressante c'est quand elle donne lieu à d'autres usages personnels des TIC au travail. Certains salariés adoptent même une attitude réflexive à l'égard de certaines chaînes. En effet une partie de ces messages sont à caractère philanthropique : aider à

retrouver quelqu'un, demander de l'aide pour financer un projet humanitaire... Les salariés font preuve de prudence, et même de méfiance face à ce type de chaîne.

*DIA : J'y crois pas je pense que c'est de la foutaise alors *, moi je commence à lire les trois premières lignes et après je supprime. Ou alors signez pour ceci ou engagez vous pour cela ou, non non.*

Une partie des enquêtés va jusqu'à vérifier la fiabilité des informations reçues à l'aide d'un site spécialisé : Hoaxbuster³⁸. C'est le cas de deux enquêtés dans l'échantillon.

JEAN PAUL : Ce qui m'intéresse c'est d'aller voir ce site que vous devez connaître qui est, la référence, la bible sur le sujet. Dès qu'il y a une chaîne qui arrive je vais là dessus [...] systématiquement.

SOLENE : Non et puis il y a beaucoup de hoax, comment on appel, de canular, en général je vais vérifier sur le site, comment ça s'appelle, « hoaxbuster » je crois « dot com ». [...] Si l'info est vraie ou pas.

Aller vérifier l'information leur permet de savoir s'il est utile de la faire suivre ou pas. Quand Solène se rend compte que l'information est fausse, qu'il s'agit d'une fumisterie, elle renvoie un mail au destinataire du message avec un lien hypertexte vers le site en question pour que chacun puisse vérifier par lui même.

SOLENE : En général, je renvoie un mail avec l'adresse donc du site qui référence justement tous ces canulars. Parce que bon une fois qu'on est au courant, une fois qu'on connaît le lien, bon on fait attention, on se fait pas prendre deux fois quoi.

Cette démarche réflexive témoigne d'un certain niveau de compétence technique et d'intérêt pour l'Internet. Pour Jean Paul il s'agit d'une double préoccupation, technique et morale : « *Bah d'éviter la connerie de la chaîne* ».

JEAN PAUL : C'est pas facile à comprendre, moi je suis très mathématicien dans l'âme mais quand on chaque personne envoie à 10 personnes, au bout du cinquième maillon de la chaîne vous avez déjà touché 1 million de personnes.

Lui comme Solène sont informés par l'entreprise sur les effets négatifs de ce type de chaîne :

« *Je fais attention à pas les renvoyer parce que je sais que c'est un système assez * assez vicieux [...] dans le sens ou ça encombre les *, les serveurs* » (SOLENE). Pour elle il s'agit « *d'une démarche civique* » ; participer au bon fonctionnement « *de l'Internet, de l'information en général* ».

La pratique de consultation des chaînes qui peut être un moment de répit entre deux tâches professionnelles renferme de multiples logiques qui varient en fonction des environnements de travail et des salariés. Avec certains salariés se produit un processus cumulatif avec la mise en œuvre de pratiques réflexives qui sont aussi des usages personnels des TIC : vérifier et signaler.

³⁸ Le site Hoaxbuster est un site qui recense toutes les « rumeurs » d'Internet et qui évalue leur degré de fiabilité. (URL : <http://www.hoaxbuster.com/>)

Les pratiques internautes récréatives

« Surfer » sur le Web peut être une manière de couper avec l'activité professionnelle. Certaines pratiques internautes peuvent être considérées comme des pratiques récréatives si elles ont pour objectif la détente, le relâchement, l'évacuation du stress lié à l'activité professionnelle. La diversité des pratiques, la variabilité des sites consultés est l'expression d'intérêts culturels différenciés. En effet si la majeure partie des salariés ont des pratiques internautes récréatives, les sites visités sont très divers.

Par exemple quand Bénédicte a un peu de temps elle va voir les sites féminins :

*BENEDICTE : Bon bah vous savez il y a aufeminin.com [...] oui bah c'est un site féminin, où ... il y a toutes les conneries féminines : défilé de mode *, trucs diététiques, enfin ça m'arrive de temps en temps de chercher des recettes *.*

Elle vit cette pratique de manière impulsive, il ne s'agit pas d'une activité préméditée : « *Tout d'un coup ça me prend mais, c'est rare mais quand ça me prend* » (BENEDICTE). Dans le même registre Laura se rend fréquemment sur des sites de météo.

*LAURA : Sur les sites météo, je suis une dingue de la météo [...] tout bêtement, donc c'est jamais juste de toute façon, * mais j'aime bien (rires) [...] Voilà moi c'est la météo, allez savoir pourquoi.*

Autre exemple au sujet de Bénédicte, elle consulte de temps en temps des sites sur la santé et le bien être.

BENEDICTE : Je regarde même Santé Magazine quelquefois des articles qui m'intéressent, et vous savez quand vous commencez à regarder des articles sur tous ces trucs là, ils vous renvoient systématiquement, hein une fois que vous partez...

Dans cette citation s'exprime l'aspect attractif du Web et la difficulté que l'on peut éprouver à stopper l'activité de consultation. En effet, comme la télévision, les sites Internet non marchands fonctionnent grâce à la publicité. Ils sont donc construits de manière à retenir les internautes pour avoir le maximum d'audience. Le surf sur Internet peut parfois amener les salariés à s'inscrire en ligne pour bénéficier d'offres promotionnelles ou tout simplement accéder à certaines informations. Ainsi Bénédicte s'est récemment inscrite sur un site vinicole : « *J'avais trouvé un vin qui me plaisait quelque part donc bah c'est pareil je vais voir [...] ils me font des propositions [...] mais je n'ai pas acheté pour l'instant* ». Pascal quant à lui va fréquemment consulter les actualités sur Internet, une autre manière de lire la presse au travail beaucoup moins ostentatoire qu'un journal papier.

*PASCAL : Bah je regarde les actualités. [...] Je vais dans Google actualité et puis après je me balade dans les actualités qui m'intéressent *, quand elles m'intéressent et puis voilà quoi.*

Il ne se rend pas sur le site d'un journal en particulier, mais utilise la section actualité du moteur de recherche Google. Il s'agit d'un système qui recense et classe tous les articles de presse accessibles sur le net, en fonction des thèmes abordés et de leur fréquentation. Pascal va aussi voir ce qui se vend dans les différents sites de vente en ligne (petites annonces, vente au enchère) : « *Ah Ebay si je vais voir Ebay ; Ebay je l'ai peut être en favoris* ». Il n'a pourtant jamais acheté sur Internet (sauf une fois sur une liste de mariage en ligne), il s'agit simplement de curiosité. Mais sa pratique va encore plus loin, il va souvent surfer un peu au hasard à partir des moteurs de recherche.

*PASCAL : Mais c'est plus effectivement * soit effectivement quand j'ai quelque chose à chercher, donc je tape ce que j'ai envie de chercher ; * soit j'ai rien à chercher puis je vais taper * par exemple « Edwige ». Ou si * Edwige m'a appelé bah je vais taper « Edwige » (rires).*

Ces pratiques internautes exploratoires l'ont conduit à faire des découvertes dont il parle avec amusement. Il a par exemple découvert les « blogs » : « *C'est marrant parce que comme ça on découvre les fameux blogs ...grâce à ça j'ai, j'ai découvert les blogs* ». Un « blog » ou « weblog », en français « journal Web », est une page Internet évolutive dont le contenu libre est régulièrement mis à jour par son auteur.

La pratique internautes d'Etienne est beaucoup plus organisés, il va tous les midis sur un site de bourse en ligne surveiller son portefeuille d'actions. Si cette pratique est avant tout une pratique de gestion financière, elle peut aussi être interprétés comme une pratique récréative puisqu'il la considère comme « *la poursuite de la pause déjeuner* » (ETIENNE). Elle lui procure une certaine excitation, et peut s'assimiler à un jeu même si l'enquêté se montre très responsable.

L'exhaustivité n'est pas l'objectif, la liste des sites consultés par les salariés pour se détendre serait de toute les manières interminable. Ce qu'il faut retenir c'est d'une part la diversité des sites consultés qui dépendent des différents intérêts culturels des salariés. Cependant la pratique de consultation récréative n'occupe pas la même place chez tous les salariés. Il faut en effet disposer d'un temps suffisant pour se laisser entraîner par le « surfing ». Elle dépend donc du rythme de l'activité, ou de l'importance de la charge de travail. D'autre part une trop grande visibilité de l'écran par les collègues peut constituer un frein aux pratiques internautes récréatives.

Le cas des sites de charme

Parmi l'ensemble des pratiques internautes personnelles au travail, une partie doivent faire l'objet d'un traitement à part à cause de la nature des données recueillies. Un des mots clés le

plus souvent tapé dans les moteurs de recherche francophone est le mot « sexe »³⁹. Ce résultat statistique invite à faire l'hypothèse que des pratiques de consultation de sites de charme peuvent avoir lieu dans l'espace professionnel. Il était évidemment assez délicat lors des entretiens de poser directement la question aux informateurs. Un enquêté a cependant abordé le thème spontanément, et d'autres ont fait état de rumeur à ce sujet.

Tout d'abord donc un des salariés nous a confié qu'il lui arrive de taper le mot sexe dans les moteurs de recherche et de naviguer sur des sites de charme. Quant il décrit sa pratique il le fait sur le registre de la curiosité et de l'amusement, c'est en fait une façon de se divertir.

ENQUETEUR : *Bah vous pourriez me donner d'autres exemples de mots que vous auriez tapé comme ça ?*
ENQUETE : (silence) *Sexe !*
ENQUETEUR : (petit rire) *Par exemple.*
ENQUETE : *Voilà vous tapiez « sexe » et puis vous pouviez délirer pendant, puis vous pouviez délirer pendant une demi heure trois quart d'heure facile hein. [...] Ça me plaît parce que je suis un peu genre voyeur hein, voilà quoi c'est du voyeurisme, hein*⁴⁰.

Même si ce salarié travaille dans un open space, la disposition de son bureau par rapport aux autres bureaux de la pièce rend cette pratique envisageable. Mais depuis quelques mois il n'est plus possible pour lui de se rendre sur des sites de charme. Le service informatique de l'entreprise à en effet mis en place un dispositif de contrôle des sites sur lesquels se rendent les salariés depuis leur ordinateur professionnel. Quant notre informateur essaye de se connecter à un site érotique un message d'erreur s'affiche.

ENQUETE : *Maintenant on est sévèrement contrôlé et on peut plus avoir accès à tout les sites pornographiques * qui fleurissent sur Internet. [...] Vous savez il y a un contrôle électronique. [...] Ça envoie un message d'erreur en disant : « Vous n'avez pas le droit d'accéder à ces serveurs, un truc comme ça ».*

D'après la description des difficultés rencontrées par l'enquêté pour accéder à ces sites Internet il semble que le système de contrôle choisi par l'employeur soit du type : filtrage d'URL. Ce dispositif répertorie les sites dont l'entreprise souhaite interdire l'accès à ses salariés, et verrouille purement et simplement la connexion au moment de cliquer sur le lien. Même si l'informateur avait pris l'habitude de se détendre de cette manière, il admet assez bien de ne plus pouvoir le faire.

ENQUETE : *Je comprends très bien, de toute façon c'est normal hein. [...] Ah bah moi je pense que c'est très bien, mais bon * tant qu'on peut y avoir accès bah on s'amuse * voilà quoi, on peut plus, on peut plus bon ça m'a pas [...] je fais pas une fixation dessus quoi hein.*

39 Mots clé les plus tapés : Les tendances de recherche 2002 sur les moteurs francophones : sea, sex, astrologie et Star Academy. URL : http://c.asselin.free.fr/french/mots_cles_france2002.htm (le 4 Juin 2005)

⁴⁰ Nous n'utiliserons pas le nom d'emprunt de cet enquêté par crainte qu'il soit reconnu en recontextualisant les autres extraits d'entretien.

Ce qui est intéressant ici c'est de voir que ce type de pratique n'est pas apparu spontanément avec Internet. A l'époque où les salariés ne disposaient pas d'un ordinateur connecté à Internet, le salarié en question avait déjà l'habitude de se rendre sur des sites Minitel de rencontre. Il évoque ces pratiques sur le même registre, celui de la distraction au travail.

ENQUETE : *Comme sur Internet * les 3615 * SEXE ou les 3615 Rencontre moi [...] * Oui, c'était * c'était une messagerie (inaudible) marrante quoi ! [...] Ouais voilà ça me faisait marrer.*

Il peut donc y avoir des effets de substitution entre les différentes technologies. Les finalités d'usage du Web renvoient dans ce cas au sens d'usage d'une technologie précédente : le Minitel. Plusieurs raisons permettent de comprendre que notre informateur ait ce genre de pratique au travail. D'abord l'espace professionnel est un espace protégé du regard du conjoint, ensuite l'enquêté n'a pas d'équipement informatique chez lui. Pour le Minitel la gratuité est aussi un des facteurs qui incite à l'usage :

ENQUETE : *Oui sinon je l'aurais pas utilisé en tant que forcément. [...] Oui bah j'en ai un minitel chez moi, je m'en suis jamais servi pour *, pour la messagerie Rose *.*

De plus le métier exercé par l'enquêté le mettait à l'époque à l'abri d'un contrôle par son employeur. Les usages personnels des TIC au travail s'ancrent dans la trajectoire des usages postérieurs pour un salarié donné.

Une autre manière d'approcher les pratiques de consultation de sites de charme au travail est de s'intéresser aux rumeurs de sanction. En effet lors des entretiens plusieurs enquêtés ont fait état d'un cas licenciement pour cette raison. Chaque enquêté a donné une version différente de l'histoire, mais néanmoins plusieurs points se rejoignent. D'abord les informateurs ont eu vent de cette affaire lors de discussions informelles avec des collègues. Ils présentent la chose avec prudence : « *j'entends parler de truc sur, mais je sais pas si c'est réel* » (LAURA), comme une « *rumeur* », un « *on-dit* » (NICOLAS). Ensuite le salarié licencié ne travaillait pas au siège social de l'entreprise mais dans un des sites annexes situé en banlieue parisienne. Sur ce site, destiné à la fermeture, les salariés ne sont vraisemblablement pas soumis au même modalité de contrôle hiérarchique qu'au siège social. « *Elle m'a raconté que effectivement l'ambiance était un petit peu particulière parce que du fait que les hiérarchiques ne sont pas sur place* » (DIA). Cet élément permet de préciser les conditions qui ont rendu possible ce type de pratique. Enfin c'est au sujet des motifs du licenciement que les versions divergent. Première version le salarié aurait été licencié parce qu'il se serait connecté à un site pornographique : « *Bah c'est un mec qui se serait connecté sur le site de cul et qui aurait été viré pour ça* » (LAURA). Deuxième version, celle de Dia, la cause du licenciement serait le temps de connexion abusif sur ce type de site, incompatible avec l'exécution des tâches professionnelles. « *Il passait beaucoup de temps sur*

*certains sites Internet pendant ses heures de travail, donc il y a un contrôle hein ! [...] Quant on se rend compte que la personne elle passe 6 heures par jour *, * sur des sites pornographiques »* (DIA). La troisième version rapportée par Nicolas semble être la plus vraisemblable. En effet Nicolas discute fréquemment avec les membres de la DSI⁴¹ qui sont responsables du contrôle des connexions Internet des salariés. D'autre part le motif de licenciement qu'il évoque paraît plus légitime que les deux précédents. Il ne s'agirait pas simplement de sites pornographiques mais de sites à caractère pédophile. Quelque soit la vérité sur cette histoire, ces rumeurs renforcent l'idée que ces pratiques ont bien lieu dans certaines conditions : souplesse du contrôle hiérarchique, isolement du poste de travail... Cependant le développement de la surveillance des ordinateurs professionnels doit permettre à l'employeur de prendre les sanctions qui s'imposent en cas de dérives graves de la part des employés.

L'individu ne se transforme pas en être asexué au moment où il franchit la porte de son bureau. Mais la sexualité reste néanmoins une dimension de l'espace personnel. Les pratiques décrites ci-dessous montrent que même les dimensions les plus intimes de l'espace personnel peuvent faire incursion dans l'espace professionnel. A cotés des relations amoureuses que peuvent entretenir certains salariés pendant les horaires de travail, on trouve d'autres comportements sexuels plus individuels reposant sur l'usage du Web. Il n'est pas certain que les formes, les plus ponctuelles et limitées, d'expression de cette sexualité par l'intermédiaire des TIC soient systématiquement réprimées par l'employeur. En revanche il ne fait aucun doute que les formes déviantes, celles que la loi proscriit, le sont dans l'entreprise comme dans les autres espaces publics.

Ce que l'on ne fait pas au travail

Si les salariés ont des usages de l'informatique au travail pour se divertir, ils se fixent cependant certaines limites. Les pratiques de loisirs qui passent par l'intermédiaire des TIC ne sont pas toutes considérées comme envisageables. Parmi ces pratiques considérées comme excessives on trouve notamment le téléchargement par l'intermédiaire de peer to peer ou l'écoute de fichier audio ou de webradio. Même si les individus ont par ailleurs ce type d'activités au domicile, leur rapport au travail leur interdit de faire de même au bureau : « *Enfin ça relève d'une certaine conception du travail* » (ETIENNE). Pour ce qui est de l'audio une limite s'impose d'elle-même pour les salarié en open space, celle de la tranquillité des collègues qui travaillent à proximité. Pour les pratiques de téléchargement, très consommatrices de bande passante, la limite est aussi technique puisque le système informatique professionnel bloque de lui-même ce type d'usage.

⁴¹ DSI : Direction des Systèmes d'Information, service informatique

JEAN PAUL : *Non c'est parce qu'il y a le firewall qui bloque, c'est ce que je vous disais tout à l'heure c'est qu'en fait * tout est bien calfeutré [...] on ne peut pas y avoir accès, tout ce qui est téléchargement de vidéo c'est bloqué *, voilà.*

Mais il faut avouer que ces pratiques ne concernent de toutes les manières que les internautes les plus chevronnés, ce qui est le cas d'une minorité dans l'échantillon.

3. La personnalisation de l'espace numérique de travail

Ce que l'on entend ici par personnalisation c'est l'ensemble des pratiques qui modifient durablement l'espace numérique de travail en fonction de considérations non professionnelles comme les préférences ou les informations personnelles. L'ordinateur, même professionnel, ne prescrit pas mécaniquement les utilisations, il laisse à son utilisateur certaines marges de liberté. Il s'agit donc de voir dans quelle mesure les salariés se saisissent de cette flexibilité d'usage pour y faire pénétrer ou y laisser entrer des éléments de leur espace personnel ?

Fond d'écran

Tous les salariés que nous avons interrogés disposent d'un ordinateur professionnel individuel équipé du système d'exploitation Windows. Comme tous les systèmes d'exploitation aujourd'hui Windows offre la possibilité aux utilisateurs de modifier l'image se trouvant en arrière plan (fond d'écran) de l'espace de travail principal (le bureau). Les salariés se saisissent-ils de cette opportunité pour introduire des éléments de leur vie privée ?

Au préalable il faut indiquer que ce thème a été abordé dans une minorité d'entretien, les analyses qui suivent sont donc à prendre avec prudence.

A la suite d'un voyage en Polynésie, Pascal a mis en arrière plan de son espace informatique de travail une photo de l'endroit. Il ne s'agit pas d'une photo prise par Pascal, en effet celui ci n'a pas d'ordinateur personnel et probablement pas d'appareil photo numérique. Cette image provient d'un site Web mais comme il le dit lui-même : « *C'est une photo [...] que j'aurais pu prendre, mais que j'ai pas prise et que j'ai récupérée sur Internet ** » (PASCAL). S'il a personnalisé ainsi son fond d'écran c'est sûrement pour prolonger le sentiment de beauté ressenti sur place : « *Ouais c'est beau, ouais, ouais c'est beau. [...] C'est comme on voit dans les cartes postales en plus beau , avec plus de couleurs* ». C'est une manière de s'évader de son poste de travail tout en restant assis. Mais ce qui est intéressant dans le cas de Pascal c'est la situation qui a déclenché la personnalisation. Ce n'est pas, comme on pourrait se l'imaginer, un événement

personnel : son retour de vacances. La personnalisation résulte d'un événement complètement professionnel : une formation en informatique. Pascal a mis en œuvre cette compétence nouvellement acquise non pas pour l'exécution d'une tâche professionnelle mais pour aménager son espace informatique de travail à sa convenance en y incluant un peu de son voyage en Polynésie.

PASCAL : Une petite formation de deux heures à Internet, justement, Et, et que le monsieur nous a appris à chercher des images avec Google et, et à récupérer les images, et à « Enregistrer en tant que papier peint » ou autre machin. [...] Je suis sorti et (rires) direct (rires) je suis allé récupérer des photos de Polynésie, et puis voilà quoi pour me marrer et puis depuis j'ai gardé quoi.

Autre cas de personnalisation du papier peint de bureau celui d'Etienne, qui ne fait entrer aucun élément de sa vie privée mais modifie en fonction de ses goûts. En effet il n'importe pas d'image ni depuis son ordinateur personnel, ni depuis Internet, mais se sert des photos fournies par le système d'exploitation. La personnalisation consiste ici à modifier l'image d'arrière plan en fonction d'un principe qu'il choisit sans pour autant se référer à sa vie privée. Sa logique de personnalisation est assez poétique puisqu'elle suit en faite les saisons : « *C'est un fond d'écran Windows standard *, en hiver un paysage de neige, en été une plage* » (ETIENNE).

Les autres salariés questionnés sur ce point ne présentent pas de pratiques de modification du fond d'écran, il laisse le fond d'écran d'origine qui est soit celui du système d'exploitation, soit un fond d'écran choisis par le service informatique. Quant on demande à Justin des précisions sur les raisons de cette non personnalisation il répond : « *Je ne ressens pas le besoin * d'avoir par exemple * la photo de proches, j'en ressens pas le besoin et donc du coup *. Enfin tu vois peut être que si j'ai un enfant je serais gaga et je mettrais sa photo sur mon écran, j'en sais rien* ». Et justement non ! L'hypothèse de départ était qu'il y aurait peut être un rapport entre la personnalisation de l'espace « physique » de travail, et la personnalisation de l'espace numérique. Autant l'observation des postes de travail à l'issus des entretiens à montré que les salariés décoraient fréquemment leur bureau avec des photos de leurs proches (surtout des enfants et souvent dans de petits cadres posés sur les coins de table). Autant les entretiens n'ont pas révélé de pratique analogue avec l'ordinateur. C'est sans doute encore une fois la volonté de préserver l'intimité de sa vie privée, surtout quand les individus travaillent dans un open space qui se rapprochent d'avantage du lieu public que le bureau personnel ou double. Mais c'est très certainement aussi une manière de se préserver de la déconcentration, de faciliter la focalisation sur l'activité professionnelle, les TIC amenant déjà par nature un bon nombre de signaux disruptifs.

Les stratégies de choix des mots de passe

Le thème des mots de passe est celui qui illustre le mieux la personnalisation de l'espace numérique de travail. Sa richesse s'explique très certainement par le fait que la personnalisation remplit ici une fonction professionnelle : la sécurisation. Pour pouvoir utiliser les outils informatiques mis à leur disposition, les salariés doivent saisir plusieurs mots de passe. L'architecture des mots de passe varie en fonction de l'entreprise mais on peut tout de même ramener ces divergences à un modèle commun, suffisant pour présenter les stratégies de choix des mots de passe. Dans l'ensemble les salariés doivent saisir un mot de passe dans trois situations différentes. Premièrement quant ils allument leur ordinateur, ils doivent indiquer un identifiant et le mot de passe de session. Deuxièmement quant ils souhaitent accéder au réseau externe (messagerie électronique pour Danone et consultation du Web pour Peugeot), ils sont également obligés de renseigner à nouveau un mot de passe. Enfin certains logiciels de travail en réseau (saisie des notes de frais, réservation de titre de transport...) impliquent également la saisie d'une clé d'entrée. A cette multiplicité des codes s'ajoute une contrainte de changement ; à intervalle régulier le système informatique les force à changer les mots de passe. « *Ah oui on est obligé de le changer, régulièrement ils nous demandent de le changer* » (DIA). En outre les salariés doivent aussi se soumettre à une contrainte de rotation, ils ne peuvent pas réutiliser le même mot de passe à plusieurs reprises : « *On en a 5 avant de pouvoir le réutiliser* » (DIA) ; « *On n'a pas le droit d'utiliser le même mot de passe * dans les 10 derniers mots de passe utilisés* » (ETIENNE). Ce carcan informatique invite donc les salariés à faire preuve d'imagination.

Contrairement au discours tenu de prime abord par les informateurs qui laissent entendre une absence de stratégie à ce sujet, on peut dégager plusieurs logiques de choix des mots de passe qui engagent pour la plupart l'espace personnel des salariés. « *C'est vraiment au moment où je le change ce qui me passe par la tête à ce moment là [...] Ca va être ce qui est dans l'air du temps au moment où j'ai à le changer* » (LAURA).

La stratégie la plus courante consiste à utiliser comme mot de passe les prénoms de personnes de sa famille, souvent celui des enfants. Pour ceux qui n'ont pas d'enfant le choix se tourne vers le prénom des neveux et nièces, ou de membres éloignés de la famille : « *J'utilise des prénoms de, de, de gens de ma famille un peu éloignés, et puis avec ça bah ça me suffit.*

Sinon j'utilise les prénoms de mes nièces » (ETIENNE). La volonté d'augmenter la robustesse du mot de passe peut déboucher sur diverses stratégies de sécurisation comme l'utilisation d'un surnom ou de combinaison de prénom.

ETIENNE : *Ou des surnoms, plutôt des surnoms d'ailleurs, parce que ça ça devient déjà beaucoup plus difficile à retrouver.*

LAURA : *Alors j'ai aussi fait des combinaisons à n'en plus finir avec les prénoms de mes nièces, donc j'en ai une qui s'appelle Mathilde et l'autre Eva, mon mot de passe pendant un moment ça a été Mateva. Il y a en a une autre qui s'appelle Anna, l'autre Eva, je vais faire Evanna.*

Mais la contrainte de rotation peut rapidement épuiser cette première stratégie et contraindre l'individu à modifier ces principes de sélection des mots de passe. « *Au début c'était le prénom des enfants mais comme on ne peut pas utiliser le même, on en a 5 avant de pouvoir le réutiliser, j'ai pas 5 gosses* » (DIA). Dans ce cas les salariés se tournent vers d'autres dimensions de leur univers personnel que la dimension familiale, et notamment les vacances. La seconde stratégie fait donc appel au nom de lieu de la dernière destination touristique, du séjour à l'étranger : « *Alors bon je prend un lieu de congé* » (DIA). « *Par exemple je suis parti à la Martinique en Janvier, en Janvier mon mot de passe c'était Martinique* » (LAURA).

Mais ce type de logique de choix peut être perçu comme insuffisamment sécuritaire par les salariés les plus compétents en terme de sécurité informatique. C'est le cas d'Etienne qui a quelques amis « *spécialistes de hacking* » et qui a donc quelques idées sur la manière dont les pirates informatiques s'y prennent pour découvrir les mots de passe.

ETIENNE : *Moi je sais pas je suis hacker le premier truc que je fais c'est que je récupère tous les noms des membres de la famille, les dates de naissance et les trucs comme ça donc j'évite tout ça. [...] Oui et puis c'est impressionnant comme il arrive à retrouver tout le vécu d'une personne, son arbre généalogique proche c'est une heure de boulot quoi.*

Lucide sur la question, il adapte sa stratégie afin d'accroître la résistance du mot de passe. Mais cette dernière logique de choix fait encore une fois appel à l'espace personnel. Il utilise le code de connexion que lui a attribué son fournisseur d'accès Internet à domicile.

ETIENNE : *Ce sont des suites alphanumériques [...] un code à 8 chiffres et lettres [...] Quant j'ai l'opportunité ben j'utilise un code aléatoire mais qui est relié à quelque chose de connu parce que sinon, et je veux pas les noter en fait.*

La raison pour laquelle il n'invente pas lui-même un code complexe c'est parce qu'il craint de ne pas pouvoir le mémoriser, et ne veut pas non plus en garder une trace à l'intérieur de l'espace professionnel. Le fait d'utiliser un code appartenant à l'espace personnel permet de le tenir à distance de l'espace professionnel, et réduit donc du même coup les risques d'indiscrétions.

Cette dernière stratégie dénote un souci prégnant de sécurité, et l'emploi d'éléments de l'espace personnel est une réponse à cette préoccupation. Mais on peut légitimement se demander pourquoi les salariés ont-ils de telles craintes ? Les salariés des grandes entreprises sont particulièrement sensibilisés par les services de communication interne à la sécurité des informations professionnelles. Dans le cas particulier des mots de passe il semble qu'Etienne veuille éviter que son ordinateur professionnel soit une porte d'entrée pour l'espionnage industriel, ceci pouvant avoir des conséquences négatives sur sa carrière.

ETIENNE : *Bah disons que je voudrais pas être le cheval de Troie⁴² qui fait que * un gusgus via mon code rentre dans les serveurs de Danone et pique des trucs quoi, ou même détruit des choses. On fabrique que du yaourt hein pas des missiles mais * bon après c'est une question de principe quoi.*

Faire appel à l'espace personnel pour choisir ses mots de passe est donc une manière de sécuriser son espace informatique de travail. Ceci incite à penser qu'il existe une certaine étanchéité entre les sphères, malgré l'ensemble des points de continuité que nous avons mis en relief dans cette enquête. Les stratégies de choix des mots de passe renseignent aussi sur les dimensions de l'espace personnel qui sont prioritairement mobilisées par les salariés quand ils sont en situation de travail : en premier le lien familial, et dans une moindre mesure les moments de vacances.

Favoris et liste de défilement

L'étude des pratiques de mémorisation des adresses Internet (favoris, signet ou marque page en fonction des navigateurs Internet) n'a pas permis de mettre au jour de différence significative. Les salariés qui utilisent la fonction de mémorisation du navigateur ne font pas de différence entre les URL personnelles et professionnelles, ils ne créent par exemple pas de dossier. La plupart n'utilise pas cette fonction, ils se contentent de la fonction de mémorisation automatique (liste de défilement) qui permet de ne pas avoir à taper l'adresse en entier. Cette absence de pratique de différenciation découle certainement du système de sécurisation qui rend chaque ordinateur individuel. Chaque salarié disposant d'un profil informatique individuel protégé par un mot de passe, même si un autre salarié vient à utiliser l'ordinateur, celui-ci ne pourra pas accéder au navigateur du propriétaire et donc à ses favoris.

Fichiers personnels sur le disque dur de l'ordinateur professionnel

Certains salariés conservent des fichiers informatiques sur le disque dur de leur ordinateur professionnel, ces fichiers sont rangés dans un dossier appelé « Personnel ».

DIA : *C'est un dossier que j'ai créé oui absolument. J'ai mis « Personnel », il y a peu de choses dedans donc.*

LAURA : *C'est un truc qui est perso, voilà il s'appelle « Personnel », alors dedans je vais avoir des photos, beaucoup de photos (rires)⁴³.*

Le contenu de ce type de dossier est variable aussi bien au niveau de la quantité de fichiers qu'il contient, que du type de fichier. Il faut noter que ce ne sont pas seulement les fichiers strictement personnels (photos de vacances, lettres administratives) qui y figurent mais aussi des fichiers qui

⁴² Au delà de la métaphore guerrière, cette expression désigne un type de virus particulier, il s'agit d'un software qui se glisse dans un ordinateur pour permettre à un utilisateur distant (et souvent malveillant) de prendre le contrôle de la machine depuis un autre ordinateur.

⁴³ Elle me montre sur l'ordinateur en même temps qu'elle me parle.

ont trait au domaine professionnel et que l'on souhaite vraisemblablement protéger du regard des collègues comme les entretiens de personnalité ou les entretiens d'évaluation avec son supérieur hiérarchique.

*DIA : Bah ça va être les lettres persos que j'aurais taper *, ça va être quoi *, ça va être mon entretien de fin d'année avec, avec mon chef, bon ça pour moi c'est personnel donc je mets là. Il n'y a pas grand chose hein.*

*LAURA : Voilà ou c'est des photos que moi j'ai, alors ça c'est les dernières vacances * j'ai copié le CD, voilà. Voilà, * j'ai le CV d'un de mes anciens stagiaires, j'ai mon CV, j'ai ma fiche de carrière, j'ai un compte rendu que je m'étais fait après une formation que j'avais eu par l'entreprise sur la personnalité. Là c'est des conneries que j'ai gardés qui étaient rigolotes, là c'est mon inscription sur les listes électorales à Marseille, je sais même plus ce que c'est ça, ah c'est pareil lettre de motivation Peugeot, c'est la lettre de motivation de mon ancien stagiaire, de Romain. * Sinon mon père, c'est des photos à l'hôpital ça, réalisation de l'appartement (inaudible). Voilà ce que j'ai dans mon truc perso.*

Un des enquêtés adopte une solution plus mobile puisqu'il stocke ses fichiers personnels dans une clé USB à usage aussi bien personnel que professionnel (voir aussi chapitre 7)

*ETIENNE : Je vais pas dire non pour pas mentir mais j'en suis même pas sûr, j'ai peut-être un truc qui traîne [dans le disque dur de mon ordinateur] dont j'ai pas le souvenir * [...] en fait je me ballade toujours, j'ai une clé USB d'1 Go [...] que j'utilise aussi bien pour le boulot que pour des trucs persos [...] dessus c'est pas impossible que j'ai mon CV et deux photos de ma nièce quoi.*

On peut constater que ce sont souvent les fichiers qui font le lien entre l'univers privé et l'univers professionnel qui sont conservés à portée de main au travail, spécifiquement le CV et la lettre de motivation

Carnet d'adresse mail personnel au travail

Envoyer un mail personnel depuis son lieu de travail suppose d'avoir les adresses des destinataires. Les adresses les plus souvent utilisées sont généralement connues par cœur, d'autant plus qu'elles sont souvent faciles à retenir, du type nom.prénom@entreprise.com. Une partie des salariés utilisent une méthode papier pour mémoriser leur adresses personnelles : carnet d'adresses papier voire même un fichier de tableur imprimé, conservé à proximité par exemple dans le sac à main. D'autres utilisent la messagerie de leur ordinateur professionnel pour enregistrer leur adresses personnelles. L'entretien d'un carnet d'adresses mails professionnel interne étant rendu inutile par l'annuaire électronique interne, le carnet d'adresses de la messagerie est parfois utilisé à cette fin

LAURA : Il y a un carnet d'adresse dans le, dans la boîte mail. Ils sont dedans je les ai mis au fur et à mesure. Non j'ai pas fait de groupe [...] alors en fait comme je le tape, le nom, une fois que je l'ai rentré comme ça se reconnaît en automatique [...] Ou bien je fais adresser et j'ai toute la liste qui apparaît et je coche.

PASCAL : Il y a un annuaire pour le Groupe Danone, et il y a un annuaire pour Danone France et puis il y a un annuaire [...] distinct de l'annuaire Danone [...] qu'on remplit soi même. C'est un carnet

d'adresses personnel dans lequel il y a les contacts professionnels externes et les contacts privés on va dire, enfin perso.

Certains salariés adoptent des stratégies pour limiter le coût d'usage que suppose l'entretien d'un carnet d'adresses mails personnel. Ils retiennent les adresses mails par cœur ou détournent ingénieusement la fonction d'archivage des messages.

JUSTIN : *Et perso soit je connais les adresses soit je vais les récupérer dans les anciens mails que j'ai gardés, [...] j'ai fait juste * une compilation des différentes adresses, mais je ne les ai pas mis dans un carnet en fait j'ai gardé un mail en brouillon. C'est un mail commun que j'ai envoyé à, à la terre entière de mes amis [...] c'était pour dire qu'on déménageait [...] donc du coup je vais repiquer dans ce mail là les adresses, ou les listes d'adresses dont j'ai besoin.*

ETIENNE : *Et sinon je connais par cœur le mail de ma chère et tendre [...] j'ai une petite case dans mon plan de classement Lotus Notes [que] j'utilise comme un, comme un répertoire en fait, c'est pas le contenu du mail qui est important c'est les adresses des gens dedans.*

Répertoire du portable professionnel et numéros personnels

Le répertoire du téléphone portable, quant l'appareil est fourni par l'entreprise, peut être interprété comme une dimension de l'espace professionnel. A cet égard la question de la personnalisation est de savoir si le répertoire contient des numéros privés et si c'est le cas quelles sont les différentes stratégies de différenciation entre numéros privés et numéros professionnels.

Sur les quatorze membres du groupe d'enquête cinq ont un téléphone portable professionnel. Mais seulement trois apportent des éléments de réponse aux questions posées. Avec un enquêté le thème du répertoire n'a pas été abordé durant l'entretien. Un autre informateur a bien une ligne professionnelle, cependant il n'utilise pas l'appareil fourni par l'entreprise mais un téléphone plus évolué financé personnellement. On ne peut donc pas considérer le répertoire de son « smartphone » comme une dimension de son espace professionnel, même si la carte SIM⁴⁴ à l'intérieur est bien professionnelle.

Les salariés ayant un portable personnel ont tendance à enregistrer dans le répertoire de leur mobile aussi bien leur numéro personnel que leur numéro professionnel : « *Il y a 50/50 privé, professionnel* » (LAURA). Ceci s'explique par l'absence de multi équipement en terme de téléphonie mobile, en effet tous les trois informateurs n'utilisent qu'un seul portable : le professionnel.

Les pratiques de différenciation des contacts dans le répertoire ne sont en revanche pas aussi évidentes que le mélange des numéros. Sam dit ne pas distinguer du tout numéros professionnels et numéros personnels : « *Tout les numéros qui peuvent me servir. [...] Sans distinction* » (SAM). Pourtant un des aspects de la culture d'entreprise contemporaine (surtout dans les grandes entreprises) est de ne pas s'appeler par son nom de famille mais par son prénom. C'est en tous

⁴⁴ La carte SIM (Subscriber Identity Module) est une carte à puce qui contient les informations liées à une ligne téléphonique mobile (numéro, opérateur...).

les cas une règle générale chez l'industriel de l'agro-alimentaire. D'emblée ceci ne facilite pas la distinction entre les relations professionnelles et privées : « *mon boss son prénom c'est Thomas, mon frère s'appel Thomas* » (LAURA) D'où la nécessité de mettre en oeuvre des stratégies de différenciation quant il s'agit de se constituer un répertoire. Pour Bénédicte la stratégie n'est pas très élaborée : « *Quand j'ai deux prénoms pareils je mets quand même un petit peu plus sinon je me trompe...* ». Tandis que Laura même si elle ne maîtrise pas complètement les fonctionnalités de son téléphone s'impose tout de même quelques règles intuitives. « *Bah je sais pas faire alors avant c'était tout en minuscule maintenant c'est tout en majuscule alors je ne sais pas par quel miracle* » (LAURA). Le premier principe concerne ses collaborateurs, c'est à dire les personnes qu'elle dirige, elle ne met pas leur nom en entier mais seulement leurs initiales : « *Mes collaborateurs je mets leurs initiales : par exemple Adam Durand dans mon téléphone il y a écrit AD* ». Le second principe concerne ces liens familiaux et amicaux, pour eux elle met seulement le prénom sans autre précision : « *Si il y a une seule chose c'est que les copains je vais avoir tendance à avoir mis le prénom* ». Enfin dernier principe qu'elle n'explique pas directement mais que nous déduisons d'une anecdote. Pour les autres individus de son univers professionnel, ses collègues ou ses supérieurs, elle enregistre le prénom en entier suivi de l'initiale du nom. Ces trois règles sont cependant appliquées avec beaucoup de souplesse. D'ailleurs quand elle se rend compte d'une erreur cela peut avoir tendance à l'amuser et être prétexte à diverses interprétations : « *Je me suis dit ça alors c'est fou. [...] C'est peut être un acte manqué probablement, han c'est fou* ».

Chapitre 5

S'occuper d'autrui au travail

1. Rôle parental : Etre mère au travail

La structure de l'échantillon n'a pas véritablement permis d'étudier les implications de la paternité au travail. En effet sur les six hommes avec qui j'ai pu avoir des entretiens un seul a des enfants. De surcroît, la division des tâches à l'intérieur du couple assignent le plus souvent à la mère les activités de « caring », c'est à dire tout ce qui relève des soins aux enfants. Le rôle parental au travail est donc en fait le rôle de mère. Mais les mères que nous avons rencontrées sont aussi des salariées qui travaillent à plein temps. Ce qui est en jeu ici c'est la possibilité d'articuler la vie familiale et la vie professionnelle, question qui se pose avec d'autant plus d'acuité que les enfants sont en bas âge.

Le rôle parental évolue en fonction du cycle de vie du ou des enfants. Quand les enfants vont à l'école maternelle ou primaire se pose principalement le problème de la sortie de l'école, mais aussi assez fréquemment des problèmes autour de la santé de l'enfant. Quand ils sont adolescents où jeune adultes le rôle parental devient davantage un rôle de conseil ou d'aide par rapport à la vie scolaire et/ou professionnelle. Dans le même temps les adolescents utilisant souvent le domicile familial sur le mode d'un hôtel, il faut s'accorder pour l'organisation du dîner et de la soirée.

- enfance et petite enfance
- adolescence et jeunes adultes

Enfance et petite enfance

Le problème de la sortie de l'école

Quand les enfants ne sont pas en mesure de rentrer seuls à la maison le soir après l'école, les parents doivent pouvoir se rendre disponibles suffisamment tôt. C'est la plupart du temps la mère qui assume la charge de raccompagner son ou ses enfants de l'école et pour cela elle doit négocier avec son employeur un horaire précoce de départ du lieu de travail.

SYLVIANNE : *Moi j'arrive à 8h15 / 8h30, et ça peut aller de cinq heures à cinq heures et demi, parce que je dois être à 6h à la sortie de l'école donc c'est vrai que mon horaire * il est assez défini par rapport à ça.*

Cette organisation du couple correspond au modèle le plus courant de conciliation où c'est la carrière du mari qui est prioritaire par rapport à celle de sa femme. Il peut arriver que cette contrainte familiale rentre en tension avec une contrainte professionnelle, et que la mère ne puisse pas quitter le travail à l'heure habituelle, en raison d'une réunion tardive ou d'une urgence de dernière minute. Dans cette situation l'utilisation des TIC devient une solution particulièrement adéquate. Pouvoir joindre son conjoint par téléphone ou par mail, voire une autre maman ou même les grands-parents, donne la possibilité de gérer le problème tout en satisfaisant aux exigences de l'activité professionnelle.

SOLENE : *Ouais voilà, par exemple, par exemple ouais. « J'ai une réunion qui va se terminer un peu tard est ce que tu peux prévoir » ou *, bon il me répond : « Non je ne peux pas », bon on téléphone aux parents *, enfin bon on voit selon son, on s'accorde quoi.*

SYLVAINNE : *Il y avait des embouteillages sur le périphérique eh ben là c'est vrai que je m'en suis servi pour prévenir mon mari, comme je savais qu'il partait regarder le foot chez des copains et comme j'étais en retard qu'il s'organise avec une * une maman pour aller récupérer mon fils.*

On peut s'étonner que Solène utilise un canal de communication désynchronisé, la messagerie, alors que cette question doit trouver une réponse dans un délai assez court. C'est sans doute pour deux raisons : d'une part le fait qu'elle travaille dans un open space et que c'est le mode de communication qu'elle privilégie, et d'autre part son mari étant lui aussi cadre il est très souvent connecté à sa messagerie. *« En général sa réponse je l'attends dans les, si je ne l'ai pas dans les 10 minutes c'est qu'il est en réunion »* (SOLENE)

Il faut noter que le rôle parental au travail, ne passe pas seulement par des communications avec les enfants, mais aussi par des échanges entre conjoint.

A partir d'un certain âge, même si les enfants rentrent en solitaire, les parents ne sont pas pour autant rassurés de savoir leurs enfants seuls dans la rue. D'autres rites de communication peuvent alors se mettre en place ayant pour fonction de rassurer les parents, et tout particulièrement la mère qui même si les enfants acquièrent de l'indépendance conserve symboliquement la responsabilité du trajet école-domicile. C'est ce que raconte Dia dont les enfants sont aujourd'hui presque des adultes.

DIA : *Dès qu'ils arrivaient à la maison le soir après l'école je leur demandais de me passer un coup de fil, comme ça j'étais rassurée je savais qu'ils étaient à la maison. [...] « Maman je suis bien arrivé » - « Bon bah tu goûtes et puis j'arrive à peu près à tel heure » [...] J'aimais bien savoir qu'ils étaient rentrés à la maison [...] Oui systématiquement, alors ça c'était important pour moi.*

Dans le même registre c'est ce que relate Bénédicte qui explique qu'il y a quelques années, quand sa dernière fille était revenue à la maison elle lui envoyait sur son TAM-TAM un message pour lui dire à quelle heure elle pensait revenir du travail.

On peut faire l'hypothèse que plus les enfants sont indépendants plus les communications entre les conjoints au travail diminuent. Il y aurait une sorte de transfert des pratiques téléphoniques du conjoint vers les enfants.

La santé de son enfant

L'état de santé de son enfant peut être une source d'inquiétude pour les parents au travail, tout particulièrement quand celle-ci est fragile. La santé des enfants peut donner lieu à des pratiques de communication très diverses au travail. Entre conjoint tout d'abord, par exemple pour négocier lequel des deux ira accompagner l'enfant chez le médecin : « *Par exemple : « Il faut prendre RDV chez le médecin, est-ce que tu peux te libérer pour y aller ? »* (JEAN PAUL). Ou alors pour suivre l'évolution de la maladie du petit. C'est le cas de Valériane qui a adopté avec son mari un modèle de conciliation vie privée/professionnelle assez original. En effet son conjoint a choisi de travailler le week end afin d'être disponible la semaine pour son fils de 4 ans. Dans cette situation le problème de la sortie de l'école ne se pose pas pour Valériane, ce qui ne l'empêche pas d'échanger des mails avec son mari, surtout les jours où son fils est malade.

VALERIANE : Ca va être éventuellement mon mari via un mail. Il va me mettre trois lignes, si le petit à de la fièvre pour me dire ou ça en est dans la journée. [...] Si il y a une inquiétude particulière avant de partir, c'est à dire que si mon fils à 38 au moment du départ oui je vais essayer de prendre 5 minutes le midi pour demander ou ça en est.

Il peut également arriver que l'école appelle directement au travail, sur le numéro de fixe professionnel, quand l'état de santé de l'enfant nécessite qu'un de ses parents vienne le chercher. Là encore c'est la mère qui est souvent sollicitée pour assumer ce rôle.

*SYLVIANE : L'école ils m'ont déjà appelée hein quand mon fils est malade ou quand il y a un truc il t'appelle et pour te prévenir [...] Voilà pour aller le chercher. [...] Il a de la fièvre, il se plaint de la tête, * il vient de vomir, enfin souvent ça.*

Adolescence et « adultescence »

Le passage de l'enfance à l'adolescence correspond à une transformation du rôle parental visible dans les usages personnels des TIC au travail. Le contenu des communications, les canaux utilisés mais aussi la fréquence des échanges subissent des modifications. Les communications entre les conjoints au sujet des enfants se font plus rares, surtout quand entre temps il y a eu divorce.

« Coach » et confidente

Les parents et notamment la mère peut être sollicitée au travail par ses enfants pour des suggestions concernant les choix qu'ils font dans leur vie quotidienne. Ceci est particulièrement vrai dans la phase transitoire entre adolescence et l'âge adulte, « l'adulescence ». Dans ce cas le rôle maternel s'approche en quelque sorte de celui très en vogue de « coach ». Bénédicte reçoit parfois des appels de son fils pendant la journée pour lui demander conseil sur ses choix scolaires et professionnels, même si ces conversations sont le plus souvent tenues le soir au dîner. Sa fille aînée, qui n'habite plus chez elle, la sollicite par exemple pour l'organisation de son mariage : « *Ma fille s'est mariée bon bah voilà l'année dernière elle me dit : « Maman, je trouve tel prix, pour la carte, pour le mariage, qu'est ce que t'en penses, on fait ci, on fait ça »* » (BENEDICTE).

Mais entre mère et fille, le rôle maternel peut également aller plus loin pour devenir celui de confidente. Bénédicte reçoit de temps en temps des emails de sa fille sur sa boîte professionnelle. Ce sont de longs mails où elle lui parle de ce qui peut la faire souffrir en tant que jeune épouse dans sa vie conjugale, voire en tant que petite fille dans ses relations avec sa grand-mère. La volonté d'entourer ces échanges d'un certain secret peut expliquer le choix du mail comme canal de communication : « *Elle a besoin de me dire quelque chose et on ne se voit pas tout de suite donc *, puis bon quelque fois elle ne veut peut-être pas que son mari entende je sais pas quoi* » (BENEDICTE). Le départ du domicile familial de sa fille a pu rompre l'intimité qui existait entre Bénédicte et sa fille, les occasions de se voir étant plus rares et souvent collectives : l'échange de mail conversationnel permet à Bénédicte de continuer à assurer son rôle de mère-confidente.

Aide scolaire et professionnelle

Le rôle de mère, au travail, consiste aussi à fournir un « soutien logistique » à ses enfants pour leur vie scolaire et/ou professionnelle. Le bureau est parfois un cadre plus cohérent que le domicile pour effectuer certaines tâches de soutien, notamment en raison d'un plus haut niveau d'équipement en TIC. La présence d'une photocopieuse en libre accès ou encore d'un Minitel, qui a souvent été remplacé au domicile par l'ordinateur, peut déboucher sur des utilisations personnelles. C'est le cas quand Bénédicte se sert de la photocopieuse pour aider ses enfants dans leurs études : « *Quant mes enfants avait des cours à photocopier ou des trucs comme ça [...] Quand Virginie à fait sa philo et qu'elle avait des trucs à faire, elle avait 60 bouquins qu'elle pouvait pas acheter donc elle les sortait de la bibliothèque je les, je photocopiais les passages et on le rendait quoi* ». Ainsi ce sont les contraintes scolaires des enfants qui pénètrent l'espace professionnel de la mère. A plusieurs reprises par exemple elle

s'est servi du Minitel de son service pour inscrire ses enfants dans les filières post-baccalauréat⁴⁵. Parfois ce soutien peut être la conséquence d'un éloignement géographique prolongé, par exemple un voyage à l'étranger. Le rôle maternel peut alors ressembler à celui de secrétaire qui gère pour sa fille les démarches administratives à distance, le tout rendu possible grâce à des échanges quotidiens de mail.

*DIA : Bon ça m'est arrivé, ma fille elle est en ce moment en Russie [...] bon je lui prépare un stage [...] j'ai besoin d'avoir des renseignements très rapidement, je lui envoie un petit mail le matin je sais que le soir j'ai la réponse. C'est fabuleux. [...] Elle s'est inscrite à la, à un stage à la Commission Européenne de La Haye pour le mois de juillet – août, donc elle m'a envoyé son dossier * pour que moi je l'imprime et que je le complète avec sa photo d'identité, sa carte d'étudiant, enfin j'avais beaucoup de choses à compléter, et que je l'envoie à La Haye. Donc elle m'envoie un dossier, là elle a fait une demande de stage par exemple donc elle m'a envoyé *, l'imprimé de demande de stage que j'ai dû donner à la société qui va la prendre. Bon c'est plus facile comme ça parce que moi je complète, * je complète avec des documents, par sa photo, par son CV, par etc.*

Mais ce rôle d'aide scolaire et/ou professionnelle peut commencer dès l'enfance. Lors d'un entretien informel⁴⁶ avec une assistante celle-ci m'a confié qu'elle faisait de temps en temps des recherches sur le web pour son fils, notamment en histoire et géographie. Mais ce genre de pratiques, qui nécessite un certains temps libre, semblent avoir davantage lieu au domicile.

Préparer le dîner et la soirée

A partir du début de l'adolescence, les enfants s'autonomisant progressivement du cercle familial, commencent à construire une sociabilité amicale qui les entraînent en dehors du domicile parental, le week-end mais aussi parfois en semaine. L'incertitude de leur présence le soir au dîner provoque un certain nombre de communications avec les parents au travail. En fonction du cycle de vie des enfants il s'agit soit de négocier le droit de sortir, soit simplement de prévenir de son absence.

BENEDICTE : Un fils de 23 ans qui a une copine et donc il est tantôt chez elle, tantôt chez moi, bon il déjeune tous les midis à la maison mais il dort plus souvent chez elle parce que le lit est plus large (rires) enfin voilà !

JEAN PAUL : Ils m'ont laissé un message pour me dire : « Je ne rentre pas ce soir », et là je les engueule parce qu'il faut qu'ils rentrent ce soir parce que demain ils ont école, enfin bon voilà.

Ces échanges qui ne nécessitent pas forcément de longs développements peuvent avoir lieu par mini-message ou faire l'objet d'appels de très courte durée, à l'inverse du rôle parental de confident ou de « coach » qui passe plus souvent par de longs mails rédigés ou par des appels prolongés.

⁴⁵ Il s'agit du système RAVEL (Recensement Automatisé des Vœux des ELèves) qui n'est accessible sur Internet que depuis quelques années.

⁴⁶ Entretien informel réalisé au CNET fin 2004.

BENEDICTE : *On se SMS souvent [...] Oui parce qu'on veut moins se déranger. [...] Quoique Sébastien il m'appelle souvent 3 minutes : « Bon bah maman je viens dîner ce soir, comment tu vas ? »*

Les horaires de travail des parents, souvent tardive, peuvent conduire les enfants à prendre en charge certaines tâches domestiques habituellement assumées par les parents comme les courses quotidiennes ou la préparation du repas : *« Bon comme je rentre tard souvent tous les magasins sont fermés etc : « Donc est-ce que tu veux que j'aille faire des courses » ou « Je ressors », « Je te préviens que je ressors ce soir »* (DIA). C'est la répartition des tâches domestiques au quotidien qui peut se jouer aussi par l'intermédiaire des outils de communication. Ils participent dans ce cas à créer les conditions d'une conciliation entre la vie familiale, être « maîtresse de maison » et la vie professionnelle, être salariée à plein temps.

Comme pour le lien conjugal, les pratiques de maintien du lien avec les enfants sont assez peu fréquentes.

DIA : *Ah non, non, non le téléphone n'est pas fait pour raconter sa journée, ça on est, on dîne ensemble le soir, on est en face l'un de l'autre et on discute.*

JEAN PAUL : ** Bah c'est parce que j'ai une demande précise, c'est à dire que je ne les appelle pas pour * avoir de leur nouvelles, entre guillemets de manière gratuite.*

Quand elles existent, elles sont généralement la conséquence d'un éloignement géographique temporaire du parent – déplacement professionnel – ou de l'enfant – séjour à l'étranger.

La fille d'une de nos enquêtées est en voyage en Russie pour plusieurs semaines, les appels prolongés où elle raconte à sa mère ce qui lui arrive là bas, sont passés généralement du domicile le week end et moins souvent le soir. Cela n'empêche pas sa fille de lui envoyer quelques photos sur son mail professionnel pour lui faire partager son expérience à l'étranger.

En cas de déplacement professionnel prolongé il est coutume de téléphoner, du portable professionnel ou du téléphone de l'hôtel pour dire que l'on est bien arrivé, que le voyage s'est bien déroulé.

BENEDICTE : *Mais bon c'est vrai que quand je suis à l'étranger j'appelle chez moi avec celui là.*

DIA : *Alors en déplacement on a beaucoup de chance parce que nos coups de fil personnel sont pris en charge. [...] Alors moi quand j'arrive j'appelle une fois à la maison pour dire que je suis bien arrivé. Je passe *, je passe sur une semaine, en règle général j'en passe deux, un à l'arrivée et puis un avant de partir en disant : « Bon bah je prends bien mon avion il n'y a pas de problème de retard ».*

2. Rôle conjugal : se retrouver après le travail

On l'a vu dans la première partie, les communications entre conjoints visant à maintenir le lien sont plutôt rares, et liés à des configurations matrimoniales particulières. Quant on interroge les salariés sur leurs pratiques de communications de couple au travail, ils ont tendance à répondre un peu tous la même chose : les interactions concernent des questions pratiques et sont toujours assez brèves.

JEAN PAUL : *On se voit le soir, tous les soirs donc * voilà, mais bon nos appels sont vraiment très fonctionnels on va dire.*

LAURA : *Donc pour régler des trucs pratiques des machins.*

DIA : *Encore une fois c'est pas pour dire « Comment ça va est ce que tu as bien dormi ».*

SAM : *On s'appelle, on s'appelle jamais pour parler au travail *, pour les choses qui sont sans urgence ou importance.*

Le phénomène macro social de flexibilisation du travail et notamment du temps de travail atteint les salariés des grandes entreprises. La plupart des enquêtés ne suivent pas les horaires de bureau traditionnelles (9h – 18h), et hormis les informatrices qui quittent le travail prématurément pour aller chercher leur enfant, une incertitude pèse sur le moment où ils quitteront le lieu de travail. Cette incertitude qui est parfois partagée des deux côtés du couple incite les individus à communiquer pour prévenir leur conjoint de l'heure à laquelle il compte rentrer. Ces interactions passent par de multiples canaux de communication : appels téléphoniques, messages électroniques ou mini-message. Solène qui est une des plus jeunes enquêtés de l'échantillon privilégie le SMS pour savoir à quelle heure son mari va rentrer : « *Bah là c'était plutôt sur le chemin du retour quoi, genre : « T'arrives à quelle heure * » (SOLENE).* De même Jean Paul envoie souvent un message à sa femme depuis son smartphone : « *Quand j'arrive pas à la rejoindre et que, et qu'elle est sur messagerie vocale et que j'ai un truc à lui dire rapidement * : « J'arrive à 20h » (JEAN PAUL).* Pour Justin c'est d'avantage la messagerie électronique, sa copine étant souvent devant son ordinateur ce mode de communication devient presque aussi synchrone que le téléphone. « *C'est quasiment le rituel, on s'envoie un petit mail tu vois pour *, pour * par exemple quand on est en fin d'après midi par exemple pour se dire vers quelle heure on compte sortir, tu vois. Elle aussi elle fait des gros horaires » (JUSTIN).* Valériane quant à elle utilise d'avantage son téléphone fixe professionnel, elle essaye parfois de rentrer plus tôt chez elle mais quand elle n'y arrive pas elle appelle son mari pour le prévenir : « *Quant je suis vraiment très en retard. [...] Ca va être : « T'inquiète pas il est 21h30 mais je suis encore là, mais je pars hein » (rires) » (VALERIANE).* Dans certains cas l'heure de départ est plus qu'une simple information, c'est le cas des salariés qui rentrent du travail avec leur conjoint. Dans cette situation la synchronisation est une nécessité, la flexibilité des horaires pouvant du même coup devenir un atout. Etienne appelle tous les soirs sa compagne pour se mettre d'accord avec elle sur l'heure à laquelle il doit passer la prendre en voiture. « *Alors c'est fin de journée pour * caler le moment où je vais aller chercher ma chère et tendre * [...] En fait je la récupère c'est le trajet pour rentrer chez nous donc * » (ETIENNE).* Ils habitent ensemble en lointaine banlieue, le trajet en voiture est donc probablement un moment privilégié de leur relation de couple. Etienne utilise lui son téléphone portable personnel pour appeler sa femme. Le portable étant éteint toute la journée, le moment où il arrête le travail est aussi celui où il rallume son portable. Dans le

même geste il cherche dans son répertoire le numéro de sa femme et l'appelle pour la prévenir de son départ.

Même si tous les informateurs du groupe d'enquête ont un compagnon ou une compagne, tous ne vivent pas forcément sous le même toit, ils ne se retrouvent pas nécessairement tous les soir. La question du l'heure du retour, du moment où le couple va se retrouver, n'est pas la seule impulsion des communications entre les conjoints au travail. S'il est rare que les conjoints se laissent aller à de longues conversations en revanche ils n'hésitent pas à communiquer sur des questions précises et concrètes ou quant il s'agit de décisions qui doivent être prise à deux.

LAURA : Donc pour régler des trucs pratiques des machins, ça va plus vite, s'il y en a un qui a le temps de s'occuper : une réservation là. « Je m'en occupe j'ai le temps là, ça te va ? »

DIA : C'est vraiment que j'ai une décision à prendre : « Tiens tu es d'accord pour ça » ; « Est ce que à telle date tu es libre parce que j'ai un » bon c'est vraiment le plus urgent.

SAM : Elle a eu besoin de ma carte d'identité donc là elle m'a appelé pour que je lui passe ma carte d'identité. [...] C'était pour un document administratif pour elle, parce qu'elle est étrangère.

JEAN PAUL : Voilà quoi c'est des urgences de ce genre là quoi. C'est, on a besoin de passer à la banque, ce genre de chose, on est en découvert voilà.

La fréquence élevée des interactions en face à face explique probablement la délimitation restreinte des pratiques de communication de couple au travail. Celles-ci sont plutôt brèves et routinières ou concernent la gestion commune de la vie quotidienne. Ces interactions sont médiées par divers moyens de communication, notamment fonction du contexte de l'activité professionnelle du conjoint. A ce sujet il est intéressant de s'arrêter quelques instants sur le cas de Valériane et de son mari.

Valériane est la seule enquêtée à avoir testé la messagerie instantanée⁴⁷ au travail. Les propos qui vont suivre sont donc à prendre avec prudence dans la mesure où ils n'ont pas subi l'épreuve de la comparaison. Mais il nous a semblé intéressant de présenter son cas dans une optique prospective, car selon nous l'usage de la messagerie instantanée au travail est amené à se développer dans les années à venir. En effet la messagerie instantanée est aujourd'hui un des modes de communication privilégié chez les adolescents et les jeunes adultes et l'entrée dans la vie active n'est a priori pas une raison suffisante pour qu'ils l'abandonnent. De plus une des personnes qui nous a permis d'obtenir les entretiens nous a indiqué que malgré l'interdiction de la direction, son utilisation était d'ores et déjà assez répandue. Le cas de Valériane est paradoxal : c'est la seule à avoir fait l'essai de ce dispositif logiciel au travail mais c'est aussi celle qui parmi tout nos informateurs présente la plus ferme étanchéité entre son espace personnel et son espace professionnel. L'essai devait donc forcément être un échec, elle était

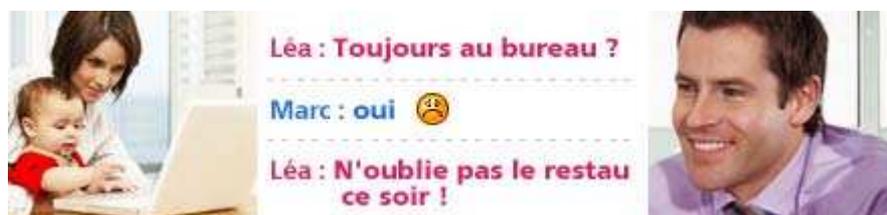
⁴⁷ La messagerie instantanée est un système de discussion par écrit synchrone avec sélection de partenaire (liste de contact).

prédestinée à abandonner ce mode de communication. C'est l'obstination de son mari qui l'a décidée à faire cette expérience communicationnelle. En effet son mari passe la semaine au domicile (il travaille le week end) et utilise constamment ce système de communication : « *Pour mon mari par exemple qui est à la maison * c'est un moyen d'avoir ces amis aussi qui font le même genre de profession, de dialoguer avec eux dans la journée* » (VALÉRIANE). Valériane ayant découvert l'Internet suite à la rencontre avec son mari, celui-ci est resté sa référence en terme d'usage des NTIC. Il ne lui a donc pas été difficile de convaincre sa conjointe de l'intérêt d'un tel dispositif. « *Mon mari, en fait c'est lié à une demande de mon mari, puisque par rapport à nos petits échanges éventuels d'une ligne pas biais de mail * [...] C'était : « Tiens tu devrais faire ça, c'est pratique etc, etc, etc »*. L'idée était de remplacer leur échanges quotidiens par mail : au sujet de leur fils ou d'un autre thème de la vie quotidienne, par la messagerie instantanée. Malgré la bonne volonté de Valériane cette substitution s'est révélée incompatible avec la définition que se fait Valériane de son espace professionnel. Il a tout d'abord fallu passer outre l'interdiction et demander à un informaticien de l'entreprise d'installer⁴⁸ le logiciel sur l'ordinateur professionnel de Valériane. « *Non, c'est pas autorisé normalement. [...] J'ai attrapé l'administrateur à l'occasion quand il passait à l'étage je lui ai demandé de me l'installer. [...] Je pense qu'il a voulu me rendre service finalement* ». Une fois mis en service le logiciel s'est révélé inadapté au contexte de travail de Valériane : « *En faite ça m'embêtait plutôt qu'autre chose **. *Dans le cadre du travail je trouve que c'est embêtant* ». Le caractère fortement intrusif du logiciel (signaux visuels et sonores) dans l'espace de travail ne convient pas au rythme de travail de Valériane qui est très souvent sollicitée au téléphone, et qui a besoin de toute son attention. « *C'est quelque chose qui m'a plutôt embêter ce coté message qui clignote * quant vous êtes en train de faire quelque chose de sérieux, que vous êtes la tête dans les chiffres et que **, *non ça va pas, ça va pas bien* ». La dimension disruptive de la messagerie instantanée ne s'accorde pas avec les activités professionnelles qui demandent une grande focalisation sur les tâches. Inversement la messagerie électronique étant par opposition à la messagerie instantanée un mode de communication désynchronisé n'implique pas une réponse immédiate, et laisse le choix à l'individu de consulter ses messages quand il le souhaite. Pour Valériane qui de surcroît est plutôt disposée à ne pas échanger avec son univers personnel au travail, elle représente un mode de communication bien plus adapté. Au bout de trois semaines elle a donc décidé d'abandonner la messagerie instantanée et de revenir à messagerie classique. Cet exemple met en valeur une partie des freins au développement de la messagerie instantanée au travail. Mais si l'on admet le processus d'interaction réciproque entre la technique et le social qui caractérise

⁴⁸ Autre argument allant dans le sens d'un développement des usages de la messagerie instantanée au travail : la contrainte de l'installation du logiciel est désormais contournable. La société Microsoft propose désormais une messagerie instantanée « en ligne » rendant inutile l'installation d'un logiciel, et levant du même coup un des principaux freins à l'utilisation au travail. (URL : <http://webmessenger.msn.com/>)

l'innovation⁴⁹. Il faut croire que les concepteurs de ce type de logiciel, aidé par les publicitaires (cf. document), auront bientôt trouvé le moyen de diffuser massivement leurs produits dans l'univers professionnel.

Publicité pour un logiciel de messagerie instantanée : Wanadoo Visual Box (présente sur la page d'accueil du fournisseur d'accès à Internet, le 14 Mars 2005)



3. Rôle domestique : usages des cybermarchés au travail

Malgré un lent mouvement vers une répartition plus égalitaire des tâches domestiques dans le couple, les femmes sont encore aujourd'hui celles qui assument le plus souvent le noyau dur des tâches domestiques. Parmi cet ensemble les courses du quotidien (alimentaire, ménager, hygiène...) restent le plus souvent à leur charge. Les informatrices rencontrées au cours de l'enquête sont des femmes actives qui travaillent pour la plupart à temps plein, et très souvent beaucoup plus que le temps légal de travail. Se pose donc pour elles la question de la conciliation des différents temps de la vie. Comment trouver du temps pour soi, du temps pour sa famille quant on travaille à plein temps et qu'en plus on a la responsabilité de l'approvisionnement et des autres tâches domestiques ? Pour les salariés les plus aisés financièrement, le recours aux cybermarchés peut apporter, en partie, une réponse à cette question. En effet selon le président de Télémarket.fr (*Libération*, 11 Mai 2001), le temps moyen des courses hebdomadaires est environ de deux heures trente et il est ramené à une vingtaine de minutes avec les « courses virtuelles ». Ce gain de temps non négligeable, s'ajoute au fait que la fréquentation des hypermarchés ne soit pas un plaisir pour tout le monde.

*VALERIANE : Une fois que mon enfant été né je ne me voyais lui faire subir deux heures dans un caddie * pendant que je le, pendant que je le remplissais. Enfin c'est vraiment pas le lieu, c'est vraiment pas un endroit pour lui, je vois pas en quoi c'est un plaisir.*

On comprend l'attrait de ce mode de ravitaillement familial pour des femmes actives ayant les moyens économiques de supporter le coût supplémentaire. Une des enquêtés exprime à quelle point cette possibilité est capitale pour elle dans sa vie quotidienne, puisqu'elle va même jusqu'à

⁴⁹ FLICHY Patrice, *L'innovation technique*, La Découverte, Paris, 1995.

en faire un critère de choix en cas de déménagement. « *Si on déménage demain * la ville où l'on ira il faudra que ce soit couvert par *, par Ooshop ou Auchan Direct* » (VALERIANE).

Toujours selon le président de Télémarket.fr : « *La moitié de nos clients passe leurs commandes systématiquement ou occasionnellement de leur bureau* ». Toutefois dans notre échantillon nous n'avons pas trouvé de salariée faisant à proprement parler leurs courses depuis leur ordinateur professionnel. Faire ces courses depuis son espace professionnel est perçue comme une pratique allant au delà de la marge de tolérance de l'employeur.

SYLVIANE : « *Style les commandes Internet et ou je ne les fais pas, je sais des collègues qui font toutes leurs commandes. Faudra pas si un jour * [...] (rires) Ben là je lui dit : « Ben tiens tu fais tes commandes, ben tu as pas peur pour faire tes commandes toi d'Internet* ».

A l'époque où Internet n'équipait pas encore tous les postes de travail, le Minitel offrait des possibilités comparables bien que beaucoup moins épanouies (3615 Caddietel). Valériane se souvient qu'une de ses collègues avait reçu un avertissement à cause du temps qu'elle passait à faire ses commandes sur Minitel au travail.

VALERIANE : *C'était le Minitel, pour faire des achats à La Redoute, bon elle s'est fait, elle s'est fait aussi reprendre * [...] Je pense qu'elle a été juste avertie, je ne pense pas que, on lui en a parlé et ça a pas été plus loin que ça, et attendant bon on lui a expliqué qu'il fallait arrêter et puis c'est tout.*

Si aucune des informatrices ne déclare de tels usages dans l'espace professionnel, en revanche deux d'entre elles décrivent des pratiques de courses virtuelles à domicile. Au travail, l'ordinateur professionnel est alors parfois utilisé pour des pratiques complémentaires à la commande faite depuis l'ordinateur personnel au domicile. C'est le cas de Solène qui communique au cybermarché son adresse de messagerie professionnelle afin de pouvoir confirmer sa commande pendant la journée.

SOLENE : *Donc voilà c'est des petits relais comme ça parfois que je fais, je fais des choses à la maison et je donne mon mail boulot pour recevoir des confirmations. [...] Quand ils me demandent de confirmer je donne mon mail boulot parce que je sais qu'ils envoient ce mail dans la journée et donc j'ai besoin de voir dans la journée, * voilà si ils ont bien, s'ils confirment ma commande, si tout est bien enregistré.*

Valériane quant à elle n'a pas besoin d'une telle interactivité, son système est bien rodé. Elle fait sa commande le mercredi sur son ordinateur personnel et se fait livrer le samedi à domicile. Mais entre le mercredi et samedi il lui arrive de se rendre compte qu'elle a oublié de mettre un produit sur sa liste. Si l'idée lui vient pendant qu'elle est au travail elle n'hésite pas à se connecter sur le site de son cybermarché pour compléter sa liste de course.

VALERIANE : *Je sais que ça m'est arrivé, alors je pourrais pas vous dire quand, de penser dans la journée : « Mince j'ai oublié de mettre de l'ail sur ma préparation de liste ». Bon j'ai vite fait, fait une connexion pour aller rajouter comme ce qui manquait quoi.*

Ces pratiques ne concernent bien évidemment que les femmes qui utilisent l'Internet pour faire leurs courses de tous les jours. Les enquêtés en question ont toutes les deux la trentaine, sont mariées et mères de jeunes enfants. On ne peut bien entendu pas tracer un profil à partir d'une enquête qualitative, et encore moins en se basant sur deux cas. Mais il est intéressant de voir comment l'espace professionnel peut devenir un relais, un appendice de l'espace personnel, pour effectuer ponctuellement les tâches qui résultent du rôle de « maîtresse de maison ».

4. Rôle familial : rendre service

Au travail, même si l'on est d'abord salarié, on n'en reste pas moins fils ou fille, oncle ou tante, frère ou sœur. L'individu moderne au travail se donne les moyens de composer avec les différentes dimensions de sa personne. Sous certaines conditions, le rôle de salarié n'est pas incompatible avec les différents rôles que l'on tient dans la famille au sens large. Le lieu, le temps et les outils de travail peuvent occasionnellement être l'objet d'usages en direction de la parenté.

La dimension la plus importante du rôle familial au travail est constitué par l'ensemble des services rendus au parents, au frères et sœurs etc. Comme l'a montré J-H Déchaux⁵⁰ la parenté est un espace qui se caractérise par de multiples échanges de services qu'ils soient financiers, domestiques ou réticulaires. Le poste de travail et le temps de travail se trouvent parfois être un cadre plus adéquat que le domicile et le temps privé pour produire de tels services.

Par exemple au niveau des services réticulaires, ceux qui font appel aux différents réseaux sociaux d'interconnaissance, un enquêté peut se servir de son statut dans l'entreprise pour contourner les filières formelles de recrutement et ainsi maximiser les chances d'embauche de son parent demandeur d'emploi. Dans ce cas l'envoi d'un mail contenant un petit mot d'introduction ainsi que le CV et la lettre de motivation de l'intéressé est particulièrement approprié. Quant le beau frère de Sylvianne l'a mis au courant de son désir de déposer une candidature dans son entreprise, celle-ci lui a proposé de passer par son intermédiaire : « *une fois j'ai mon beau-frère qui m'a envoyé sa candidature pour travailler chez Peugeot bon bah il me l'a envoyé ici* ».

Un autre exemple d'échange de service dans la parenté, c'est le cas de Bénédicte qui sert de relais d'information entre sa mère d'un côté et sa fratrie de l'autre. En d'autres termes c'est elle

⁵⁰ DECHAUX J-H, 1996, « Les services dans la parenté : fonctions, régulation, effets », in J.-C. KAUFMANN (dir.), *Faire ou faire faire ? La famille entre internationalisation et externalisation*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, p. 34-54.

que sa mère prévient en priorité dans la fratrie en cas de déplacement prolongé ou en cas d'urgence, et c'est à Bénédicte d'informer ces frères et sœurs. Ce rôle de relais elle le tient dans sa vie privée, mais également au travail, d'autant plus que Bénédicte converse tous les matins avec sa mère depuis sa ligne fixe professionnelle. La relation qu'elle a avec sa mère qu'elle décrit comme « *très intime* » et sa forte joignabilité au travail sont les éléments qui permettent de comprendre pourquoi c'est elle qui fait le plus souvent le relais au sein de sa fratrie. On peut supposer que ce rôle implique également des communications médiées de Bénédicte vers ses frères et sœurs.

Le Web, étant sous utilisé par les seniors, il est courant que les parents fasse appel à leur enfants pour certaines démarches qui s'effectuent exclusivement sur Internet. Valériane qui pourtant s'efforce de limiter au maximum les échanges privés au travail raconte comment son père à un jour laissé un message sur le téléphone de son ancien poste pour lui rappeler une recherche qu'elle avait promis de faire : « *Ah si il voulais que je lui fasse une recherche Internet * pour * pour la pollution des sols parce qu'il a des garages à vendre. [...] Et il avait besoin d'une recherche urgente et il me rappelai pour pas que j'oublie* ». Ce que le père de Valériane recherche ce sont les compétences techniques qu'elle possède concernant l' Web mais aussi l'équipement de son poste de travail qui lui donne la possibilité de satisfaire sa demande. Autre exemple de service lié au Web, c'est celui de Laura qui pour préparé la venue de sa sœur à Paris, lui transmet par mail un itinéraire de métro pour l'aider à se rendre de la gare jusqu'à son domicile : « *ma sœur qui est quand même pas venu depuis 25 ans *, elle doit venir, je lui envoie son machin *, son itinéraire* ».

Mais si le travail est un lieu où l'individu peut rendre des services aux membres de sa famille par l'intermédiaire des TIC c'est aussi un lieu où il peut percevoir des services. Le cas est moins fréquemment évoqué mais Sam reçoit de temps en temps un appel de ses parents sur son téléphone portable professionnel pour le prévenir que du courrier est arrivé pour lui chez eux.

Même si l'échantillon de l'enquête est déséquilibré au niveau du critère de genre, en faveur du côté féminin (8 femmes contre 6 hommes). On peut remarquer que ce sont les femmes qui se montrent comme les plus portées à rendre des services familiaux au travail. Ce qui va dans le sens d'une des thèses défendues par J-H Déchaux à savoir le risque de l'internalisation des services dans la famille : « *la réassignation des femmes à l'univers domestique* ». L'analyse des entretiens montre l'inégale répartition dans l'échange de services familiaux, même au sein de la sphère professionnel.

D'autres comportements liés aux différents rôles familiaux ne sont pas à proprement parler des services, mais témoignent de l'affirmation d'un rôle familial. Quant le beau père de Laura à mis en ligne sur un site Internet les peintures de sa mère, Laura a été la première à aller y jeter un

coup d'œil : « *C'est des peintures qu'a fait ma mère que mon beau père a mis sur Internet. [...] J'y suis jamais allé, enfin j'y suis allé la première quant il l'a créé mais comme il le met pas à jour, (inaudible) j'y vais jamais du coup* ». Etant donné que Laura ne possède ni ordinateur personnel, ni connexion Internet à son domicile, et qu'elle passe la très grande majorité de son temps au travail, on peut aisément se douter que cette pratique à eu lieu au travail. De même Laura souhaite qui manifester son attachement à une de ses nièces, s'est connectée sur le site de la FNAC pour lui commander un cadeau. Depuis quelques temps adhérente elle manifeste son enthousiasme à l'égard de système qui lui fait gagner du temps.

LAURA : *Ca c'est extraordinaire [...] j'ai fait une commande en ligne et j'ai envoyé, là c'est les 12 ans d'une de mes nièces. [...] C'est plus pratique j'ai pas besoin d'aller courir à la FNAC, acheter le cadeau, lui emballer, aller à la Poste, j'ai pas le temps pour ça [...] bah je suis là [au travail] entre 8h du matin et 19h00, 19h30. [...] Ca m'évite d'aller à la Poste parce que je déteste faire la queue.*

Elle reconnaît quand même que si elle était descendue en province pour voir sa nièce, elle aurait été à la FNAC pour acheter le cadeau, c'est donc les tâches liées à l'expédition plus que le choix du cadeau qui ont conduit Laura à adopter cette manière de faire.

Enfin les derniers éléments découlant d'un rôle familial, évoqués par les enquêtés, sont les communications liées à un événement dramatique menaçant la vie où la santé d'un proche. Dia a été amené à jouer un rôle actif en organisant l'accueil de sa mère par sa famille en Italie suite au décès de sa tante. « *Donc maman a du partir en catastrophe en Italie donc je les ai prévenus que maman arrivait parce qu'elle a pris vraiment un train au vol [...] donc là je les appelé pour leur dire qu'il fallait aller la chercher à la gare à telle heure parce qu'elle arrive etc* ». Même si cette affaire à très nettement un caractère d'urgence, Dia a fait en sorte de préserver la confidentialité de son espace personnel – familial en l'occurrence – vis à vis de son univers professionnel. Elle a attendu l'heure du déjeuner, moment où elle est seule dans son bureau – pour téléphoner depuis le fixe professionnel. Pour elle ne pas mélanger professionnel et privé est un principe, qui si il est contourné provoquent des situations très délicate. Autre cas de communications privés au travail liés à une tragédie familiale, celui d'Etienne qui conçoit souhaite être informé du déroulement d'un rapatriement sanitaire au sein de sa famille. Au contraire de Dia, qui reste dans les limites qu'elle s'impose au quotidien. On constate un phénomène d'ouverture de l'espace professionnel. Alors qu'Etienne éteint normalement son portable quant il est à son bureau, ce jour là en attente de nouvelles il le laisse allumé sur son bureau, tout en le mettant sur vibreur ce qui constitue un compromis lié à l'exceptionnalité de la situation.

ETIENNE : *J'attendais de savoir, j'ai quelqu'un de ma famille qui se faisais rapatrier sanitaire d'un pays à la con et * donc j'attendais de savoir si elle avait atterrit à Roissy donc je l'avais mis comme ça [sur vibreur posé sur la table] C'était un vol d'Amérique du Sud donc je savais depuis la veille que *, * je savais*

que elle devait atterrir vers 15 heures à Roissy. [...] On m'avait dit : « on va te prévenir », « tout c'est bien passé », donc voilà je voulais avoir cette info là.

Ici Etienne conçoit son rôle familial comme celui d'être exceptionnellement plus disponible que les autres jours, plus réceptif aux informations venant de la sphère privée. En laissant son portable allumé il est rempli son rôle familial et en le mettant sur vibreur il préserve son rôle professionnel, celui de ne pas déranger ses collègues pendant leur travail à cause d'une sonnerie.

5. Rôle amical : rendre service et être présent

Si les pratiques de maintien du lien amical au travail sont assez répandues, celles qui concernent le rôle amical le semblent beaucoup moins. Nous nommons rôle amical l'ensemble des pratiques qui résulte des conventions sociales portant sur le lien amical : faire un cadeau pour l'anniversaire, être présent le jour du mariage... Ce ne sont pas à proprement parler des obligations, mais plutôt des pratiques vécues comme des devoirs liés à l'engagement dans une relation amicale. La définition du rôle amical varie bien entendu en fonction de la forme du lien amical.

Le premier exemple d'usage des TIC au travail pouvant être interprété comme une volonté de remplir son rôle amical est un échange de service. Pascal est toujours en relation avec un ami de jeunesse avec qui il partage la passion du cheval. Ils se téléphonent régulièrement pour se donner des nouvelles, mais il arrive aussi à Pascal de rendre service à son ami en lui composant des documents pour son centre équestre. Il y a quelques années, quand son ami n'avait pas encore d'ordinateur, Pascal a mis au point quelques documents comme des présentations Power Point et des prospectus avec un logiciel de traitement de texte.

*PASCAL : Pour mon copain, pour son centre équestre je lui ai fait des petites présentations , Power Point... Word pour les vacances les trucs comme ça. [...] C'était pour des colonies de vacances *, pour les vacances scolaires, donc avec Word j'avais fait une feuille A3 *, A4 avec séjour du tant au tant, tel prix, tel machin, tel bidule, voilà. [...] Oui, il n'avait pas d'ordinateur.*

L'ami de Pascal mobilise son réseau de sociabilité amicale, qui devient une ressource pour son activité professionnelle. Cet ami fait appel à Pascal non seulement parce qu'il sait que l'équipement professionnel dont il dispose lui permet de réaliser ces documents mais aussi pour les compétences techniques qu'il possède sur les logiciels de bureautique.

Faire un cadeau à l'occasion du mariage d'un ami peut aussi être considéré comme une des dimensions du rôle amical. Pascal s'est rendu depuis son ordinateur professionnel sur la liste de mariage « en ligne » de son ami pour choisir le cadeau. C'est d'ailleurs la première fois qu'il faisait un achat sur Internet et le fait de communiquer ses coordonnées bancaires sur Internet lui

a d'ailleurs provoqué une légère angoisse. Mais pour son ami il se devait de surmonter cette inquiétude.

PASCAL : *J'ai acheté une seule fois, c'était justement pour le fameux mariage, pour acheter un truc, pour au Printemps la liste de mariage. [...] Ça je l'ai fait du travail. [...] Ouais, non j'étais pas inquiet à cause du travail, j'étais inquiet à cause que...oui pour la carte Bleue j'étais inquiet.*

Rappelons que Pascal n'a pas d'ordinateur chez lui, ce qui peut expliquer pourquoi il fait ce cadeau depuis son poste de travail. De plus sa curiosité pour Internet l'a probablement incité à ne pas se rendre au magasin et à faire sa commande en ligne malgré sa petite appréhension.

Rendre un service, faire un cadeau, mais aussi être présent aux moments les plus difficile de la vie pour manifester son affection et son soutien font partie du rôle d'ami. Quant Laura a reçu un mail lui annonçant qu'une de ses amies venait de perdre un enfant, elle n'a pas hésité à décrocher immédiatement le téléphone. « *Là c'est un drame, une de leur amie qui a perdu un enfant et donc quand l'information est arrivée forcément je l'ai appelée* » (LAURA). L'utilisation du mail ne lui paraît en effet pas approprié pour ce type de situations tragiques, la chaleur de la voix au téléphone s'opposant à la froideur de l'écran d'ordinateur. « *Parce que faire ça au bout d'un moment par mail ça veut plus rien dire quoi, donc il y a besoin d'un contact humain de la voix* » (LAURA). L'informatrice disposant d'un bureau individuel la pratique téléphonique s'est imposée comme évidente et instantanée, mais si elle travaillait dans un open space ou même sans un bureau double, il est très probable que le coup de fil ait été reporté hors de l'espace professionnel. C'est donc le caractère privatif du bureau individuel qui rend possible ce type de pratique téléphonique particulièrement intime.

6. Rôle associatif : le cas de Jean Paul

Parmi l'échantillon de 14 enquêtés, Jean Paul est le seul à avoir des activités associatives depuis son espace de travail. Jean Paul est cadre supérieur chez Peugeot, il dirige une équipe de 9 personnes et a une assistante pour l'épauler dans son travail. Comme l'avaient déjà remarqué M. Bozon et Y. Lemel dans leur étude quantitative des activités hors travail au travail, les cadres sont particulièrement enclins à avoir des pratiques associatives au travail. « *Parmi les cadres qui déclarent une activité annexe, un sur quatre dit s'occuper d'une association pendant son travail* »⁵¹.

Ses pratiques associatives au travail s'organisent autour de trois pôles : un club de foot, un site Internet et une association d'aide aux élèves des Arts et Métiers (A&M).

⁵¹ BOZON M., LEMEL Y., « Les petits profits du travail salarié », *Revue Française de Sociologie*, Editions du CNRS, Janvier-Mars 1990, pp. 101-127.

Le premier pôle d'usage des TIC à finalité associative tourne autour du rôle de responsable d'un club de foot. Il s'agit de salariés de Peugeot, provenant de services différents, « *des vétérans en fait, plus de 35 ans, en fait c'est des vieux croûtons* ». Ce rôle implique des pratiques téléphoniques et éventuellement des échanges de mail afin de mettre au point les entraînements et les matchs. Mais Jean-Paul n'insiste pas particulièrement, c'est très vraisemblablement celle des trois qui lui prend le moins de temps. Même si les membres du club de foot sont des salariés de Peugeot, il faut considérer ces pratiques comme une incursion dans l'espace professionnel. D'abord parce que ce rôle de responsable associatif ne fait pas partie de ses attributions professionnelles. Ensuite et surtout parce que les membres du club se retrouvent autour du partage d'une activité sportive, ce qui est bien différent d'une réunion de travail. Le type de lien qu'il entretient avec ses partenaires de jeux sont des liens mixtes, certes liés à une appartenance commune, mais où ce qui domine est la passion commune : « *Des relations qui n'ont rien avoir avec Peugeot, puisqu'en fait c'est des gens de différentes sections Peugeot et qui, qui font partie de ce club* » (JEAN PAUL).

Les deux autres pôles d'usage sont en rapport avec son ancienne Ecole, les A&M.

Jean-Paul est d'une part engagé dans une association d'anciens élèves. Le but de cette association est de donner aux élèves d'aujourd'hui les moyens de défendre l'image de leur Ecole. En effet la prestigieuse école d'ingénieurs est aussi connue pour ses rites d'intégration souvent incompris. Ces « bizutages », aujourd'hui appelés « usinages » pour contourner la loi⁵², sont très souvent repris de manière hostile par les médias, ce qui n'améliore pas l'image de l'Ecole.

JEAN PAUL : *Vos amis ont dû vous en parler, c'est ce que l'on appelle les traditions [...] c'est une activité souvent médiatisée de manière négative [...] on est nombreux dans l'univers des anciens élèves à être * très vigilant par rapport à ça, pour faire évoluer, parce qu'en fait on se fait systématiquement descendre de manière complètement injustifié de mon point de vue en tout cas.*

Concrètement l'engagement dans cette association consiste à organiser des réunions afin d'informer les élèves et de leur fournir les outils pour préserver l'image de leur Ecole. L'organisation de ces réunions passe par des appels, entrant et sortant, sur le portable professionnel (la ligne étant professionnel et l'appareil, un Smartphone, personnel) ainsi que des échanges de mails. Il faut également noter le fait que ces pratiques de communication quasi quotidiennes s'amalgament avec des interactions amicales, ce qui renforce d'autant plus le côté

⁵² Depuis 1998 le bizutage est un délit puni par la loi (article 225 - 16 - 1 du Code Pénal) toutefois ces pratiques traditionnelles persistent encore dans certaines Grandes Ecoles.

personnel de cette activité. Parmi les cercles de sociabilité amicale de Jean Paul celui des A&M est sans aucun doute le plus important.

Jean Paul est d'autre part webmaster du site Internet de sa promotion aux A&M. L'activité des anciens élèves se structure notamment par le biais d'Internet : il existe une trentaine de sites Internet qui correspondent chacun à une promotion et offrent des services réservés aux « gadzart »⁵³ (annuaire, messagerie, forum...). L'interprétation de son rôle de webmaster le conduit à se rendre très régulièrement sur le site de sa promotion afin de le mettre à jour : « *3 ou 4 fois par jour on va dire [...] dès qu'il y a un moment de libre ou que je veux changer de sujet, je vais passer 5/10 minutes pour mettre à jour s'il y a un truc à mettre à jour* ». Ces pratiques qu'il décrit comme pluriquotidiennes nécessitent un assez haut niveau de compétence technique, à savoir la maîtrise du langage de programmation HTML. Mais si Jean Paul est webmaster de ce site, c'est aussi un internaute très fidèle et très engagé sur ce même site. Ceci est visible dans sa participation aux différents forums du site sur lequel il échange avec d'autres internautes qu'il ne connaît pas forcément en face à face. Les thèmes des forums sur lesquels il publie sont de bons indices de ses différents centres d'intérêt : les forums sur la sécurité informatique et les virus, les forums sur la médiatisation de l'Ecole, les forums réservés aux membres d'une même promotion ou d'un même centre⁵⁴. Il a même créé un forum sur les Smartphone quelque temps avant de s'en acheter un : « *Voilà « New Génération of PDA GSM » ça c'est moi qui l'ai ouvert ce forum parce qu'à l'époque je voulais m'acheter un truc comme ça et puis je voulais avoir des infos *, si les gens avaient ou pas, avaient ou pas acheté un smartphone voilà* ».

L'engagement sur ce site Internet, à la fois en tant que webmaster et en tant qu'internaute, lui permet de vivre sa passion pour les NTIC dans ses multiples aspects : la sécurité informatique, les appareils communicants et la mise à l'épreuve de ses compétences techniques. Mais c'est aussi une manière de maintenir le lien avec son Ecole, lien qu'il fait vivre également dans l'association. La différence entre ces deux activités c'est que l'association est très liée à son réseau de sociabilité amicale, alors que le site Internet est le support d'échanges plus formels qui n'impliquent pas de relations en face à face. Cette activité peut aussi être interprétée comme une pratique de loisirs, qui lui permet d'évacuer la tension liée au travail : « *Quand que je veux changer de sujet, je vais passer 5/10 minutes pour mettre à jour s'il y a un truc à mettre à jour* ».

⁵³ Dans le vocabulaire propre aux A&M c'est comme cela que l'on désigne un élève de l'Ecole.

⁵⁴ L'Ecole des A&M est divisé en plusieurs centres de formation dispersés à travers la France : Châlon en Champagne, Lille...

On est en droit de se demander comment de telles pratiques personnelles, consommatrices de temps, sont envisageables au travail. Premièrement la position hiérarchique de Jean Paul, cadre supérieur, lui confère une grande liberté dans l'organisation de son temps au travail. Le contrôle hiérarchique dont il fait l'objet est sans aucun doute moins serré que celui qui pèse sur une assistante. Et ceci d'autant plus que le site sur lequel travaille Jean Paul est un site de l'entreprise appelé à disparaître, les activités devant être dispatchées dans d'autres endroits. Une autre enquêtée, Dia, nous avait signalé que la plupart des hiérarchiques avaient déjà quitté l'endroit. Deuxièmement Jean Paul est seul dans un bureau, qui en plus se trouve au fond d'un couloir, assez isolé par rapport aux autres bureaux. Troisièmement et surtout, l'entreprise à intérêt à ce que Jean Paul ait ce type d'activité, en effet l'industrie automobile est un secteur qui recrute beaucoup d'ingénieurs, et donc beaucoup dans les A&M. Les relations positives qu'entretient Jean Paul avec son ancienne Ecole peuvent être perçue comme un facteur attractif pour les candidats à un poste chez Peugeot. Il existe même un métier : « Campus Manager » (ou Relations Ecoles), qui consiste à fluidifier les relations entre une entreprise et les écoles qui leur fournissent le plus de candidats au recrutement. Ce rôle associatif que Jean Paul remplit en partie au travail se trouve donc être parfaitement compatible avec son rôle de salarié chez Peugeot.

Ces différents rôles associatifs : webmaster, membre d'une association d'anciens élèves et responsable d'un club de foot, sont autant de points de pénétration de l'espace personnel dans l'espace professionnel. Néanmoins la conciliation de ces rôles avec celui de salarié est rendue possible par un ensemble de facteurs comme sa position hiérarchique ou encore l'intérêt que l'entreprise peut y trouver.

**PARTIE
III**

**DE L'ESPACE PRIVEE VERS L'ESPACE
PROFESSIONNEL**

Chapitre 6

Les objets personnels à usage professionnel

L'activité professionnelle requiert dans certains cas l'utilisation d'objet en provenance de la sphère privée. Pour autant nous n'insinuons pas que les individus que nous avons rencontrés soient tous contraints par leur employeur de s'équiper à leur frais des outils nécessaires à leur métier. Mais dans certains cas l'utilisation voire l'équipement en TIC financé personnellement devient une solution pertinente aux problèmes rencontrés dans l'activité professionnelle.

1. Assistants électroniques personnels et usages professionnels

Les assistants électroniques figurent assez bien l'enchevêtrement des sphères. A travers l'analyse de trois cas particuliers nous tenterons de cerner une logique de transmission de ces objets de l'espace personnel en direction de l'espace professionnel. Derrière cette logique le chevauchement des sphères se révèle particulièrement visible en prenant en compte trois éléments liés aux assistants électroniques : premièrement les motifs d'équipement c'est à dire les raisons qui entraînent un individu à faire l'acquisition d'un dispositif technologique ; deuxièmement les modalités d'acquisition ou l'origine des ressources économiques ayant servi à l'achat du dispositif technologique ; et enfin les modalités d'usage à savoir la répartition des finalités d'usages entre les différentes sphères.

NB : Pour une clarification sur les différents types d'assistant personnel voir en annexe : « PDA & compagnie »

Jean Paul, le « technovore » et son smartphone

Jean Paul, à travers son téléphone portable, est un cas particulièrement significatif d'une imbrication profonde et complexe des sphères professionnelles et personnelles. Après avoir utilisé pendant quelque temps un portable personnel pour un usage quasi exclusivement professionnel, Jean Paul a obtenu de l'entreprise un mobile et une ligne professionnelle. Mais comme le portable fourni par son employeur ne lui convenait pas, Jean Paul a fait l'acquisition

d'un portable plus perfectionné qu'il utilise aujourd'hui avec sa ligne professionnelle. On peut observer ici, dans l'objet même, un premier chevauchement des sphères particulièrement frappant. A l'intérieur de l'appareil personnel fonctionne une ligne téléphonique professionnel. Cet objet incarne parfaitement le type de phénomène que cette enquête cherche à mettre au jour.

JEAN PAUL : Non, je l'achète de ma poche et je mets la carte SIM professionnelle de Peugeot dedans. [...] Peugeot m'a fourni un Nokia... [...] Mais donc je prends la carte SIM du Nokia que Peugeot m'a fourni et je la mets dans mon portable que je me suis acheté.

Pour comprendre pourquoi Jean Paul ne se satisfait pas du portable que son employeur lui a attribué, il faut connaître la nature de l'appareil qu'il utilise aujourd'hui. Il s'agit d'un smartphone⁵⁵, c'est à dire d'une machine hybride entre un téléphone portable et un assistant électronique (ou PDA).

JEAN PAUL : C'est mieux qu'un Palm d'ailleurs ! [...] La définition c'est on va dire entre le multimédia et... c'est un bien grand terme mais, qui intègre le PDA, de type Palm, et la fonction téléphone et toutes les fonctions qui commence à se développer, beaucoup de communication avec le reste du monde, donc le Bluetooth, les fonctions Wifi, les fonctions Internet, enfin ce genre de choses, etc, etc. En fait tout intégré sur un appareil, qui fait, qui fait, un appareil communiquant on va dire.

Jean Paul est sans conteste un « technovore », il se dit lui même accro aux nouvelles technologies. C'est très certainement le rapport intense qu'il entretient avec les nouvelles technologies qui l'a incité à acquérir un smartphone. Ce rapport aux nouvelles technologies se caractérise par un plaisir d'usage. Pour les technovores l'utilisation d'appareils de dernière génération, rébarbatifs pour la plupart des individus, est une source d'excitation et d'amusement. Mais la passion de Jean Paul pour les NTIC n'épuise pas les motifs d'équipement. C'est aussi par anticipation des usages professionnels (communication et organisation) qu'il pourrait en avoir que Jean Paul a décidé de faire un tel achat. Anticipation d'autant plus facile qu'il maniait déjà un appareil du même type.

*JEAN PAUL : J'avais un appareil que j'ai acheté il y a 3 ans *, noir et blanc à l'époque, c'était un des premiers smartphone de Sagem, noir et blanc, qui faisait, avec des fonctionnalités bien moins importantes que celui ci mais déjà à l'époque j'avais un téléphone PDA, connexion Internet.*

Si le financement du smartphone est bien personnel, les motifs d'équipement proviennent aussi bien de l'univers professionnel que personnel : plaisir d'usage, efficacité au travail, logique identitaire (se définir comme technovore)... Si les raisons de l'achat sont mixtes, les modalités de l'usage le sont aussi, bien qu'elles aient une tonalité majoritairement professionnelle.

Le smartphone permet la gestion dans un même appareil de la téléphonie mobile et des diverses fonctions de messagerie : email, SMS, MMS... Jean Paul utilise ces fonctions de communication aussi bien pour ses contacts privés que pour ses contacts professionnels : SMS avec ses enfants

⁵⁵ Littéralement "téléphone intelligent", c'est un terme utilisé pour désigner les téléphones évolués, qui possèdent des fonctions similaires à celles des assistants personnels. (Voir en annexe : PDA et compagnie)

ou avec son chef ; coups de fil des anciens camarades de son école ou appels professionnels urgents. L'appareil contient également les applications classiques des assistants personnels électroniques tournés vers l'organisation : agenda, carnet d'adresse, liste des tâches... Ces applications semblent être utilisées par l'enquêté aussi bien pour organiser l'univers professionnel que l'univers privé.

Par exemple pour le répertoire, l'utilisation est bien mixte dans la mesure où figure les numéros de téléphone de la famille et des amis mais également des collègues et des fournisseurs. Toutefois il existe des frontières entre les différents espaces, ces séparations se matérialisent (ou plutôt se virtualisent !) dans les catégories indigènes, créés par l'utilisateur. Au moment de nous décrire cette configuration l'enquêté se saisit de son appareil pour mettre en scène son usage :

*JEAN PAUL : Bah j'ai, je vais vous montrer, j'ai 5 catégories de mémoire (il reprend son smartphone, et le manipule avec le stylet) [...] Alors voilà les catégories, anniversaires, donc ça c'est toute les dates d'anniversaire que je stocke, il y en a à peu près 80.
[...] Boulot, bon comme son nom l'indique (rires) c'est travail, à peu près 120 enregistrements. Ma promotion A&M une trentaine, berceau il doit y en avoir à peu près 80/90 donc famille, amis. Bon ça c'est une sous catégorie professionnelle c'est à dire [...] collègues avec un acquis commun. [...] Et là c'est le club de foot une vingtaine à peu près. [...] En tout 320, 320 contacts à peu près.*

Pour l'agenda les modalités d'usage sont également mixtes, il consigne avec un haut degré de précision les événements personnels comme professionnels. Mais cette fois aucune catégorie ne vient distinguer le professionnel du personnel. Pourtant il existe dans ce type d'appareil des dispositifs logiciels permettant à l'utilisateur d'attribuer aux événements notés dans l'agenda un caractère personnel ou professionnel. Mais l'emploi de cette fonction augmente considérablement le coût d'usage ce qui explique peut être pourquoi Jean Paul ne s'y adonne pas.

*(En mettant en scène l'usage) JEAN PAUL : Voyez poufff, voilà donc de 14h à 15h, parce que j'ai une réunion à 15 heures normalement (rires) ! [...] Professionnel et personnel tout, là ce soir c'est une bouffe avec des gars des A&M typiquement hein...il y a tout, tout, tout. La moindre chose est dessus. [...] Ma femme absente demain, ça ça veut dire qu'il faut garder les enfants, *. On va aller à demain, demain matin je vois un mec qui va me réparer mes volets et mon portail, j'ai des copains des A&M, vous voyez je les vois souvent, etc, etc. Pas de RDV dimanche ça tombe bien je vais pouvoir dormir (rires).*

Même si les modalités d'usage sont mixtes aussi bien pour les fonctions de communication que d'organisation, nous estimons malgré tout que l'usage que fait Jean Paul de son smartphone est d'avantage orienté vers l'espace professionnel. Deux indices nous conduisent à cette considération, d'une part l'enquêté ne fait pas mention d'usage de loisirs, et ce ne sont pourtant pas les opportunités qui manquent avec un tel appareil (photos, vidéos, musiques...). D'autre part la sauvegarde des données vers l'ordinateur (synchronisation) se fait au travail sur son PC portable professionnel.

Motivations d'équipement mixtes, modalités d'acquisition personnelles et modalités d'usage mixtes à orientation professionnelles ; le smartphone de Jean Paul reflète parfaitement la configuration imbriquée des différents univers de sa vie. Celle-ci se retrouve de la même manière dans ses cercles de relations sociales, il participe par exemple à une association avec les anciens de son école, ou encore administre un club de foot d'employés de chez Peugeot.

Etienne, un pocket PC pour un usage de loisirs

Etienne possède lui aussi un assistant électronique mais d'un genre que celui de Jean Paul. Il ne s'agit pas d'un smartphone mais d'un pocket PC (ordinateur miniature), la différence principale étant que le pocket PC ne dispose pas « en série » de fonction de communication. Etienne fait usage un usage professionnel de cet objet personnel. Mais derrière ce constat on peut distinguer plus finement différents niveaux d'imbrication des sphères.

Tout d'abord au niveau des motifs d'équipement. Etienne déclare avoir acheté son pocket PC aussi bien pour des raisons professionnelles que personnelles.

*ETIENNE : A moitié pour des raisons pro : agenda, numéros des contacts ce genre de chose, et à moitié perso * GPS ce genre de truc, (silence) film...*

Mais ces deux ordres de motivations ne sont pas dirigés vers les mêmes fonctions dans la machine : les raisons professionnelles correspondent aux fonctions d'organisation, et les raisons personnelles aux fonctions multimédia. L'origine des motivations professionnelles provient de l'utilisation précédente d'un assistant personnel de type Palm (donc limité aux fonctions d'organisation) payé par l'entreprise. Après s'être approprié la machine il est difficile de revenir à un mode de gestion papier, qui peut être vécu comme une régression. Le poste qu'occupe Etienne aujourd'hui ne lui permettant pas de demander le renouvellement de l'appareil, l'achat personnel devient la seule manière de ne pas « désincorporer » le dispositif.

ETIENNE : J'ai eu un Palm pro, parce que Vitapôle est beaucoup mieux doté technologiquement qu'ici. [...] En fait le Palm en question qu'ils m'ont laissé quand j'ai changé de division, quand il est mort je me suis racheté un Pocket PC perso.

La provenance des motivations personnelles est sans doute la volonté d'enrichir la gamme des usages possibles. Etienne n'a pas simplement renouvelé l'appareil, il a en quelque sorte choisi de « monter en gamme » en passant du simple Palm au pocket PC. Quant il mentionne les raisons de son choix il évoque un plaisir personnel :

*ETIENNE : En fait moi je l'ai choisi pour sa résolution d'écran, * c'est à dire que c'est un SVGA, il n'y en a pas encore beaucoup * il est 65 millions de couleurs quand même. [...] Ouais, ouais c'est une bonne, je me suis fais un petit plaisir.*

Si les raisons d'équipement correspondent à des fonctionnalités différentes, les modalités d'usage ne font pas une telle distinction. L'utilisation mixte de l'appareil à tendance à ré-assimiler les sphères professionnelles et privées.

Etienne se sert des fonctions d'organisations, l'agenda et le répertoire, pour sa vie professionnelle et sa vie privée. En ce qui concerne le carnet d'adresses, comme Jean Paul, il a créé des catégories de contacts qui font la distinction entre ces différents univers de vie. Pour l'espace professionnel les catégories : « Danone » et « fournisseurs » ; pour l'espace personnel : « Perso » qui correspond au cercle familial et amical et « fournisseurs perso ». La logique qui préside à la création de ces catégories tient également compte d'un deuxième critère : l'affiliation ou non au groupe d'appartenance d'Etienne. Au final ces catégories sont le résultat de la combinaison de deux critères de classement, d'une part personnel/professionnel et d'autre part interne/externe.

*ETIENNE : Ouais, ouais, c'est mon agenda * général, c'est mon agenda général donc je vais aussi bien noter quelque chose qui se passe le samedi que quelque chose qui se passe le vendredi.*

*ETIENNE : J'ai ma to do list là dessus et puis tous mes contacts [...] J'ai une catégorie Danone, j'ai une catégorie fournisseur, c'est donc les gens avec qui je travaille professionnellement mais à l'extérieur de Danone. * J'ai mes fournisseurs, au sens banque, dentiste * etc. [...] Et puis j'ai le perso où là c'est la famille.*

Si l'utilisation des fonctions d'organisation se rapporte à la fois à l'espace professionnel et à l'espace personnel, c'est également le cas pour les fonctions multimédia. Le pocket PC d'Etienne permet de visionner des films à partir de carte mémoire. Lorsqu'il part en train pour un déplacement professionnel, il lui arrive de se détendre pendant le voyage en visionnant des épisodes de sa série télé favorite. Entre deux sessions de travail sur son ordinateur portable il coupe avec un film ou plus souvent une série. Si l'usage est incontestablement un usage de loisirs personnel, il se déroule dans une situation que l'on peut considérer comme professionnelle. En effet même s'il ne se trouve pas à son bureau, le train qu'il conçoit par ailleurs aussi comme un espace de travail, dévient un espace professionnel à partir du moment où le voyage est la conséquence d'une exigence de l'activité professionnelle.

ETIENNE : Non, non je mets des films, je me mets des épisodes de X-Files des trucs comme ça. [...] Donc là je me mets 1 ou 2 épisodes [dans la carte mémoire] et puis après dans le train je me regarde un épisode tranquille [...] Sauf quant je conduis mais effectivement il y a des moments, bon on ne peut pas bosser non plus tout le temps dans le train.

Pour conclure sur les modalités d'usage du pocket PC, il semble au contraire de Jean Paul, que la dominante soit personnelle. En effet le transfert des données (vidéo ou sauvegarde) ne se fait pas sur l'ordinateur professionnel mais au domicile, sur l'ordinateur personnel : « *Je le synchronise avec mon PC perso mais pas avec le PC d'ici* » (ETIENNE). En définitive l'exemple d'Etienne et de son pocket PC incarne bien cette logique de transmission d'objet de la sphère privée à la

sphère professionnelle. Mais derrière ce transfert se cache tout compte fait un enchevêtrement complexe des sphères visibles à travers les motivations d'équipement et les modalités d'usage.

Un dernier point est à souligner dans l'expérience d'Etienne mais pour cela il faut remonter encore plus loin dans sa trajectoire d'équipement. Comme nous l'avons déjà dit une des motivations de l'achat du pocket PC est la familiarisation avec un dispositif technique comparable : un Palm. Cet appareil était fourni à Etienne par son employeur, il appartenait donc à l'espace professionnel, même si on peut supposer des modalités d'usage mixte. Pour autant le discours d'Etienne laisse entendre que les raisons de l'équipement proviennent de son initiative personnelle.

ETIENNE : *J'ai eu un Palm pro, parce que Vitapôle est beaucoup mieux doté technologiquement qu'ici. [...] C'était, il y a, il y a 4 ans, 3 ½, 4 ans. La raison elle est simple c'est que c'était pas une dotation standard c'est qu'on était au mois de décembre, il nous restait un budget, enfin un budget sur mon groupe et donc j'ai décidé d'acheter pour tous les chefs de groupe de mon service, on était 3 plus un chef de service 4, on a acheté 4 Palm. [...] Voilà il restait un peu d'argent on a acheté des Palm, après c'est devenu une dotation standard mais on l'a fait un petit peu avant, sachant qu'à l'époque il commençait à y avoir des gens qui avait des Palm payés par notre service. Donc on a eu ce reliquat de budget on l'a utilisé pour ça.*

On ne peut que reconnaître une fois de plus l'intrication profonde des aspects personnels et des aspects professionnels dans cette affaire. Avec S. Zlitini, on peut faire l'hypothèse qu'Etienne a utilisé les opportunités offertes par l'entreprise pour satisfaire un désir personnel, celui d'utiliser un Palm. C'est ce que note Zlitini dans son article : « *Certains employés se servent de la structure de l'entreprise pour tester de nouvelles technologies* »⁵⁶. Dans le cas d'Etienne l'essai était d'autant plus facile à légitimer que le désir devait sans doute être collectif.

Sam et son Palm, contraint et forcé.

Si les cas d'Etienne et de Jean Paul sont assez proches notamment à cause de leur rapport général aux TIC, celui de Sam est assez différent. Le point commun de Sam avec Etienne et Jean Paul c'est qu'il utilise pour son travail un assistant électronique. Mais à la différence des deux autres enquêtés le financement de la machine n'est pas uniquement personnel, de plus la motivation de l'achat ne prend pas sa source dans l'espace personnel mais dans l'espace professionnel.

Quand Sam décrit les raisons pour lesquelles il s'est équipé d'un Palm, il évoque l'insistance de son supérieur hiérarchique. Le rapport de Sam aux TIC est à l'opposé de celui d'Etienne et de Jean Paul, il ne trouve aucun plaisir particulier à utiliser les appareils de nouvelles technologies.

⁵⁶ ZLITINI S., « Utilisation des NTIC dans les entreprises : au delà des usages professionnels », *Esprit Critique*, vol. 5, n°4, 2003.

Les motivations d'équipement prennent leur source exclusivement dans l'espace professionnel, il s'agit d'une pression exercée par son chef qui lui semble avoir un rapport positif aux TIC.

SAM : *C'est moi qui l'ai acheté mais * sous les fortes recommandations de mon chef.*

ENQUETEUR : *Et tu avais envie de l'acheter quand ?*

SAM : *Non.*

ENQUETEUR : *Alors comment ça se fait que tu l'aies acheté ?*

SAM : *Parce qu'il a tellement insisté que finalement j'ai cédé. [...] Ouais parce que pour lui c'était, c'est quelque chose qui est très très utile et moi c'est un truc qui m'est pas forcément utile. Il a beaucoup insisté en disant que c'était très utile, et puis à un moment donné il a dit, il m'a dit bah : « Si vous en prenez un bah on vous paye la moitié et donc * » et j'ai dit : « Ok ». [...] Je me force à l'utiliser.*

Etant donnée la situation on pourrait légitimement s'attendre à ce que ce soit l'entreprise qui paye le Palm de Sam. Et pourtant le financement de cet appareil est mixte : la moitié par Sam et l'autre moitié par l'entreprise. Il s'agit là d'un problème dans la politique d'équipement en TIC, dans la mesure où les salariés n'ont pas à payer eux même les outils de travail que leur impose leur hiérarchie. Le transfert de l'objet semi-personnel dans l'espace professionnel est donc ici contraint, ou à tout le moins fortement impulsé par une contrainte professionnelle.

SAM : *C'est moi qui l'ai acheté mais * sous les fortes recommandations de mon chef.*

ENQUETEUR : *Mais c'est eux qui l'ont payé ou c'est toi qui ?*

SAM : *Moitié, moitié.*

L'aspect contraignant du transfert se ressent au niveau des modalités d'usage. Si Sam utilise les fonctions d'organisation de son Palm de façon mixte, il ne prend pas la peine de distinguer informations personnelles et professionnelles. L'absence de catégorisation dans le répertoire peut s'expliquer par le coût d'usage qui n'est pas compensé chez Sam par un plaisir d'usage. De plus le faible degré de précision des informations notées dans l'agenda est révélateur du niveau d'appropriation de la technologie.

SAM : *Ouais ouais c'est mon agenda pour tout. [...] Indistinctement ouais. [...] Ouais non mais tout enfin RDV, soirées, ce genre de trucs ouais.*

Là encore on observe un phénomène de transfert d'un objet personnel, tout du moins en partie, mais ce transfert se fait sous la contrainte et débouche par conséquent sur un usage à minima des fonctionnalités de l'appareil.

| Eqté / Caractéristiques | Motifs d'équipement | Modalité d'acquisition | Modalité d'usage |
|-------------------------|---------------------|------------------------|------------------|
| Jean Paul | mixte | perso | mixte (+ pro) |
| Etienne | perso | perso | mixte (+ perso) |
| Sam | pro (contraint) | mixte | mixte |

2. Les pratiques téléphoniques professionnelles depuis le portable personnel

L'employeur est censé fournir à ses salariés les outils nécessaires à l'exécution de ses tâches professionnelles, or dans certaines situations les employés sont amenés à utiliser des objets communicants personnels pour des usages professionnels. Ce constat pose la question de la politique d'équipement technologique des salariés par l'entreprise. L'écart entre la dotation en TIC des salariés et leurs besoins effectifs peut conduire à des stratégies, volontaires, de comblement par le truchement des objets de la sphère privée.

C'est le cas de la situation de déplacement professionnel où les salariés font usage de leur portable personnel pour passer des appels à leurs collègues. En effet dans les grandes entreprises il est rare que les salariés soit complètement statiques, même les postes hiérarchiquement les moins élevés, nécessitent des déplacements, par exemple entre les différents sites de la société : les sièges sociaux, les usines, les bases logistiques

*SOLENE : Non c'est rare, ça va être ponctuel par exemple je suis en déplacement, * je vais mettre les numéros dont je vais avoir besoin pour mon déplacement, mais je les effacerai après [du répertoire de mon portable personnel]*

*PASCAL : Donc j'ai eu l'occasion de me déplacer un petit peu l'année dernière et je vais avoir un petit peu l'occasion cette année. [...] Bah si j'ai besoin de passer des appels professionnels avec * mon GSM perso, oui.*

*ETIENNE : Ah oui là c'était très simple mais j'ai pas d'état d'âme à l'utiliser professionnellement [...] comme je dépasse pas mon forfait de tout façon. Je suis pas un fan du téléphone pour parler, j'utilise, j'ai un usage * comment dire organisationnel *.*

Ces trois extraits d'entretien montrent bien la diversité des chevauchements entre espace professionnel et personnel. Si les trois enquêtés acceptent d'utiliser leur portable personnel pour passer des appels professionnels, ils ne l'acceptent pas tous au même degré. Solène l'admet à condition de retirer ensuite les numéros professionnels de son répertoire, Pascal y consent car les occasions sont peu fréquentes et Etienne n'y voit aucun inconvénient étant donnée la faible intensité de ces utilisations personnelles.

3. D'autres objets personnels à usage professionnel

A part les assistants personnels et les téléphones portables, d'autres objets peuvent témoigner d'une logique d'importation de la sphère privée vers la sphère professionnelle. L'utilisation mixte d'un dispositif mobile de stockage des données (clé USB) ou encore d'une sacoche de

transport des connectiques⁵⁷ révèle des stratégies de comblement des écarts entre équipement des salariés et besoins réels.

Etienne, toujours lui, n'hésite pas à mettre en œuvre de telles stratégies que ce soit en achetant un pocket PC ou en utilisant son portable personnel. Il fait de même avec une clé USB qui lui permet de transférer des données informatiques entre ces différents lieux de vie, sans tenir compte de la nature des espaces : « *J'ai ma clé USB d'1 Go que j'utilise aussi bien pour le boulot que pour des trucs perso* ». Il s'agit en fait d'un porte document virtuel dans lequel figure en permanence des documents personnels : « *j'ai mon CV et deux photos de ma nièce quoi* ». A l'occasion il peut également servir à transporter des fichiers professionnels. C'est notamment le cas quand il souhaite transférer des documents de son ancien site de travail (le centre de recherche de l'entreprise) à son lieu actuel (le siège social). Le système informatique n'offre pas d'autre possibilité que la messagerie électronique pour effectuer ces transferts, ce qui limite considérablement le volume des pièces transmissibles. En effet même les messageries électroniques les plus performantes ne donnent pas la possibilité d'envoyer des pièces jointes de plus de 20 Mo.

*ETIENNE : On ne partage pas un intranet commun avec le Vitapôle donc là pas plus tard que cette semaine, j'ai pris ma clé, c'est une clé perso hein. J'ai pris cette clé là j'ai récupéré un fichier qui ne passait pas * qui faisait presque 1 Go, presque 1 Go * que j'ai pu du coup réinstaller sur l'intranet ici.*

Etienne utilise donc une fois de plus un objet personnel, sa clé USB, pour un usage professionnel, le transfert de données d'un site à l'autre de l'entreprise. C'est l'absence d'un réseau informatique commun aux différents sites qui fait l'objet d'une logique de comblement à travers l'utilisation d'une technologie personnelle.

Comme la clé USB le sac à dos pour ordinateur d'Etienne est typiquement un objet support du mélange des sphères. Dans ce sac acheté avec son salaire, il met aussi bien des choses privées : le chargeur de son téléphone portable et le chargeur de son Pocket PC ; que des biens professionnels : son ordinateur portable et les périphériques nécessaires pour se connecter à Internet hors de son bureau

*ETIENNE : Non, non en fait j'ai un sac *, je me suis acheté un sac à dos pour ordinateur et du coup j'ai toutes mes connectiques dedans : j'ai le chargeur pour le téléphone, j'ai le chargeur pour le, le pocket PC, un câble pour me relier à un téléphone fixe dehors, ça c'est pour pouvoir moi me connecter chez moi au réseau, à l'intranet ici.*

L'imbrication par les objets et les usages des univers personnel et professionnel se retrouve par ailleurs dans son mode de sociabilité. Quant Etienne nous parle de son cercle amical, il insiste

⁵⁷ Il ne s'agit pas d'une TIC en soi mais le fait que le sac soit exclusivement destiné au transport de TIC justifie l'inclusion dans notre champ discursif.

surtout sur les liens mixtes noués avec ses collègues au centre de recherche. Ceci va dans le sens du paradigme de la co-détermination entre la technique et le social.

Chapitre 7

Les compétences professionnelles acquises dans la sphère privée

Cette logique de transfert du champ personnel vers le champ professionnel ne concerne pas que les objets, les compétences des salariés peuvent également subir un processus comparable. Dans son livre *Le Consommateur entrepreneur*⁵⁸, R. Rochefort, directeur du CREDOC rappelle les transformations qu'a subi la représentation des dispositions nécessaires à une activité professionnelle donnée.

Le passage de la société salariale à la société post salariale se traduit également par de profondes transformations dans le rapport au travail notamment dans le passage d'une logique de qualification à une logique de compétence. Une qualification est un savoir technique, stable et standardisé, reconnu par un diplôme. La notion de compétence est plus large, elle recouvre des savoirs, des savoir faire et des savoir être. Une compétence comprend plusieurs qualifications, et la capacité de les mettre à jour.

Une compétence à la différence d'une qualification peut tout à fait s'acquérir dans la sphère privée. Nous allons voir comment certaines compétences nécessaires à un usage professionnel des TIC sont importées de la sphère privée par les salariés.

1. Du SMS familial au SMS professionnel

A l'origine le SMS ou mini-message est un mode de communication qui provient de la sphère privée. Depuis l'an 2000 en France mais aussi « *dans tous les pays européens, on fait le constat que l'échange de mini-message est né d'un usage spontané chez les jeunes avant même que n'ait été mise en place une politique volontariste ou commerciale de la part des opérateurs* »⁵⁹. Aujourd'hui il fait l'objet d'usage professionnel comme le reconnaît Pierre Bardou, Directeur Général de SFR dans l'éditorial d'une brochure de communication⁶⁰ de la marque : « *Il est désormais bien installé dans notre vie quotidienne, reconnu comme mode de communication à part entière. Entre mot doux et infos pratiques, usage privé ou professionnel, simple pensée du moment ici, ou à l'autre bout du monde* ».

Les entretiens montrent en effet que certains salariés font un usage professionnel du mini-message, même si cette pratique reste pour la plupart des salariées cantonnée à la sphère privée. Parmi l'échantillon ceux qui utilisent le « texto » pour communiquer avec leurs collègues sont

⁵⁸ ROCHEFORT R., *Le consommateur entrepreneur*, Odile Jacob, Paris, 1997.

⁵⁹ RIVIERE C-A, La pratique du mini message, Réseaux, n°112-113, 2002, pp. 140.

⁶⁰ BARDON P., « Editorial », *Minimag SFR*, n°40, Mars 2005, pp. 1.

ceux qui disposent d'une ligne téléphonique mobile payée par l'entreprise. Certains salariés semble en faire un usage intensif tandis que d'autres paraissent plus mesurés : il ne prennent pas l'initiative d'en envoyer et ne font que répondre, ou ils se limitent à la réception.

LAURA : J'en ai reçu deux moi à titre pro, quelqu'un qui me cherchait, qu'a besoin d'un numéro de téléphone mais autrement non. [...] Alors là je crois que j'en ai jamais envoyé à titre professionnel.

SAM : Quant on a une très mauvaise communication, quant je suis en voiture, enfin quand je sais que je vais être en voiture, là j'envoie simplement un message (inaudible) [...] J'ai pas de kit main libre. [...] Quant on m'envoie un SMS je réponds pareil.

Les raisons de l'envoi d'un mini message sont multiples : la discrétion (moins intrusif), faire passer une information sans déranger son destinataire, la rapidité et les possibilité de multidiffusion, pour synchroniser...

*BENEDICTE : Et point de vue professionnel même, beaucoup par SMS même par exemple, même quand * les responsables pays ont par exemple leur charter qui décolle ils me disent : « Ça y est ça a décollé », ils me disent : « Il y a 5 no show » ; « Voilà on est en retard » * bon. Synchroniser tout ça.*

Je m'en sers beaucoup avec la fille aussi avec qui je travaille qui est ici là, on s'envoie des SMS ou on se téléphone en disant c'est parti.

Dans toutes relations ça peut être possible, je vous dis moi on m'envoie, même avec, moi j'ai des charters qui décollent régulièrement, qui atterrissent et tout ça. On me met « slot », « ok », enfin etc, donc on s'envoie, ah oui sans problème.

JEAN PAUL : Oui ça peut arriver de temps en temps j'envoie un SMS à mon chef en lui disant : « Je suis à la bourre commence la réunion » ou ce genre de choses enfin.

LAURA : Ouais, parce que je sais qu'il y en a plein qui les utilisent, notamment les grands chefs, quant ils sont, ils laissent leur portable toujours branché quant ils sont en réunion etc, et quant il y a un truc urgent la secrétaire peut envoyer un SMS, ça permet de l'alerter sans avoir à écouter son téléphone, sans avoir à décrocher, juste de pouvoir regarder.

Dans la plus part des cas l'initiation à cette modalité de communication s'est faite dans la sphère privée, notamment par l'intermédiaire des enfants. Au départ les motivations de l'exercice sont loin d'être un usage professionnel anticipé, au contraire il s'agit de motivation endogène à la sphère privée. Ce n'est que par la suite, après avoir constaté les différentes dimensions de la valeur d'usage de cette technologie de communication, que cette aptitude est transmise vers l'univers professionnel. C'est en ce sens qu'on peut parler de transfert de compétence d'une sphère à l'autre.

*BENEDICTE : J'ai mes enfants qui ont commencé à me parler de SMS, et donc j'ai regardé, j'ai vu que moi ce n'était pas activé, donc * comme je suis pas très doué toujours en technique, donc mes enfants hop pour eux ils sont nées avec (rires) j'ai dit à mon fils : « Regarde si les SMS sont mis ». Il m'a dit bah non c'est pas activé, voilà. Il m'a dit : « Je ne peux pas te l'activer ». Donc j'ai appelé, j'ai vu avec mon patron, j'ai téléphoné à la personne, à la société qui me cette, ce, et on m'a activé le SMS.*

JEAN PAUL : Essentiellement mes enfants qui sont très SMS. C'est eux qui m'ont initié en faite. A force de les voir pianoter ça m'a démangé.

SAM : La première fois je pense que c'était à titre personnel, même j'en suis sûr. Maintenant à quelle occasion franchement je n'en sais rien.

La forme des mini-messages envoyés peut être prise comme un indicateur des motifs d'appropriation. Alors que certains vont s'employer à respecter scrupuleusement les règles orthographiques et grammaticales de la langue française, d'autres vont au contraire utiliser à outrance abréviations (ou écriture phonétique) et signes expressifs comme les points d'exclamation, les trois petits points ou les smileys permises par sa « *forme hybride d'écriture parlé* »⁶¹. Ces différences renvoient à des logiques d'adoption divergentes bien que se situant dans la sphère privée. Jean Paul et Bénédicte ont tous les deux appris l'existence des mini-messages par l'intermédiaire de leurs enfants mais pour Jean Paul : « *J'ai des SMS qui sont des monuments d'orthographe française, surtout pas d'abré... [...] Ah non ça je ne suis pas rentré là dedans* » alors que pour Bénédicte : « *J'abrège pas mal de truc [...] je mets des points d'interrogation, des trucs, des (rires)* ». Pour Jean Paul les raisons de l'usage sont avant tout son ouverture aux nouvelles technologies, rappelons qu'ils utilisent un smartphone pour envoyer ses SMS et que c'est un passionné de *high tech*. Il ne s'agit en aucun cas de ressembler à ces enfants ou de paraître jeune. Au contraire Bénédicte pense que son aptitude à utiliser ce mode de communication « jeune » est un objet de fierté pour sa plus jeune fille. Si elle l'adopte c'est pour être dans le coup avec ses enfants et paraître « branchée » vis à vis des autres...

BÉNÉDICTE : *Oh oui ça fait longtemps parce que même (rires) à ce moment là ma dernière fille m'avait envoyé un SMS, je lui avait répondu, ou non c'est moi qui lui avait envoyé un SMS et il y a ses copines qui lui ont dit : « Ta mère sait écrire les SMS ! », comme si j'étais antique quand même ! * « Ah parce que ta maman elle sait pas ». Donc * voilà Alexandra : « Bah oui maman elle sait se servir des SMS » (rires).*

Des motifs d'adoption qui renvoient à des logiques identitaires divergentes dans la sphère privée peuvent néanmoins déboucher sur un usage professionnel.

2. De l'informatique domestique à l'informatique au travail

Les dispositions nécessaires à l'utilisation de l'ordinateur et de l'Internet ne sont pas innées et n'ont même rien d'évident. Comme le fait remarquer Dominique Boullier dans un article de la revue *Sociologie du Travail*⁶² : « *Les TIC n'ont rien de naturel : malgré leur omniprésence, elles restent « étrangères » pour la plupart de nos contemporains* ». Quatre ans après il convient de nuancer ce constat d'étrangeté proportionnellement à la massification de l'informatique qu'a connue la France des dernières années. Et ceci est d'autant plus vrai pour notre groupe d'enquêtés dont tous les membres utilisent un ordinateur et Internet au travail, et très souvent à domicile. Pour autant cela ne remet pas en cause la nécessité de se former aux usages de l'informatique. L'acquisition des compétences nécessaires à l'utilisation des logiciels les plus fréquemment

⁶¹ RIVIERE C-A, La pratique du mini message, *Réseaux*, n°112-113, 2002, pp. 140.

⁶² BOULLIER Dominique, « Les conventions pour une appropriation durable des TIC : utiliser un ordinateur et conduire une voiture. », *Sociologie du travail*, Vol. 43, N°3, Elsevier, Paris, 2001, pp. 369.

utilisés dans le domaine professionnel (système d'exploitation, bureautique, messagerie et navigateur Web) n'ont, dans la plus part des cas, pas pu se faire dans le cadre de la formation initiale.

SOLENE : Moi quant j'étais étudiante bah ça existait pas, bon ça existait mais en tout cas pas comme ça existe aujourd'hui, donc on ne l'utilisait pas. [...] Bah on s'y est mis en cours informatique à l'Ecole de commerce, et en dernière année ou on nous demandait de faire nos rapports [à l'ordinateur].

SYLVIANNE : Bah à l'école c'était encore, moi j'ai fait un BAC G1 sténodactylo, c'étais encore les machines à écrire. [...] Bon j'ai connu vraiment la machine quand je suis arrivée en 1979 où tu tapais t'avais fait des fautes tu déchirais tu recommençais. [...] On était plein de filles à être embauchés, il fallait taper en rythme.

Pour les plus jeunes des salariés l'entrée dans la vie active s'est souvent accompagnée d'une confrontation directe avec l'outil informatique. Pour les autres l'introduction progressive de l'informatique dans les entreprises françaises, les ont aussi contraint à une confrontation directe. Face à l'outil la première phase d'apprentissage, celle de l'autoformation, aboutit avec plus ou moins de succès en fonction du rapport aux TIC des salariés considérés. La plupart du temps les salariés ont eu leur premier contact avec l'informatique à travers des formations, soit en interne, soit au cours de leur parcours professionnel dans d'autres entreprises ou lors de stages de réinsertion

*SOLENE : Et véritablement * on s'y est mis quant on a commencé à travaillé, parce que là on avait plus le choix, on était devant notre ordinateur et ça c'est trouvé comme ça. Donc c'est comme ça voyez qu'on a appris.*

VALERIANE : Oui, comme tout le monde une formation Excel, une formation Word, une base DOS, enfin DOS à l'époque.

*BENEDICTE : Donc, * donc en fait, moi je me suis arrêtée de travailler 12 ans pour élever mes enfants, et quant je suis revenue sur le marché. [...] De ma propre initiative je suis allé à l'ANPE, et j'ai demandé un stage de formation professionnelle, pour me réinsérer et pour retravailler.*

Mais l'enquête a permis de montrer que toutes les compétences informatiques mise en œuvre dans l'exercice de l'activité professionnelle ne proviennent pas exclusivement de la sphère professionnelle (auto-socialisation ou formation). Pour certains salariés elle peuvent aussi provenir de la sphère privée, aussi bien les savoir-faire généraux nécessaires à l'utilisation d'un ordinateur, que des aptitudes spécifiques dans un domaine logiciel précis. Quelles sont les origines de ces ressources élaborées dans l'univers privé ? Et comment sont-elles mises en œuvre dans l'univers professionnel ?

La première source de compétence informatique se révèle être la familiarisation depuis l'enfance avec l'outil. Certains salariés ont très jeunes eu l'occasion de se confronter à l'informatique et par la même de s'habituer à l'interface homme/machine c'est à dire à l'ensemble des dispositifs matériels et logiciels permettant de communiquer avec un système informatique. Les dispositifs

matériels ou « *médiations physiques*⁶³ » sont par exemple l'écran, le clavier et la souris. Même si les usages de l'informatique dans les premiers âges de la vie sont d'avantage tournés vers le jeu et la découverte, cela permet également une familiarisation aux dispositifs logiciels, au fonctionnement des systèmes d'exploitations et des applications. Cette socialisation enfantine permet la construction d'un rapport aux TIC positif et ludique qui autorise par la suite des processus d'autoformation sauvage dans la sphère professionnelle.

JEAN PAUL : *Tout petit je suis tombé dedans tout petit. [J'ai eu un] Apple 2^E donc c'est un des premiers Apple, sans disque dur uniquement à disquette souple 5 pouces, je sais pas si ça vous dit quelque chose ?*

ENQUETEUR : *Et après vous avez bénéficié de formations professionnelles ?*

JEAN PAUL : *Je me suis toujours débrouillé tout seul. Self made man, tout ce qui est informatique, Internet.*

SAM : *Ouais j'en ai eu un, j'en ai eu un chez moi quant j'étais je crois en Première.[...] C'était PC mes parents nous avaient offert ça pensant que ça allait nous aider pour nos études, mais là c'était plus pour les jeux. On n'avait pas l'utilisation d'un tableur ou de MS Money, ou de Excel, on n'avait pas.*

ENQUETEUR : *Et * et après quant *, est ce que tu as suivi des formations * ?*

SAM : *Non. [...] Auto, auto formé.*

La seconde source d'aptitude provient des utilisations récentes ou actuelles de l'informatique dans la sphère privée. Pour Valériane, assistante achat, le Web est l'un des outils principaux de son travail, il lui permet de trouver de nouveaux fournisseurs et d'obtenir des informations sur leurs produits. Elle présente ses premières expériences avec la Toile⁶⁴ davantage comme une conséquence de la mise en couple, que comme résultant d'un besoin professionnel ou d'un stage de formation.

VALERIANE : *Bah Internet * je dirais que c'est plus avec la rencontre, avec mon mari parce qu'avant je n'y touchais pas. [...] Il a toujours été très micro, très Internet et voilà.*

Etienne est dans sa vie privée un fervent utilisateur des logiciels *peer to peer* qui permettent aux internautes de s'échanger tous types de fichier et particulièrement des musiques et des films. L'utilisation de ces logiciels nécessitent déjà un niveau de compétence technique remarquable quant on sait que seulement 19 % des internautes l'ont déjà fait⁶⁵ (rappelons que ce chiffre s'explique aussi par l'illégalité de la pratique). L'exploitation optimum des possibilités offertes par les logiciels de *peer to peer* découle également de la capacité de l'utilisateur à mettre régulièrement à jour sa machine avec les nouveaux codecs⁶⁶ vidéo et audio. Cela implique de connaître les sites Internet qui permettent la mise à jour, de se tenir au courant... Un jour Etienne

⁶³ BOULLIER Dominique, « Les conventions pour une appropriation durable des TIC : utiliser un ordinateur et conduire une voiture. », *Sociologie du travail*, Vol. 43, N°3, Elsevier, Paris, 2001, pp. 369.

⁶⁴ On peut dater les prémisses de la « démocratisation » d'Internet en France à la fin des années quatre vingt dix (le 15 Mars 1996, la connexion à Internet devient accessible au prix d'une communication locale, puis en 1999 lancement de l'ADSL).

⁶⁵ TNS-Sofres, *Les français et l'ordinateur*, 15 et 16 avril 2005

⁶⁶ Un codec (abréviation de COmpression/DECompression) est logiciel (pilote) permettant la lecture de fichiers audio ou vidéos au format compressé (par exemple le format audio MP3 ou le format vidéo DivX)

a eu l'occasion de mettre en œuvre ses compétences spécifiques liées à sa pratique personnelle du téléchargement dans la sphère professionnelle. Alors qu'il voulait regarder un DVD distribué par le service de communication de l'entreprise, sur son ordinateur professionnel il s'est aperçu de l'obsolescence des codecs vidéos. Afin de remédier à ce défaut de mise à jour du système informatique professionnel il est allé télécharger le fichier nécessaire à la lecture du DVD sur son ordinateur professionnel. Si l'on considère que regarder ce DVD distribué par l'employeur est une tâche professionnelle alors Etienne a bien puisé dans ces ressources personnelles en informatique pour exécuter un impératif professionnel.

ENQUETEUR : *Ok ça vous arrive de télécharger ici ?*

ETIENNE : *Ici jamais, chez moi tout le temps mais ici jamais.*

ETIENNE : *Si j'ai pu charger des codecs vidéo pour la vidéo d'ici, parce qu'on a une version ultrabasiq ue et on arrive même pas à lire * les DVD qu'on nous avait distribués ici, à usage professionnel. Donc j'ai chargé des codecs. [...] Ah bah je vais sur télécharger * OI Informatique⁶⁷ là et puis. [...] Bah je demande codecs Windows Média Player 9 et puis wiffff*

ENQUETEUR : *C'est un site que vous consultez souvent depuis chez vous ?*

ETIENNE : *Souvent non mais ça m'arrive si j'ai besoin d'un...*

ENQUETEUR : *Ce que je veux dire c'est que vous le connaissiez puisque vous l'utilisiez dans votre vie privée ?*

ETIENNE : *Voilà c'est ça.*

⁶⁷ Site de téléchargement très populaire, anciennement : telecharger.com

CONCLUSION

Au final on constate que tous les enquêtés ont des utilisations personnelles des TIC au travail. S'ils font tous usage des TIC à des fins privées en revanche ils ne le font pas de la même manière, ni dans les mêmes proportions. En fonction des individus les utilisations personnelles ne vont pas porter sur les mêmes technologies. De plus, en bureau individuel ou double les salariés auront davantage tendance à utiliser leur téléphone fixe alors qu'en open space la présence de nombreux collègues à proximité les incitera à envoyer un mail ou à ne pas téléphoner depuis leur poste de travail. L'importance des contraintes de la vie privée aura tendance à augmenter la fréquence des usages personnels des TIC. Les utilisations personnelles de l'informatique au travail sont dans leur majorité liées à l'Internet (principalement l'échange de mail et la consultation de page Web) même si certaines pratiques sont indépendantes du réseau comme la rédaction de lettre administrative à l'aide de logiciel de traitement de texte.

Les usages personnels des TIC au travail servent à maintenir les liens sociaux. L'utilisation personnelle des TIC peut être un support pour construire des liens affectifs avec les collègues en leur faisant par exemple partager des éléments de sa vie privée. Mais c'est surtout une manière de poursuivre les liens personnels rompus par une distanciation géographique (mutation, expatriation à l'étranger...). Le téléphone fixe et le mail sont utilisés pour organiser les pauses café et les déjeuners entre collègues-amis, quand la norme n'est pas de manger avec les personnes de son service. Les usages personnels jouent également un rôle crucial dans le maintien des liens amicaux. Notamment pour les salariés les plus âgés, pour qui les conversations téléphoniques régulières vont venir remplacer les relations « physiques » avec les amis de jeunesse dispersés au quatre coins du pays. Pour les plus jeunes la messagerie électronique utilisée un peu à la manière d'une messagerie instantanée va permettre d'entretenir les liens de complicité tissés pendant les études. Les TIC participent de la négociation des modalités de la sociabilité amicale en face à face. La messagerie, grâce à la fonction de multidiffusion, permet de mettre au point pour un coût minimum des dîners ou des week-ends avec de très nombreuses personnes. Enfin les enquêtées sont nombreuses à avoir des conversations téléphoniques quotidiennes avec leur mère, pour leur faire partager la vie familiale et les aider à vaincre la solitude.

Les salariés protègent et ouvrent leur espace professionnel à l'aide de multiples stratégies. Deux registre de logique d'action agissent sur le degré de porosité de l'espace professionnel. D'une part les stratégies endogènes, celles qui protègent l'espace personnel d'une trop forte exposition dans l'espace professionnel : stratégie de confidentialisation, suppression

des messages électroniques, utilisation d'un webmail. Et d'autres part les stratégies exogènes, celles qui protègent l'espace professionnel des intrusions de l'espace personnel : aiguillage des communications vers les différentes lignes téléphoniques (diffusions des numéros et consignes assorties) et stratégie de joignabilité. La mise en oeuvre de ces stratégies par les salariés explique au moins en partie comment les usages personnels ne dépassent pas des limites qui pourrait porter préjudice à la carrière de nos enquêtés.

L'Internet permet de poursuivre certaines activités de gestion de la vie privée au travail ou tout simplement de se détendre. On constate des pratiques internautes très diversifiées se rapportant à l'administration des affaires privées : santé, finance, transport quotidien, immobilier, vacances et loisirs culturels. Plusieurs éléments permettent de comprendre ces pratiques : continuité avec les usages professionnels, temps de travail extensible, sécurisation du système informatique professionnel... Le réseau Internet fait également l'objet d'un usage récréatif à travers la consultation du Web ainsi que l'échange de chaînes de mail et les pratiques réflexives qui en découlent.

Certaines informations sur l'espace personnel pénètrent au cœur même des TIC professionnelles. L'étude des stratégies de choix des mots de passe révèle l'importance des vacances et de la famille au travail. La personnalisation répondant dans ce cas à un impératif professionnel : la sécurisation. Les fichiers stockés sur le disque dur de l'ordinateur sont souvent des fichiers qui font l'interface entre domaine personnel et professionnel. La mémorisation des adresses mails personnelles dans l'ordinateur professionnel répond à une logique d'efficacité en limitant le coût d'usage, tout en préservant une certaine discrétion. Pour les salariés qui ont un portable professionnel on observe des stratégies de différenciation souples dans le répertoire des numéros.

Les usages personnels permettent de tenir les rôles privés au travail. Notamment le rôle parental ou plutôt maternel qui évolue en fonction des cycles de vie des enfants. Pendant l'enfance le problème de la sortie de l'école et celui de la santé fait l'objet d'une communication entre conjoints. Par la suite les communications avec les enfants montrent que les parents deviennent davantage des confidents et des conseillers, sans oublier les interactions concernant l'organisation du dîner. Justement pour les femmes l'utilisation du Web permet une meilleure articulation entre tâches domestiques et tâches professionnelles à travers les cybermarchés. Sous certaines conditions le poste de travail est aussi une sorte de « local associatif » : bureau individuel isolé, position hiérarchique élevé et activité présentant un intérêt pour l'entreprise.

Certaines TIC personnelles sont utilisées à des fins professionnelles. C'est le cas des assistants électroniques pour lesquels on constate des configurations personnelles/professionnelles complexes entre les motivations d'équipement, modalités d'acquisition et d'usage. Il peut même arriver que certains salarié soient fortement incités à

s'équiper personnellement pour un usage professionnel. En déplacement professionnel les téléphones mobiles personnels sont aussi souvent utilisés à des fins professionnelles. D'autres objets comme les unités de stockage mobile (clé USB) incarnent également le chevauchement des sphères. Ces usages professionnels d'objets technologiques personnels peuvent être la cause d'un décalage entre la politique d'équipement en TIC de l'entreprise et les besoins effectifs des salariés, ou encore d'un manque dans le système informatique. Ils découlent également d'une volonté des salariés d'améliorer leur efficacité ou pour les « technovores » d'associer plaisir et travail.

Certaines compétences techniques proviennent de l'espace personnel. On constate des usages professionnels du SMS ainsi les savoir-faire nécessaires pour envoyer un mini-message résultent d'un processus de rétrosocialisation dans la sphère familiale, des enfants vers les parents. Une partie des compétences en informatique utilisées dans la sphère professionnelle découle de la familiarisation dès l'enfance ou d'événements comme la mise en couple. Certaines compétences spécifiques proviennent de pratiques informatiques effectuées en parallèle au domicile.

L'imbrication profonde des univers de vie est confirmée par ces résultats. Ces chevauchements sont renforcés par la multiplication/diversification des TIC qui sont autant de points d'entrée de l'espace personnel dans l'espace professionnel. Pour R. Rochefort, la stricte séparation entre vie privée et vie professionnelle est une caractéristique des sociétés salariales⁶⁸. Donc on ne doit pas s'étonner, en suivant R. Castel, qui défend la thèse d'un effritement de cette société salariale⁶⁹, de constater un phénomène inverse de fusionnement des sphères.

Ces résultats ne sont en rien représentatifs de l'ensemble du monde du travail. Ils proviennent d'une enquête effectuée auprès de 14 salariés dans deux grandes entreprises françaises. Elle n'a pas pour objectif de quantifier le phénomène mais plutôt de comprendre et de détecter les comportements qui le composent. La variabilité des cas observés parmi le groupe des enquêtés permet sans doute d'étendre les résultats de l'enquête à l'ensemble des salariés des grandes entreprises françaises travaillant dans des bureaux.

Au vu de ces résultats on peut esquisser quelques pistes de recherche : Le processus de pénétration de l'espace personnel dans l'espace professionnel constaté (et même sûrement d'interpénétration : télétravail...) amène-t-il à remettre en cause le temps de travail comme paramètre de mesure pertinent du travail ? Y a-t-il un rapport entre les utilisations personnelles des TIC au travail et les autres dimensions du « hors travail » au travail (personnalisation de l'espace « physique » de travail, alimentation...) ? Dans quelle mesure peut-on retrouver des

⁶⁸ En effet le mode de vie des sociétés rurales et/ou préindustrielles fonctionnait de manière mixte (autoproduction, artisanat...). ROCHEFORT R., *Le consommateur entrepreneur*, Odile Jacob, Paris, 1997.

⁶⁹ CASTEL R., *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995.

utilisations personnelles des TIC chez d'autres catégories de travailleurs que les salariés des grandes entreprises ? Comment s'élabore le processus d'ajustement normatif qui maintient les utilisations personnelles dans les limites de la tolérance de l'employeur, alors que ces pratiques ne participent pas à l'activité productive ?

Nous aimerions terminer en soulignant l'intérêt qu'ont les entreprises à prendre en compte ces pratiques, non pas pour les réprimer mais au contraire pour les soutenir. Les utilisations personnelles des TIC sont en effet parties prenantes d'un sentiment de bien-être, d'une qualité de vie au travail. De plus, elles accompagnent l'épanouissement personnel de l'individu en participant à l'harmonie entre vie privée et vie professionnelle.

Bibliographie

- Bibliographie théorique
- Bibliographie documentaire
- Bibliographie indicative

Bibliographie théorique

BOULLIER Dominique, « Les conventions pour une appropriation durable des TIC : utiliser un ordinateur et conduire une voiture. », *Sociologie du travail*, Vol. 43, N°3, Elsevier, Paris, 2001, pp. 369.

BOZON M., LEMEL Y., « Les petits profits du travail salarié », *Revue Française de Sociologie*, Editions du CNRS, Janvier-Mars 1990, pp. 101-127.

CASTEL R., *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995.

CREDOC, *La diffusion des NTIC dans la société française*, Condition de vie et aspiration des français, 2003.

CHRONOPOST (IPSOS), *Le temps des uns, le temps des autres*, Le rapport qualité/temps, Chronopost International, Paris, 2001.

CSA, *Les français et l'utilisation des micro-ordinateurs*, Baromètre CSA/Opinion, Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, Juin 2003.

DATCHARY C., « Prendre au sérieux la question de la dispersion au travail », *Réseaux*, n° 125, 2004, pp. 176.

DECHAUX J-H, 1996, « Les services dans la parenté : fonctions, régulation, effets », in J.-C. KAUFMANN (dir.), *Faire ou faire faire ? La famille entre internationalisation et externalisation*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, p. 34-54.

FLICHY Patrice, *L'innovation technique*, La Découverte, Paris, 1995.

- « L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société », *Réseaux*, n° 124, 2004, pp. 17.

GOURNAY C. de, MERCIER P-A, *Téléphone, lieux et milieux. Usages privés/usages professionnels*, Rapport de recherche, CNET, 1996.

IPSOS, *Internet au bureau mêle usages professionnels et privés*, Juin 2001.

JAUREGUIBERRY F., *Les branchés du portable*, PUF, Paris, 2003.

JOUET J., « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, n°100, 2000, pp. 487.

MONJARET A., « Ethnographie des pratiques téléphoniques de « cadres parisiens », *Réseaux*, Usage de la téléphonie, n°82-83, mars-juin 1997, pp. 101-127.

- « Les communications téléphoniques privées sur les lieux du travail : partage sexué des rôles dans la gestion des relations sociales et familiales », *Traverse, Revue d'histoire Suisse*, n°9, octobre, 1996, pp.53-63.

OLFEO, *La réalité de l'utilisation du Web en entreprise*, Août 2004.

PAOLLETTI Félix, *L'homme et l'ordinateur : les enjeux de l'informatisation de la société*, L'Harmattan 2003.

RIVIERE C.A., « La pratique du mini message », *Réseaux*, n°112-113, vol. 20, 2002, pp. 139.

ROCHFORT R., *Le consommateur entrepreneur*, Odile Jacob, Paris, 1997.

TNS-SOFRES, *Les français et l'ordinateur*, 15 et 16 Avril 2005.

ZILTINI S., « Utilisation des NTIC dans les entreprises : au delà des usages professionnels », *Esprit Critique*, vol. 5, n° 4, 2003.

Bibliographie documentaire

ATLAN H., « Le grand entretien », *Le Monde* 2, 16 Avril 2005.

BARDON P., « Editorial », *Minimag SFR*, n°40, Mars 2005, pp. 1.

FRETARD D., « Vivre sans portable », *Le Monde* 2, n°53, 19 Février 2005, pp. 21.

GIRARD H., « Les coups de fil personnels au bureau », *Le journal du téléphone*, Février 1996, pp. 20-23.

JOURDAIN C., « Informatiques et travail, gare aux dérapages », *Version Fémina*, Le Journal du Dimanche, n°63, 15 Mai 2005, pp. 62.

RAY J-E, « Ennuis NTIC », *Liaisons sociales*, Mai 2003, pp. 56- 57.

SCHILLER D., « Esclaves volontaires du téléphone portable », *Le Monde Diplomatique*, n°611, Février 2005, pp. 23.

« Un jour en France », *Le Point*, 13 Janvier 2005, pp. 49.

Bibliographie indicative

Ouvrages

BERGNOUX Ph. , *Sociologie du changement dans les organisations*, Le Seuil, Paris, 2004.

SCOLVE R., *Choix technologiques, choix de société*, Technocité, Ed. Charles Leopold Mayer, 2003.

Sociologie du travail

BEAUDOUIN Valérie, CARDON Dominique, MALLARD Alexandre, « De clic en clic : créativité et rationalisation dans les usages d'intranet d'entreprise. », *Sociologie du travail*, Vol. 43, N°3, Elsevier, Paris, 2001, pp. 309.

MUHLMANN David, « De nouvelles technologies à l'image des vieilles organisations », *Sociologie du travail*, Vol. 43, N°3, Elsevier, Paris, 2001, pp. 327.

NEUVILLE Jean-Ph., MUSSELIN Christine, « Introduction », *Sociologie du travail*, Vol. 43, N°3, Elsevier, Paris, 2001, pp. 303.

NEUVILLE Jean-Ph., « Les bon « tuyaux » du marché de l'emploi. », *Sociologie du travail*, Vol. 43, N°3, Elsevier, Paris, 2001, pp. 349.

Réseaux

BEAUDOIN V., VELKOVSKA J., « Constitution d'un espace de communication sur Internet », *Réseaux*, n°97, 1999, pp. 122.

BRUNEL V., « Le développement personnel au service de l'entreprise » dans Les nouvelles formes de domination au travail, *Sciences Humaines*, n°158, Mars 2005.

DAZALAY Th. « Réactivité des salariés et logiques de production de l'information », *Réseaux*, n° 92-93, 1999, pp. 414.

DOUARIN LE L., « Hommes, Femmes et micro-ordinateur », *Réseaux*, n°123, 2004, pp. 149.

FLICHY P., BENGHOZI P., D'IRIBARNE A., « Le développement des NTIC dans les entreprises française », *Réseaux*, n°104, 2000, pp. 31.

FLICHY P., « La place de l'imaginaire dans l'action technique », *Réseaux*, n°109, 2001, pp. 51.

HEURTIN Jean-Ph., « La téléphonie mobile une communication itinérante ou individuelle ? Premiers éléments d'une analyse des usages en France », *Réseaux*, n°90, 1998

LING R., « L'impact du téléphone portable sur quatre institutions sociales », *Réseaux*, n°112-113, vol. 20, 2002, pp. 275.

JOUET J., « Technologie de communication et genre », *Réseaux*, n° 120, 2003, pp. 53.

KOSKINEN I., KURVINEN E., « Messages visuels mobiles », *Réseaux*, n°112-113, vol. 20, 2002, pp. 139.

LICOPPE C., « Sociabilité et technologie de communication. Deux modalités d'entretien des liens interpersonnels dans le contexte de déploiement des dispositifs de communication mobile. », *Réseaux*, n°112-113, 2002, pp. 171-210.

SAINTIVE B., « Trois formes différenciés d'usage de la messagerie électronique au sein d'une organisation », *Réseaux*, n°104, 2000, pp. 119.

SELIGMAN A., « Complexité du rôle, risque et émergence de la confiance », *Réseaux*, n°108, 2001, pp. 37.

Actes de la recherche en sciences sociales n°134 (2002) : L'informatique au travail

BONVIN F., FAUGER J.P., « Une génération d'autodidactes », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, 2002, pp. 76

CEZARD M., GOLLAC M., ROUGERIE C., « L'ordinateur, outils de travail et bien culturel », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, 2002, pp. 22.

PINTO J., « Les secrétaires et la nouvelle économie de bureaux », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°134, 2002, pp. 62

Technologie de l'information et société

JAUREGUIBERRY F., « De l'usage des téléphones portatifs comme expérience du dédoublement et de l'accélération du temps », *Technologies de l'information et société*, n°2, 1996, pp. 179

Sur Internet (<http://www.marsouin.org/index.php3>)

JULLIEN N., LETHIAIS V., *Usages privés et professionnels d'Internet : apprentissage ou substitution*, MARSOUIN, 2003.

Méthode

BEAUD S., WEBER F., *Guide de l'enquête de terrain*, La Découverte, Paris, 1997.

BECKER H. S., *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales ?*, La Découverte, Paris, 2002.

GREUTER Myriam, *Bien rédiger son mémoire ou son rapport de stage*, L'Etudiant, 2003

KAUFMANN J-C, *L'Entretien Compréhensif*, Nathan Université, Coll. 128, 1996

SCHWARTZ O., « L'empirisme irréductible », in ANDERSON N., *Le Hobo*, Nathan, Essais et Recherche, 1993, pp. 265.

Annexes

Facteurs et freins des usages personnels des TIC au travail

| FACTEURS POSITIFS (accélérateurs) | FACTEURS NEGATIFS (freins) |
|---|--|
| Absence ou faible vitesse de la connexion Internet au domicile | Perception d'une surveillance électronique |
| Horaires des administrations | Contrôle hiérarchique |
| Possibilité de consulter sa messagerie électronique sur le Web (webmail) | Ethique professionnelle |
| Forte joignabilité au travail | Rappel à la règle – interdiction – |
| Charge de travail discontinuée | Intensification ponctuelle de la charge de travail |
| Faible disponibilité au domicile | Ne pas être seul dans son bureau |
| Eloignement du domicile p/r au lieu de travail | Focalisation mentale sur le travail |
| Lassitude/saturation de l'informatique le soir : utilisation intensive de l'ordinateur au travail | Absence des dossiers personnels au bureau |
| Monopolisation de l'ordinateur domestique par d'autres membres de la famille | |
| Eloignement géographique des hiérarchiques | |
| Extensibilité des horaires | |

Usages personnels des TIC et droit du travail

Le cadre juridique des usages personnels des TIC au travail en n'autorisant pas clairement l'usage personnel et ne le prohibant pas non plus, laisse à l'employeur et à l'employé une marge pour négocier ces pratiques. Pour ce qui concerne les usages de la messagerie c'est un arrêt de la Cour de cassation qui fixe le cadre légal, pour la consultation de sites Web ce sont les recommandations de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) qui font référence.

L'arrêt Nikon

L'arrêt Nikon rendu par la cour de Cassation le 2 octobre 2001, qui fait jurisprudence, précise les droits de l'entreprise en matière de surveillance des courriels, et ceux du salarié concernant le respect de sa vie privée.

« Le salarié a droit, même au temps et au lieu de travail, au respect de l'intimité de sa vie privée [...] celle-ci implique en particulier le secret des correspondances ; de sorte que l'employeur ne peut [...] sans violation de cette liberté fondamentale prendre connaissance des messages personnels émis par le salarié et reçus par lui grâce à un outil informatique mis à sa disposition pour son travail, et ceci même au cas où l'employeur aurait interdit une utilisation non professionnelle de l'ordinateur »

Dans la plupart des cas le salarié a donc le droit d'utiliser sa messagerie professionnelle de manière personnelle, et l'entreprise n'a pas la possibilité légale de le sanctionner.

Le contrôle des flux d'information doit se faire de manière transparente et les salariés doivent être informés des dispositifs mis en place à cette fin. Le courrier électronique envoyé ou reçu depuis la messagerie est présumé professionnel, et peut donc faire l'objet d'un contrôle. En revanche si le salarié fait apparaître dans le champ « Objet » du mail une indication sur le caractère personnel (par exemple : « PERSO ») alors l'entreprise n'a pas le droit de prendre connaissance du courriel. De plus pour un contrôle individualisé, l'employeur a obligation de déclarer à la CNIL les moyens mis en œuvre.

On peut s'interroger sur les pratiques réelles des salariés quant au marquage de leurs mails personnels. Ce marquage paraît contraignant au quotidien, dans la mesure où il fait grimper le coût d'usage de la messagerie. Les salariés mettent ils en œuvre de telle pratique de clivage dans leur boîte de réception et d'envoi, et si oui quelle forme prennent les marques de distinction ?

Les recommandations de la CNIL

Les recommandations de la CNIL publiées dans son rapport de février 2002 sur la cybersurveillance des salariés clarifient la situation pour les usages du Web. Ce rapport a pour objectif de trouver un équilibre entre la nécessaire protection des données de l'entreprise et le respect de la vie privée des employés. La CNIL jugeant irréaliste l'interdiction générale et absolue de l'usage personnel du Web, conseille la rédaction d'une charte explicitant les conventions en la matière. Afin de guider les entreprises dans l'élaboration de cette charte elle suggère les deux principes suivants :

« Seuls ont vocation à être consultés les sites Internet présentant un lien direct et nécessaire avec l'activité professionnelle, sous réserve que la durée de connexion n'excède pas un délai raisonnable et présente une utilité au regard des fonctions exercées ou des missions à mener »

« Une consultation ponctuelle et dans des limites raisonnables du Web, pour un motif personnel, des sites Internet dont le contenu n'est pas contraire à l'ordre public et aux bonnes moeurs, et ne mettant pas en cause l'intérêt et la réputation de l'organisation, est tolérée »

Ces propositions incitent à une tolérance de la hiérarchie à l'égard des usages personnels du Web. L'usage « normal » de la Toile au travail est défini comme un usage professionnel, mais de manière « ponctuelle » le salarié peut en faire un usage personnel. On se rend compte que ces recommandations ne dictent pas la conduite des individus, et de l'organisation. Elle laisse la liberté aux entreprises et aux représentants du personnel de négocier les pratiques tolérées et les pratiques prohibées, négociation dont la partie visible et pérenne est justement cette charte d'usage. Mais cette marge de liberté se négocie également au jour le jour, dans chaque service, en fonction de chaque salarié. Un des objectifs de la

recherche devrait donc être de rendre visibles les modalités d'une telle négociation, qu'elle soit formelle ou informelle, manifeste ou latente.

Cadre réglementaire des usages personnels des TIC - Peugeot

Le règlement intérieur donne aux salariés les limites de l'usage personnel des TIC mises à leur disposition par l'entreprise pour « *l'exécution de leurs missions professionnelles* ».

L'usage privé de la messagerie professionnelle est toléré si elle est « ponctuelle, raisonnable, et limitée ». Toutefois l'utilisation personnelle est soumise à deux conditions elle ne doit pas entraver l'activité professionnelle et elle ne doit pas avoir d'incidence sur le flux des données professionnelles.

Alors que les usages personnels de l'Intranet ne sont pas abordés, ceux de l'Internet font l'objet de recommandations. L'entreprise tolère une utilisation « *exceptionnelle et limitée* » aux personnes disposant d'un accès personnel au Web, cette utilisation doit respecter « *la destination professionnelle de l'outil de travail* ».

Que ce soit pour la messagerie ou pour le Web, le règlement rappelle l'interdiction faite de publier ou de consulter des informations « *pénalement sanctionnable* », c'est à dire les discours raciste, sexiste, homophobe....

D'après mon informatrice dans l'entreprise il n'existe pas d'article comparable à celui ci réglementant l'usage du téléphone.

Extrait du règlement intérieur de Peugeot Citroën Automobiles

« Le poste informatique

Le poste informatique comprend l'ensemble du matériel informatique (poste de travail et périphériques) mis à la disposition des salariés par PEUGEOT CITROEN AUTOMOBILES pour l'exécution de leurs missions professionnelles et s'étend aux accès autorisés à la messagerie, au réseau Intranet ou Internet et aux applications et fichiers informatiques de PEUGEOT CITROEN AUTOMOBILES.

Le poste informatique est la propriété de PEUGEOT CITROEN AUTOMOBILES.

1.1 La messagerie

Les titulaires d'un accès à la messagerie disposent d'une adresse électronique nominative leur permettant d'échanger et de transmettre des documents de travail avec leurs interlocuteurs tant internes qu'externes à PEUGEOT CITROEN AUTOMOBILES.

La confidentialité des transmissions n'étant jamais assurée, les titulaires doivent limiter l'envoi d'informations à caractère sensible ou confidentiel à l'extérieur de PEUGEOT CITROEN AUTOMOBILES aux nécessités de leur mission professionnelle. Des outils de chiffrement peuvent être mis à leur disposition si le besoin le justifie.

Il est interdit de faire suivre automatiquement (forward) les messages reçus vers une adresse de messagerie qui n'est pas sous le contrôle exclusif de PEUGEOT CITROEN AUTOMOBILES.

Les titulaires doivent respecter la destination professionnelle de cet outil de travail.

Dans le cadre des strictes nécessités de la vie privée, PEUGEOT CITROEN AUTOMOBILES tolère une utilisation personnelle, ponctuelle, raisonnable et limitée de la messagerie à condition qu'elle

n'affecte pas d'une part l'activité professionnelle et d'autre part le trafic et la transmission des messages professionnels.

Elle s'effectuera conformément aux prescriptions légales et réglementaires applicables en matière de sécurité, de confidentialité, d'image et de responsabilité personnelle de l'utilisateur.

Il est interdit d'utiliser la messagerie professionnelle mise à disposition par PEUGEOT CITROËN AUTOMOBILES pour véhiculer ou échanger des propos discriminants, xénophobes, sexistes, homophobes ou racistes.

1.2 Le réseau Intranet

Tout salarié disposant d'un poste informatique connecté au RPI (Réseau de Postes Informatiques) a un accès au réseau Intranet de PEUGEOT CITROËN AUTOMOBILES.

Ce réseau permet aux utilisateurs d'accéder aux sites, services et applications développés par les différentes Directions en vue de s'informer ou de collaborer à certaines missions de PEUGEOT CITROËN AUTOMOBILES.

Pour des raisons de confidentialité, l'accès à certains sites, services et applications est réservé au personnel autorisé.

Il appartient au salarié de s'assurer qu'il entre dans son champ de compétence professionnel de publier des informations sur ces sites, services et applications en veillant au respect du niveau de confidentialité requis des informations ainsi publiées.

Il est interdit au personnel non autorisé nominativement de pénétrer dans des parties sécurisées du réseau, dans des serveurs sécurisés ou dans les fichiers d'un salarié.

1.3 L'Internet

Dans le cadre de leur activité, certains salariés bénéficient d'un accès individuel à l'Internet accordé par leur Direction.

L'usage qui est fait de cet accès doit rester conforme à sa destination professionnelle.

Cet accès peut être retiré à tout moment, notamment en cas d'utilisation non conforme.

Dans le cadre des strictes nécessités de la vie privée, PEUGEOT CITROËN AUTOMOBILES tolère aux personnes ayant un accès individuel autorisé une utilisation personnelle qui doit rester exceptionnelle et limitée dans le respect des prescriptions en vigueur dans l'entreprise en matière de sécurité, de confidentialité, d'usage et de responsabilité personnelle de l'utilisateur.

Il est interdit, y compris dans le cadre des strictes nécessités de la vie privée, de se connecter à des sites pénalement sanctionnables, notamment xénophobes, sexistes, homophobes ou racistes. »

PDA & compagnie

Historique et typologie

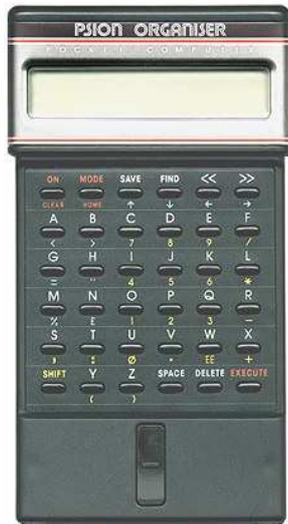
PDA : Personal Digital Assistant, « agenda électronique », « ordinateur de poche »

On peut situer la naissance du PDA (*Personal Digital Assistant*) en 1984 avec la mise sur le marché du Psion 1. A l'aide d'un clavier alphabétique il permet de gérer ses contacts, son agenda et intègre également une horloge et une calculatrice. En 1993, la clavier est remplacée par une interface graphique, Amstrad lance son PenPad (ou PDA 600) et Apple propose le Newton Message Pad. Mais le PDA est surtout popularisé dans la seconde partie des années 90 grâce à la société 3Com et son fameux Palm Pilot.

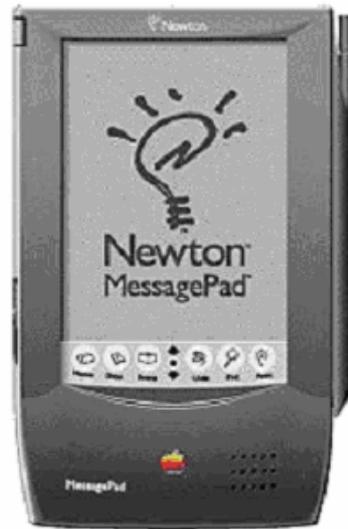
Depuis l'apparition des premiers PDA, la catégorie des organisateurs numériques s'est considérablement enrichie et diversifiée. On peut distinguer deux grandes catégories, les dispositifs tournés vers l'organisation et ceux tournés vers la communication. La première catégorie se subdivise en deux types qui se distinguent par leur système d'exploitation : les PDA, héritiers des Palm Pilot, fonctionnent avec Palm OS, tandis que les Pocket PC fonctionnent avec Windows CE, système lui-même basé sur les Windows pour PC fixe. Quant aux appareils tournés vers la communication, beaucoup plus récents, ils se partagent en deux types : d'un côté les Smartphone (téléphone intelligent) tourné vers la téléphonie et de l'autre les Blackberry tournée vers les fonctions de messagerie.

Les premiers PDA

Psion 1 (1984)

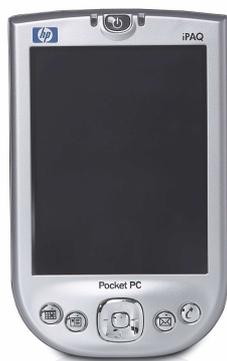


Newton Message Pad (1993)



Le PDA aujourd'hui

Pocket PC ou PDA



Smartphone (2001)



Blackberry (1999)



Concepts et notions relatif aux NTIC

Bibliographie

AKOUN A., ANSART P., *Dictionnaire de Sociologie*, Le Robert, Seuil, Paris ,1999. (1)
Nouveau Larousse encyclopédique, Dictionnaire en 2 volumes, Larousse, Paris, 1998. (2)
La pratique de la Philosophie de A à Z, Dictionnaire de Philosophie, Hatier, Paris, 2000 (3)

| | |
|------------------------|---|
| Appropriation | faire sa propriété de quelque chose (2) « L'appropriation est un procès, elle est l'acte de constituer en soi » (JOUET J., « Retour critique sur la sociologie des usages », in <i>Réseaux</i> , n°100) |
| Communication | du latin <i>communicatio</i> , de <i>commuicare</i> , être en relation avec, mettre en commun 1. fait d'être en relation avec quelqu'un 2. transmission d'informations ou de signaux 3. ensemble de procédés et de moyens techniques permettant l'échange d'informations et le dialogue 4. ensemble des échanges sociaux, sous leurs formes les plus diverses (3) |
| Groupware | ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage d'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif (Courbon et Trajan, <i>Groupware et intranet, Application avec Notes et Domino</i> , Interédition, Masson, Paris, 1997), contraction de <i>group</i> et <i>software</i> |
| hardware | matériel informatique |
| Information | processus dont la finalité est de modifier l'environnement cognitif des agents, il suppose donc un émetteur, un récepteur et un support. (1) |
| Informatique | 1. science du traitement automatique et rationnel de l'information en tant que support des connaissances et des communications ; ensemble des applications de cette science mettant en œuvre des matériels et des logiciels 2. système informatique : ensemble formé par un ordinateur et les différents éléments qui lui sont rattachés. (2) |
| Informatiser | doter un organisme de moyens informatiques traiter quelque chose par les procédés de l'informatique(2) |
| Internet | réseau mondial de télécommunication constitué par un ensemble de réseau interconnecté par le protocole IP. Il associe des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers |
| intranet | ensemble des outils de communication utilisant le langage, les protocoles et les outils du standard IP (Internet Protocol) au sein du réseau informatique privé de l'entreprise (BEAUDION C., CARDON D., MALLARD A., « Créativité et rationalisation dans les usages des intranets d'entreprise », in <i>Sociologie du Travail</i> , Nouvelles technologies de l'information et de la communication, Elsevier, vol. 43, n°3, Juillet-Septembre 2001.) |
| IP | <i>Internet Protocol</i> , protocole de communication au fondement d'Internet |
| IRC | <i>Internet Relay Chat</i> , système de discussion par écrit synchrone, permettant des échanges public ou privé. |
| Médiation | entreprise destinée à créer des rapports entre des personnes, des acteurs sociaux. = intermédiaire, moyen → Hegel, Marx, Simmel (1) |
| messagerie instantanée | ou <i>I Seek You</i> , système de discussion par écrit synchrone avec sélection de partenaire (liste de contact) |

| | |
|-------------------|---|
| NTIC | Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, objets et système de communication |
| Numérique | se dit de la représentation d'information ou de grandeurs physiques au moyen de caractères tels que les chiffres, ou au moyen de signaux à valeurs discrètes (2) |
| open space | configuration de l'espace de travail où les individus travaillent dans un espace ouvert, sans bureau particulier, ni cloison |
| Ordinateur | technologie qui permet de décomposer toute opération complexe en une suite de calculs exécutés automatiquement. Son évolution en micro ordinateur a permis son extension à toute les sphères d'activité et à tous les espaces sociaux (1) |
| Réel, réalité | l'ensemble des choses qui sont, ce qui existe effectivement, objectivement (1) |
| Réseau | 1. système d'éléments matériels organisés en vue d'assurer une communication 2. système de liaisons entre des personnes formant un ensemble. (1) |
| SMS | (<i>short message services</i>) mini message dont le texte ne peut dépasser 160 caractères et qui se communique via le téléphone portable, plus récemment via Internet ou le téléphone fixe |
| software | logiciel informatique |
| TCP | <i>Transmission Control Protocol</i> |
| Technique | du grec <i>tekhnê</i> , art, habileté, moyen adjectif 1. qui à trait à la pratique au savoir faire dans une activité, une discipline 2. relatif au fonctionnement d'une machine 3. qui concerne les applications de la connaissance scientifique nom 4. ensemble des procédés et des méthodes, d'un art, d'un métier, d'une industrie (2) mise en œuvre d'un savoir en vue de produire des moyens d'action efficaces. La technique est donc création et fabrication d'instruments subordonnées à un ensemble de connaissance qui la guident et suscitées par des besoins qui en déterminent la finalité. (1) |
| Technologie | 1. étude des outils, machines, techniques utilisés dans l'industrie 2. ensemble de savoirs et de pratiques fondés sur des principes scientifiques, dans un domaine technique 3. théorie générale des techniques (2) du grec <i>technologia</i> , traité exposant les règles d'un art 1. ensemble des procédés techniques, des méthodes, des savoirs et des outils propre à un métier ou à un domaine particulier. 2. travail de réflexion critique ayant pour objet la technique, ses enjeux, ses conséquences, etc... (3) |
| Téléchargement | introduction à distance de données ou de programmes dans un matériel informatique, via un réseau de télécommunication. (2) |
| Télécharger | effectuer un téléchargement (2) |
| Télécommunication | ensemble des moyens de communication à distance (2) |
| Télécopie | procédé de télécommunication, associant le téléphone à la numérisation d'image, qui permet de transmettre un document graphique en fac-similé (2) |
| Télécopieur | appareil de télécopie, = fax (2) |
| Téléphonie | système de télécommunication établi en vue de la transmission de la parole (2) |
| Usager | personne qui utilise un service, en particulier du domaine public (2) |
| Usages | du latin classique <i>usus</i> , usage, emploi utilisation individuelle ou collective d'un objet naturel ou symbolique, à des fins particulière. L'objet peut être par exemple le corps, ou un objet technique. = usages sociaux (1) |

| | |
|-------------|---|
| | action, fait de se servir de quelque choses, emploi, utilisation (2) |
| Utilisateur | personne qui fait usage de quelque chose, qui utilise un appareil, un service (2) |
| Utiliser | 1. recourir à quelque chose pour un but précis 2. tirer profit ou parti de quelqu'un ou de quelque chose (2) |
| workflow | flux automatisé de données |

Guide d'entretien

TELEPHONIE FIXE PROFESSIONNELLE

| | |
|--|--|
| Equipement (objet) | fil / sans fil présentation du numéro (sonnerie associé) |
| Equipement (ligne) | messagerie partage collègue qui répond |
| Usages pro | pratique (qui, quand, cmb, ou, quoi, cmt) répartition entrant/sortant vécu sujets non professionnels |
| Usages perso | <u>entrant</u> : pratique (qui, quand, cmb, ou, quoi, cmt) confidentialité, intimité message sur répondeur <u>sortant</u> : pratique (qui, quand, cmb, ou, quoi, cmt) |
| Diffusion du numéro | qui consignes |
| Configuration espace de travail | bureau perso / open space insonorisation |
| Cohabitation | déranger : voix, sonnerie discussion explicite, règle tacite coopération : qui répond au téléphone de qui |

TELEPHONIE MOBILE

| | |
|--------------------------------|---|
| Equipement (objet) | perso/pro → voiture de fonction, équipement embarqué marque, modèle, importance sens de l'acquisition (perso – pro – cadeau), depuis quand aide à la prise en main |
| Equipement (ligne) | perso – pro (note de frais, forfait) abonnement (carte, forfait) → consommation mensuelle |
| Appels sortants (émis) | pratique (qui, quand, cmb, quoi, ou, cmt) répartition et groupement confidentialité (déplacement...) désir d'appeler p/r fixe |
| Appels entrants (reçus) | pratique (qui, quand, cmb, quoi, ou, cmt) confidentialité, intimité → reste au bureau, bouge plaisir ou dérangement |
| Filtrage | présentation du numéro réponse ou non réponse en fonction des situations |
| Disruptivité | éteint / allumé (sonnerie, vibreur, silence) ou est il au bureau ? (poche, tiroir...) ou est il en déplacement dans le site (RDV, Dej) ? |
| Diffusion du n° | qui (famille, amis, amis pro, admin. ?) consignes assorties |
| SMS | émis → qui, contenu, p/r tel reçus → qui, contenu, réponse forme → 160 caract, ortho, simley, écriture auto genèse → dps quand, cmt, qui, Pager traitement → archivage (lesquels, re-consultation) usages pro MMS → qui, photos, vidéo, son |
| Répertoire | <u>du mobile</u> : qui, consultation ou appel, différenciation perso/pro, dps quand, autres infos <u>autres</u> : papier/informatique, qui, autres infos, actualisation, localisation |
| Outils | réveil, montre, agenda, liste des taches, mémo, jeux, sonneries, photos, vidéos, calculatrice, convertisseur |
| En déplacement | |
| Usages pro | appels entrants appels sortants |

INFORMATIQUE : MESSAGERIE

| | |
|-------------------------|---|
| Comptes | combien, perso/pro, alias consultation compte perso depuis le travail diffusion des adresses |
| Correspondance | qui, fréquence, contenu, longueur marquage perso envoi/réception de photos Vœux de la nouvelle année |
| Traitement | consultation archiver (dossier...) ou effacer (immédiat...) |
| Carnet d'adresse | localisation forme classement (différence pro/perso) |
| Chaines | qui type (humour, engagé, sécurité...) transfert vérification (Hoaxbuster) |
| Newsletters | lesquelles, cmb, depuis quand, consultation, intérêt inscription sur site (quelle adresse ?) spam |

INFORMATIQUE : WEB

| | |
|-------------------------------------|--|
| Usages pro | consultation (lesquelles, fréquence) « channels » |
| Surf (consultation de sites) | consultation (lesquelles, pourquoi, fréquence) répartition (tps libre, pause dej, fin de journée) favoris : perso/pro, dossier effacement de l'historique |
| Achats en ligne | quoi, quand, quel sites, fréquence, dps quand, comparaison prix, cadeau ? |
| Multimédia | mp3, webTV, webRadio, audio en ligne |
| Téléchargement | musiques, films, logiciel, peer to peer, emporter au domicile |
| Page perso, webmaster | page perso, blog, photo en ligne, webmaster |
| Chat et forum | consultation (lesquelles, fréquence) publication (lesquelles, fréquence, identité pro/perso) |

INFORMATIQUE : INTRANET

| | |
|---------------------|---|
| Usages pro | usages lien vers d'autres site |
| Usages perso | cours de l'action en bourse acheter et vendre sa voiture info et communication RH : congé info sur l'entreprise et le secteur économique petites annonces |

INFORMATIQUE : MESSAGERIE INSTANTANEE

| | |
|---------------------------|--|
| Installation | au travail : cmt (firewall), dps quand, qui, pourquoi au domicile |
| Liste de contact | cmb, qui classement (perso/pro) blocage |
| Echange | contenu fréquence échange de fichiers, type de fichiers, fréquence |
| Disponibilité | connexion statuts réponse ou non réponse |
| Identité virtuelle | surnom fréquence et principe du changement de surnom profil (détail, avec photo) |

INFORMATIQUE : AUTRE

| | |
|------------------------------|---|
| Equipement pro | hard → perso/partagé, portable/fixe, imprimante connexion → permanente/sessions, pass (mail et @) |
| Bureautique | usages personnels : pourquoi, fréquence logiciels |
| Genèse de l'usage | apprentissage (école, formation, autoformation) difficultés, plaisirs Internet dps quand |
| Personnalisation | thème de bureau fond d'écran et écran de veille (photos) raccourcis |
| Equipement domestique | ordi portable/fixe localisation partage type d'usages et fréquence (lassitude p/r aux usages pro) imprimantes |

AUTRES TIC

| | |
|-----------------------------|--|
| Organiseur numérique | marque, modèle, type → PDA, Blueberry, smartphone... décision d'achat → perso/pro dps quand synchronisation (domicile et/ou bureau) utilisation fonctionnalités (agenda, adresse, jeux, lecture, gestion privé...) localisation du chargeur |
| Photocopieuse | |
| FAX | |
| Minitel | |
| Pager | Tam Tam, Kobby, Tatoo |

AUTRE QUESTIONS

| | |
|-----------------------------|---|
| Innovation technique | <u>général</u> → sentiment, effet, utilité <u>exemple</u> → visiophonie mobile |
| Contrôle social | règlement surveillance électronique négociation avec les hiérarchiques négociation avec les collègues voisins exemple/anecdote de sanction <u>Cadre</u> : négociation et surveillance des collaborateurs |

Bibliographie quantitative commentée

IPSOS, *Internet au bureau mêle usages professionnels et privés*, Juin 2001

Enquête Ipsos/Europeinfos sur 791 actifs internautes, échantillon national représentatif de la population française active connectée à Internet, interrogés en ligne. A noter, les résultats bruts ont été redressés en fonction de différents critères.

CREDOC, *La diffusion des NTIC dans la société française*, Condition de vie et aspiration des français, 2003

Etude commandée par l'ART (Autorité de Régulation des Télécommunications) et le CGTI (Conseil Générale des Technologies de l'Information). La recherche porte sur la téléphonie fixe et mobile, le micro-ordinateur et l'Internet. Enquête en face à face durant le mois de juin 2003 sur 2214 personnes dont 210 jeunes de 12 à 17 ans

OLFEO, *La réalité de l'utilisation du Web en entreprise*, Août 2004

Etude commandé par OLFEO, éditeur de logiciel de filtrage url, qui s'appui sur l'analyse des connexions (analyse des journaux de connexion fournis par les proxy, traiter ensuite par des algorithmes calculant le temps passé sur les sites) d'une dizaine d'entreprises françaises durant le premier semestres 2004. Cette étude ne se base pas sur du déclaratif et exclu l'utilisation du mail.

CHRONOPOST (IPSOS), *Le temps des uns, le temps des autres*, Le rapport qualité/temps, Chronopost International, Paris, 2001.

Etude financé par Chronopost International et réalisée par ISPSOS s'appuyant sur 2 enquêtes à l'échelle européenne dites « Qualité/temps », l'un quantitative et l'autre qualitative.

TNS-Sofres, *Les français et l'ordinateur*, 15 et 16 avril 2005

Sondage réalisé, pour le Groupe Casino et le journal l'Hemicycle, par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de l'ensemble de la population âgée de 18 ans et plus, selon la méthode des quotas.

CSA, *Les français et l'utilisation des micro-ordinateurs*, Baromètre CSA/Opinion, Ministère de l'Economie, des Finance et de l'Industrie, Juin 2003

Sondage CSA/Opinion réalisé auprès d'un échantillon national de 1088 personnes, âgés de 15 ans et plus, interrogés en face à face à leur domicile, en Février 2003.

JULLIEN N., LETHIAIS V., *Usages privés et professionnels d'Internet : apprentissage ou substitution*, MARSOUIN, 2003.

Analyse de seconde main des données d'une enquête réalisée fin 2002 auprès de 2000 ménages bretons sur leur usage de TIC. Réalisé par le Mole Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'information et les Usages d'Internet (MARSOUIN)