



HAL
open science

Désir et pratiques de déconnexion

Francis Jauréguiberry

► **To cite this version:**

Francis Jauréguiberry. Désir et pratiques de déconnexion. Hermès, La Revue - Cognition, communication, politique, 2019, 84, pp.98-103. hal-02320648

HAL Id: hal-02320648

<https://hal.science/hal-02320648v1>

Submitted on 3 Dec 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Désir et pratiques de déconnexion

Francis Jauréguiberry

DANS **HERMÈS, LA REVUE** 2019/2 (N° 84), PAGES 98 À 103
ÉDITIONS **CNRS ÉDITIONS**

ISSN 0767-9513

ISBN 9782271127655

DOI 10.3917/herm.084.0098

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2019-2-page-98.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour CNRS Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Désir et pratiques de déconnexion

Synonymes d'immédiateté, de reconnaissance à portée de clics, de sécurité, d'ouverture et d'évasion, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues en moins de trois décennies les outils d'une communication tous azimuts. Mais à partir du moment où la connexion est désormais quasi permanente dans le quotidien de chacun, ces mêmes technologies s'avèrent aussi porteuses d'informations non désirées, d'appels intempestifs, de surcharge de travail, de confusion entre urgence et importance, de nouvelles addictions et de contrôles non autorisés. C'est face à ces effets induits négativement vécus qu'un désir de déconnexion, de silence et même de non-communication est peu à peu apparu. Les TIC étant le vecteur par lequel la surinformation, l'urgence ou la surveillance transitent, l'espoir d'échapper aux unes en mettant au moins provisoirement les autres de côté se développe. La presse s'en fait régulièrement écho et plusieurs ouvrages relatant des expériences de déconnexion ont été des succès de librairie (par exemple Maushart, 2010 ou Crouzet, 2011). Mais qu'en est-il vraiment de ces conduites, quelle est leur importance, quelles en sont les formes et que nous disent-elles de nos sociétés dites de communication ?

La déconnexion comme fuite

Les cas de déconnexion les plus spectaculaires et qui ont donné lieu aux témoignages les plus diffusés sont aussi les plus extrêmes. Ils relèvent tous d'une tentative d'échapper à une sorte d'overdose de connexion et de communication. Il s'agit de conduites de fuite, de crise, de ras-le-bol dans des situations de sursollicitations, de trop-plein informationnel, de débordement cognitif, de harcèlement ou de surveillance dans lesquelles l'individu se sent dépassé ou soumis¹. Dans les cas extrêmes de *burn-out*, le rejet des TIC fait partie intégrante d'attitudes de défense qui permettent à l'individu de survivre quand il ne peut plus lutter. Ces cas sont heureusement rares et relèvent moins d'une déconnexion volontaire cherchant à maîtriser des flux communicationnels que d'une déconnexion mécanique visant à ne pas se laisser emporter par un mouvement incontrôlable. À l'image d'un disjoncteur qui saute lorsque l'intensité électrique devient trop importante, la déconnexion est ici purement réactive. Les témoignages des personnes ayant traversé un épisode de *burn-out* montrent tous que la déconnexion n'est pas volontaire, mais automatique, au même titre que l'arrêt immédiat du travail.

Les *burn-out* sont souvent présentés comme des formes d'effondrement de soi sous le poids de surcharges de travail ou sous la pression de sursollicitations. Mais les cas cliniques montrent qu'ils relèvent surtout de l'accumulation du sentiment de ne pas pouvoir y faire face ou de l'absence de raisons d'y faire face. « Ne pas pouvoir y faire face » signifie manquer de temps, de ressources cognitives, de capital culturel, d'énergie pour traiter un nombre d'e-mails ou de SMS manifestement trop grand pour être raisonnablement géré, ou pour répondre à un nombre d'appels téléphoniques trop fréquent pour ne pas être perturbant, ou encore pour entretenir de façon satisfaisante ses réseaux sociaux sur Internet, c'est-à-dire sans avoir constamment l'impression d'être en retard. « L'absence de raison de le faire » signifie qu'à force d'être sollicité pour des choses urgentes et importantes devant être traitées toute affaire cessante mais se révélant ensuite insignifiantes, à force de subir l'injonction paradoxale selon laquelle il faudrait s'investir pleinement et durablement dans des projets dans un monde dominé par la flexibilité et l'adaptation, les raisons de croire s'érodent et celles d'espérer disparaissent². C'est dans cet état dépressionnaire que les *burn-out* apparaissent. Ce ne sont pas les TIC qui les provoquent, mais leur usage inconsidéré, c'est-à-dire constant, à flux tendu et sans aucune prise de recul.

La déconnexion volontaire

Les conduites de déconnexion volontaire que nous avons observées se situent toutes en deçà de telles réactions extrêmes³. Elles visent précisément à éviter d'entrer dans la zone rouge du *burn-out* et de subir des situations de surcharge informationnelle insupportables. Les déconnexions volontaires apparaissent à partir du moment où le désir de déconnexion va au-delà d'une plainte ou d'une fatigue (« je suis débordé », « je n'en peux plus », « je croule sous les e-mails ») et se traduit par des actions, des conduites

et des tactiques effectives. Il s'agit par exemple de mettre sur *off* son téléphone portable dans certaines circonstances ou plages horaires, de déconnecter son logiciel de courrier électronique en choisissant de ne l'interroger que de façon sporadique, d'accepter de ne pas être constamment branché sur ses réseaux sociaux ou de refuser d'être géolocalisable où que l'on soit. Dans tous les cas, la décision apparaît après une prise de conscience, soit par accumulation (la situation n'est plus tenable, il faut faire quelque chose), soit par un incident critique (un événement qui décale d'un coup son point de vue).

La déconnexion n'est jamais définitive, mais toujours ponctuelle, partielle et située dans des contextes où « trop » est trop, où « encore » ne fait plus sens et où « plus » devient insupportable... Il ne s'agit pas de renoncer aux TIC, mais d'essayer d'en maîtriser l'usage en instaurant des coupures, des sas temporels, des mises à distance. Une forme de déconnexion, très souvent évoquée, consiste à mettre son téléphone portable sur silencieux (et, soulignent certains, de le laisser dans son sac de façon à ne pas voir l'écran s'allumer lorsqu'il y a un appel entrant), une autre à laisser son ordinateur portable au bureau. Sortir pour faire ses courses, prendre un café ou faire son jogging sans portable sont autant de façons de se déconnecter, tout comme décider de ne pas relever ses e-mails le temps d'un week-end. Il s'agit là de « petites déconnexions », non spectaculaires et dont on ne parle pas dans les médias, mais qui constituent l'essentiel – pour ne pas dire la quasi-totalité – des déconnexions.

La lecture des retranscriptions des dizaines d'heures d'entretiens menés auprès de ceux qui se déconnectent permet de dégager toute l'importance que ceux-ci accordent au thème du temps dans leur motivation à se déconnecter. Les TIC sont de fantastiques outils de gestion du temps. Elles permettent en effet de mieux coordonner nos actions, rendent nos emplois du temps beaucoup plus agiles et précis. Le fait de pouvoir être immédiatement informé d'aléas de dernière minute, des horaires

des transports en commun, de rendez-vous déplacés, etc. est synonyme de gain de temps, d'économie d'énergie et souvent soldeur de stress. Pour s'en tenir au smartphone, il devient un agenda intelligent : taper une heure ou une date dans un e-mail y renvoie automatiquement, évitant ainsi oublis ou recherches fastidieuses. Pour peu que l'on soit sur un *cloud*, l'information circule sur l'ensemble des terminaux que l'on utilise. Au total, les TIC devraient donc permettre de gagner du temps.

Pourtant, c'est exactement de l'inverse dont se plaignent ceux qui se déconnectent ! Car, en ne cessant de « pousser » vers eux des informations et sollicitations non attendues, les TIC obligent leurs utilisateurs à les traiter. Cette obligation peut être imposée : par sa hiérarchie, son conjoint ou ses amis. L'obligation est professionnelle, statutaire ou relationnelle. Les TIC ne créent pas ces liens de dépendance, mais les densifient au point de les rendre parfois trop lourds à porter. Ainsi les e-mails et SMS trop pressants d'un supérieur ou d'un collègue, les appels trop fréquents d'un conjoint ou d'une mère inquiète, ou encore les notifications trop nombreuses de ses réseaux sociaux produisent à la longue une usure, une fatigue, une érosion qui se traduisent par des moments d'exaspération, des sautes d'humeur, un sentiment de trop-plein ou de débordement. C'est dans ce cadre-là qu'un temps déconnecté en vient à être pensé. Un « temps à soi » dans lequel l'individu peut retrouver ses propres rythmes, le sens de la durée et de l'attente, de la réflexion et de l'attention.

Déconnexions professionnelles

Professionnellement, il y a des emplois pour lesquels la déconnexion n'est tout simplement pas possible pendant les heures de travail. Tous les emplois liés à la veille commerciale (appels de clients potentiels), aux renseignements et réservations, ou à des fonctions d'intervention rapide répondent par exemple de cette obligation. Mais

les TIC ont en l'espace de quelques années été le vecteur par lequel une surcharge informationnelle s'est ajoutée à des emplois qui, normalement, demandent une certaine concentration, nécessitent une continuité d'exécution et n'impliquent en rien une connexion continue. La mise en demeure de rendre compte quasiment au fil de l'eau de la progression de son travail, les contrôles multiples en cours même d'exécutions des tâches et le culte de l'information tous azimuts dans l'entreprise perturbent et souvent déstabilisent au point qu'un nouvel enjeu est apparu : le droit à la déconnexion. De timides expériences commencent à aller dans ce sens : ainsi, Volkswagen interdit en Allemagne tout e-mail professionnel après 18h et les week-ends ; en France, depuis le 1^{er} janvier 2017, le droit à la déconnexion oblige les entreprises de plus de 50 salariés à trouver un accord d'entreprise sur la gestion de la disponibilité des employés en dehors des horaires du travail.

Il semble qu'après une vingtaine d'années d'injonction à « communiquer plus » et de pression à être constamment connecté, soit venu le temps d'une réflexion sur ce qui paraît soutenable en termes de capacités psychologiques et souhaitable d'un point de vue social et organisationnel. C'est au demeurant davantage ce second point (danger de contre-performance) que le premier (risques psychosociaux) qui a motivé les premières études managériales sur la déconnexion (Jauréguiberry, 2010). Les cas de dysfonctionnement commençant à très sérieusement inquiéter quant à leur coût, les directions en sont venues à se poser la question de la déconnexion pour des raisons de stricte performance managériale. Leurs préoccupations rejoignent en cela les conclusions des études menées en sciences de la gestion autour de la notion de surcharge informationnelle (*information overload*). La surcharge informationnelle et cognitive est envisagée comme ayant un impact sur la rationalité des décisions organisationnelles et la stratégie globale des entreprises dont il s'agit de mesurer les aspects négatifs.

Mais pour l'instant, et c'est ce que tous nos terrains en milieu professionnel ont montré, chacun improvise comme il peut des usages professionnels soutenables des TIC impliquant des moments de déconnexion... Or tous les employés et cadres ne sont pas égaux dans leur latitude et leur capacité à mettre ces pratiques en œuvre. Si l'on voulait forcer le trait, on pourrait écrire qu'il y a d'un côté ceux qui ont le pouvoir de se déconnecter, et donc d'imposer aux autres leur (relative, si répondeur) inaccessibilité, et de l'autre ceux qui ne l'ont pas ; d'un côté, ceux qui ont le pouvoir d'imposer aux autres une disponibilité d'écoute permanente et de l'autre, ceux qui doivent se plier à cette volonté ; d'un côté, donc, ceux qui ont le pouvoir de se déconnecter et de l'autre, ceux qui ont le devoir de rester connectés. Les nouveaux pauvres des télécommunications ne sont plus ceux qui n'ont pas accès à la connexion, mais ceux qui vivent désormais dans l'obligation de répondre immédiatement et qui ne peuvent pas échapper à la situation de vivre dans une sorte d'interpellation continue. À l'inverse, les nouveaux riches des télécommunications sont ceux qui ont la possibilité de filtrer et donc d'instaurer de la distance vis-à-vis de cette même interpellation.

Bien entendu, ce ne sont pas les TIC qui créent de toutes pièces cette inégalité. Celle-ci dérive de la hiérarchie, des rapports de force, des statuts et, en définitive, des types de pouvoir déjà existants au sein des entreprises, organisations ou réseaux. La question n'est donc pas de considérer les technologies de communication comme produisant *sui generis* de nouvelles formes d'exploitation, mais de savoir si la simultanéité télécommunicationnelle qu'elles autorisent tend plutôt à renforcer les inégalités existantes (sous la forme du couple contrôle/dépendance) ou au contraire à les émusser (en permettant d'expérimenter de nouvelles formes d'organisation dans le sens d'une plus grande autonomie et responsabilité de chacun).

Déconnexions privées

L'explication spontanée des pratiques de déconnexion privée renvoie (pour reprendre le vocabulaire employé par nos interviewés) à la volonté de « souffler », de « prendre du recul », de « faire le vide », de « se mettre à l'écart du tumulte » et même « d'arrêter d'être sonné ». Ce qui est recherché s'inscrit alors dans la même logique de distanciation, de mise à l'écart provisoire, de repos et de silence que l'on peut observer sur le plan professionnel. Mais l'évolution sans doute la plus remarquable de ces dernières années concerne la nature volontaire et proactive des déconnexions. Lorsqu'elles ne sont pas commandées par des attitudes de pure défense réactives face à trop d'interpellations ou de sollicitations non désirées, elles relèvent en effet toujours d'un choix. La déconnexion est alors toujours intentionnelle et délibérée. Elle est dans ce cas souvent expliquée par la défense d'un temps à soi dans un contexte de mise en synchronie généralisée, par la préservation de ses propres rythmes dans un monde poussant à l'accélération, par le droit de ne pas être dérangé dans un environnement télécommunicationnel intrusif, et à la volonté d'être tout à ce que l'on fait dans un entourage portant au zapping et à la dispersion. L'attente, l'isolement et le silence – longtemps combattus, car synonymes de pauvreté, d'enfermement ou de solitude – réapparaissent dans ce cadre non plus comme quelque chose de subi, mais de choisi.

Ces déconnexions peuvent être très éphémères et sont la plupart du temps partielles et situées (choisir de ne pas relever ses e-mails mais laisser son téléphone ouvert, mettre sur silencieux mais regarder de temps en temps qui a appelé, enclencher son service de géolocalisation pour trouver une adresse mais l'enlever aussitôt après). Il semble que nos contemporains fassent en la matière preuve d'un savoir-faire de plus en plus original au fur et à mesure que les TIC se complexifient. Chacun puise dans son expérience quotidienne pour instaurer des formes de

déconnexion adaptées aux situations rencontrées. Toutes relèvent d'une économie de l'attention et mobilisent à la fois un ensemble de règles quasi techniques (connaissance des potentialités de son smartphone et de ses applications), un art de l'évaluation (en termes stratégiques ou de bienséance) et une capacité d'action (choix). Il s'agit d'articuler différents types d'engagements sous la forme soit de successions (connexion-déconnexion), soit de modulation (déconnexion des e-mails mais pas du téléphone, ou déconnexion totale sauf trois numéros entrants, ou filtre visuel, etc.), tout devenant une question de choix et de priorité.

La déconnexion comme épreuve de soi

Lorsque la déconnexion n'est pas vécue comme un simple mouvement de repli face à trop d'interpellations, comme une pause ou un instant de repos, et lorsqu'elle n'est pas non plus principalement motivée par la volonté d'être « tout à ce que l'on fait » ou « tout à son interlocuteur » ou encore « tout au spectacle auquel on assiste », alors elle est décrite comme une « coupure », une « prise de distance », une « retraite », visant à « se retrouver », à « faire le point ». Elle ouvre un moment ou une période de dialogue de soi à soi, de réflexivité, de confrontation avec le sens de sa vie et de retrouvailles avec son intériorité. Cette expérience de l'intériorité n'est jamais simple. Elle se pose en tension avec les logiques de reconnaissance et de gain qui motivent la connexion. Lors des déconnexions de ce type, il n'y a en effet plus d'e-mails, plus d'appels ou plus de réseaux sociaux pour attester de son existence aux yeux des autres, plus de tweets ou d'Internet pour informer de la marche de ce monde ! Il n'y a plus de stimulations extérieures, plus de notifications, plus de distractions et d'occupations immédiates. Il n'y a plus rien en dehors des seules empreintes que tout cela a laissé sur soi et qu'il s'agit justement d'ordonner afin de leur donner du sens.

De l'aveu même de nos interviewés, le choix est toujours délicat et difficile à faire. Il s'agit en effet et en particulier de renoncer, même si ce n'est que pour cinq minutes, à tout ce qui, potentiellement, pourrait parvenir à eux, précisément par ces canaux qu'ils décident de momentanément couper.

Ce à quoi il leur est difficile de renoncer est exactement la même chose que ce qui les pousse à interroger de façon frénétique leur boîte e-mail, leur répondeur ou leurs réseaux sociaux. À cet endroit, beaucoup évoquent des conduites d'addiction et le vocabulaire même employé par nos interviewés pour s'y référer (« je suis accro », « c'est une véritable dépendance », « je ne peux pas m'en passer ») peut porter à le penser. Mais il y a dans la plupart des cas contresens en la matière. Il s'agit bien plutôt de curiosité et d'un énorme désir d'advenance. Une attente diffuse mais constante de se laisser surprendre par de l'inédit et de l'imprévu, par un appel ou un SMS qui va changer le cours de sa journée ou de sa soirée en la densifiant ou en la diversifiant, et en rendant, finalement, sa vie plus intéressante et plus intense. Ce n'est donc pas un phénomène d'addiction qui rend la déconnexion difficile, mais bien plutôt la peur de rater quelque chose.

Se déconnecter relève donc d'une prise de risque, mais dont le résultat peut se révéler saisissant. À partir du moment où l'état de connexion quasi permanent devient la normalité du quotidien (à tel point que ne pas répondre immédiatement à son téléphone relève désormais de la justification), la déconnexion (si celle-ci se prolonge au-delà de quelques heures) représente une telle rupture qu'elle fait presque automatiquement émerger des questions de fond. Le contraste est tel que l'ennui n'y a souvent plus sa place : la confrontation brutale avec le sens de sa vie occupe tout l'espace. Alors le silence interpelle, la distance questionne et le passé resurgit. La recherche d'une cohérence et d'une continuité de soi, ce travail incessant d'une signification intime auquel la modernité a condamné les hommes en leur donnant la conscience de leur autonomie dans un monde changeant, se pose dans toute son acuité.

Il n'y a pas de raison d'opposer mécaniquement connexion à déconnexion : il semble même que l'une n'aille pas sans l'autre. Ou, plus exactement, la connexion maîtrisée (ou en tout cas sa recherche) implique des formes de déconnexion, de la même façon que la déconnexion n'a de sens que parce que, le reste du temps, il y a connexion. Les extrêmes se réunissant, une connexion non maîtrisée peut conduire à une dissolution de soi dans une hyperconnexion explosive (déstructurante) ou à une déconnexion implosive (*burn-out*). La Boétie (1976) décrivait la servitude

volontaire comme la part de ce que l'on délègue de notre liberté pour pouvoir vivre dans un monde praticable par le plus grand nombre. Ici, la déconnexion volontaire renvoie à ce à quoi l'individu accepte de renoncer en sécurité, en informations ou en distractions pour pouvoir préserver un quant-à-soi, un espace privé, un anonymat, une distance réflexive dans lesquels il puisse se penser comme sujet. Si, rapporté aux TIC, l'acteur est celui qui communique dans les réseaux, le sujet est celui qui s'en écarte, au moins de temps en temps, afin donne un sens à cette communication.

NOTES

1. Pendant trois ans (2010-2013), 312 articles de presse et blogs portant sur la déconnexion ont été répertoriés sur le site DEVOTIC (si l'on compte les commentaires postés sur les blogs, on arrive à un corpus d'environ 500 témoignages). L'analyse sémantique sur ces articles et blogs montre que, dans l'immense majorité, la déconnexion est corrélée au thème de l'hyperconnexion et de la surcharge informationnelle (une petite partie pose la déconnexion

comme forme de résistance à la surveillance et au traçage) : voir Jauréguiberry, 2014.

2. Sur cette injonction paradoxale, voir De Gaulejac et Hanique, 2015.

3. Les constats ici décrits sont issus d'une recherche ANR (Déconnexion Volontaires aux TIC) : voir Jauréguiberry, 2014.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

CROUZET T., *J'ai débranché*, Paris, Fayard, 2011.

DE GAULEJAC, V. et HANIQUE, F., *Le Capitalisme paradoxant*, Paris, Seuil, 2015.

JAUREGUIBERRY, F., « Pratiques soutenables des technologies de communication », *International Journal of Projectics*, n° 6, 2010, p. 107-120.

JAUREGUIBERRY, F., « La déconnexion aux technologies de la communication », *Réseaux*, n° 186, 2014, p. 17-49.

LA BOÉTIE, E. (de), *Discours de la servitude volontaire*, Paris, Payot, 1976 [1577].

MAUSHART, S., *Pause*, Paris, Nil, 2013.