



HAL
open science

Dispositifs numériques mobiles et restructuration des espaces-temps professionnels

Olivier Sarrouy, Marcela Patrascu, Catherine Loneux

► **To cite this version:**

Olivier Sarrouy, Marcela Patrascu, Catherine Loneux. Dispositifs numériques mobiles et restructuration des espaces-temps professionnels. Sylvie P. Alemanno. Communication organisationnelle, management et numérique, L'Harmattan, pp.399-405, 2015, Communication et Civilisation, 978-2-343-05210-6. hal-03494645

HAL Id: hal-03494645

<https://hal.science/hal-03494645>

Submitted on 19 Dec 2021

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.

Dispositifs numériques mobiles et restructuration des espaces-temps professionnels

Olivier Sarrouy, Marcela Patrascu, Catherine Loneux
Laboratoire PREFics (Plurilinguismes, Représentations, Expressions Francophones
- information, communication, sociolinguistique), Université Rennes 2

Résumé. Il s'agit, dans cet article, d'analyser les motifs de restructuration des espaces-temps professionnels dans le contexte de la diffusion généralisée des dispositifs numériques mobiles. Nous montrerons ainsi comment ils favorisent un recouvrement progressif des espaces-temps du travail et du hors-travail. Nous examinerons également les stratégies de contrôle qu'essayent de leur imposer les instances managériales, et les multiples motifs de subordination qu'elles appellent de la part des salariés.

Mots-clés : dispositifs numériques mobiles ; espaces-temps professionnels ; capitalisme cognitif.

Notre intention, dans cet article, est d'analyser quelques motifs de restructuration des espaces-temps professionnels, dans le contexte de la diffusion généralisée des dispositifs numériques mobiles. On sait, en effet, que le caractère fortement territorialisé des organisations fordistes réclamait - en même temps qu'il le fixait - l'unité matérielle, temporelle et symbolique d'un espace-temps du travail¹ strictement circonscrit des autres sphères d'activité sociale. La discipline², comme art de la répartition fonctionnelle des corps en vue de la maximisation de l'utilité produite³, est alors ce qui assurait cette unité, en assignant à chacun, sur le temps du travail, une expérience de soi fixée à l'appareil de production, et privée de tout dehors. L'actuelle recomposition post-fordiste, soutenue par le développement des technologies numériques, semble pourtant introduire, aujourd'hui, une porosité croissante du travail et du hors-travail. Il s'agira donc d'examiner, ici, les effets de l'hyperconnectivité - par quoi nous entendons la disposition offerte par ces dispositifs d'ouvrir à chaque instant sur des espaces informationnels et relationnels hétérogènes - sur le recouvrement de ces espaces-temps hérités.

Cette réflexion s'appuiera sur un récent projet d'analyse des usages des nouveaux terminaux mobiles - portables, tablettes, téléphones portables - se proposant d'adopter une approche info-communicationnelle des pratiques médiatiques⁴. L'enjeu de cette recherche est de dépasser les limites des *études d'usages* qui, selon nous, ne prennent pas suffisamment en compte les aspects contextuels des usages et pratiques, ni les normes instituées qui les *in-forment*. Dans ce projet, nous interrogeons les modalités de mobilisation des potentialités d'action inscrites dans l'environnement technique, objectal et socioculturel en cherchant à comprendre de quelle façon celui-ci configure de façon chaque fois spécifique les usages situés. De quelle façon l'utilisateur négocie-t-il son usage en œuvrant avec les paradoxes qui agissent dans la confrontation entre l'usage du dispositif médiatique, d'autres actions concomitantes (travail, déplacement), le contexte d'usage, des agencements interactionnels périphériques (co-présence physique, distante) et des normes instituées ? Nous avons décidé d'envisager ces problématiques selon deux niveaux d'observation : le contexte domestique et le contexte de travail.

Cet article est construit à partir des expérimentations menées dans la deuxième étape du projet de recherche, qui vise à comprendre le phénomène d'appropriation de ces dispositifs médiatiques mobiles dans l'environnement du travail⁵. Quelles conséquences en termes de reconfiguration des espaces-

¹ C'est-à-dire un espace-temps soumis aux nécessités propres de valorisation du capital.

² Foucault Michel, 1975. *Surveiller et punir*. Paris, Gallimard.

³ Legrand Stéphane, 2004, « Le marxisme oublié de Foucault », *Actuel Marx*, vol. 2, n°36, 27-43.

⁴ Contrat de recherche labellisé LOUSTIC (laboratoire d'observation des usages des TIC, labélisée scientifiquement par Maison des Sciences de l'Homme de Bretagne).

⁵ L'analyse des usages domestiques s'est fondée sur un dispositif méthodologique *bifocal* qui articulait deux prises de vue : une paire des lunettes-caméra portée par l'utilisateur (vue subjective) et une caméra filmant l'interaction avec le système d'un point de vue plus large. Les utilisateurs ont ensuite été impliqués dans l'analyse des données audiovisuelles recueillies lors des entretiens d'auto-confrontation. Voir sur cette question Patrascu Marcela, 2011. *L'expérience de la télévision sur le téléphone portable : pratiques émergentes en contexte de convergence multimédia* (Thèse de doctorat). Université Rennes 2.

temps professionnels? Comment l'hyperconnectivité professionnelle et privée redessine-t-elle les frontières du travail et du hors-travail? Comment les questions de subordination, de contrôle et d'assujettissement aux normes managériales s'accordent-elles à cette instabilité spatiotemporelle et à cette connectivité permanente?

Afin de répondre à ces problématiques, nous avons mis en place une méthodologie combinatoire, articulée à la fois sur des fiches activité-temps⁶ et des entretiens d'explicitation avec quatorze employés hyperconnectés. Les fiches remplies au fur et à mesure par les participants à l'enquête comportaient l'inscription de leurs activités professionnelles, mais aussi les interruptions diverses liées à tout ce que tient du hors-travail : contact avec un proche, consultation des réseaux sociaux et plateformes de partage des vidéos, lecture de la presse, écoute de la musique, etc.

Les entretiens d'explicitation, proches des entretiens d'auto-confrontation, nous ont permis d'éclairer les manières dont les activités en apparence coupées du travail viennent mettre en forme, voire réorganiser, les espaces-temps professionnels. L'explicitation discursive, nous dit Louis Quéré « *explicite, clarifie, différencie quelque chose qui a été configuré et rendu disponible sur le mode "incarné" par un accomplissement situé ou une expression publique* ». Ce sont donc des éléments complémentaires qui induisent justement une meilleure compréhension de ces interactions complexes sphère privée/sphère professionnelle. Les analyses des usagers ne « *redécrivent pas simplement ce qui a été fait : elles révèlent et transforment ce qui a été esquissé dans l'action incarnée : elles en accroissent la lisibilité* ». »

Notre organiserons notre réflexion comme suit. Nous évoquerons dans un premier temps les effets de recouvrement du travail et du hors-travail favorisés par l'essor des technologies numériques. Nous examinerons dans un deuxième temps les stratégies managériales déployées pour contrôler ce recouvrement, et les lignes de conflictualité qu'elles dessinent. Nous en arriverons ensuite à l'analyse des braconnages multiples que mettent en œuvre les employés pour neutraliser ces stratégies de contrôle. Nous concluons enfin en questionnant les premiers résultats de cette recherche et en esquissant quelques pistes de réflexion à venir.

Hyperconnectivité et recomposition des espaces-temps

La plupart des situations observées et des entretiens conduits témoignent d'une convergence progressive des dispositifs techniques personnels et des dispositifs techniques professionnels autour d'une redistribution des activités de travail et des activités privées transversalement aux différents espaces-temps hérités. Un architecte nous confie ainsi tirer usage des technologies de synchronisation dans le nuage pour redistribuer l'exercice de ses activités professionnelles entre son domicile et son bureau : « *Je dispose des mêmes logiciels sur ma machine professionnelle et sur ma machine personnelle* », précise-t-il ; « *j'en profite souvent pour travailler le matin ou le soir de chez moi* ». De même, un directeur artistique nous raconte la façon dont les délais très courts imposés pour la réalisation de certains projets, l'obligent à « *amener du travail à la maison* », et donc à utiliser ses propres ordinateurs, logiciels et tablettes graphiques. Par-delà l'effet de mode du *Bring Your Own Device*, c'est ainsi une importante reconfiguration de la distinction du travail et du hors-travail héritée du fordisme⁸ qu'exerce aujourd'hui la convergence technologique.

Cependant, ce n'est pas seulement d'une porosité croissante des espaces-temps du travail et de la vie qu'il s'agit ici, mais d'un recouvrement progressif des espaces relationnels et d'une transformation des tonalités expérientielles dans les acteurs disposent. Les technologies numériques apparaissent ici comme un opérateur de neutralisation partielle des agencements disciplinaires hérités, visant à renvoyer au dehors de l'espace du travail et de son organisation l'exposition à l'expérience affective – et supposée privée – de la vie sociale : amitié, famille, etc. La dislocation spatiotemporelle des activités opère ainsi selon un double mouvement d'apparence paradoxal ; elle organise ici une injonction généralisée à la disponibilité⁹ en rompant l'étanchéité matérielle des espaces-temps du

⁶ Rouch Jean-Pierre, 2006. « Cahiers-temps et chronostyles, une approche compréhensive des emplois du temps ».

⁷ Quéré Louis, 1990. « Agir dans l'espace public. L'intentionnalité des actions comme phénomène social », pp. 85-112.

⁸ Boyer Robert et Orléan André, 1991. « Les transformations des conventions salariales entre théorie et histoire. D'Henry Ford ou fordisme », *Revue économique*, vol. 42, n°2, pp. 233-272.

⁹ Pène Sophie, 2005. « La "Vie des hommes infâmes" dans la société de disponibilité », *Études de communication*, n°28, pp. 107-123.

fordisme, en même temps qu'elle neutralise l'effectivité des agencements disciplinaires du travail en s'offrant comme un opérateur de neutralisation des mécanismes d'assujettissement expérientiel du travail.

Une déconnexion imposée

Ces occasions de neutralisation de l'agencement disciplinaire de l'expérience au travail n'en font pas moins l'objet de diverses stratégies de contrôle managérial visant à reconduire une délimitation plus stricte des espaces-temps professionnels, ou du moins à réduire, autant que faire se peut, la contamination de l'espace-temps du travail par quelque occupation privée. Une grande enseigne de parfumerie disposant d'un logiciel mobile de gestion personnalisée des clients, interdit ainsi à ses employés d'en faire usage sur leur téléphone portable personnel. Un appareil dédié – sans autre connexion qu'aux serveurs de l'entreprise – leur est ainsi confié à leur prise de poste afin que les vendeurs ne puissent, sur leur temps de travail, consulter les réseaux sociaux, surfer sur Internet ou répondre à quelques messages personnels. Dans une agence 3D du bassin rennais, un infographiste 3D employé depuis cinq ans, a vu évoluer la politique managériale dans le sens d'une restriction de l'accès à l'Internet. Chaque connexion est devenue conditionnée par une demande précise quant au site Internet utilisé, la période d'accès souhaitée et une argumentation relative à l'utilité de l'accès.

Cette forte volonté managériale de maintenir la sphère privée à distance de l'espace-temps du travail, est souvent vécue par les employés comme un manque de confiance à leur égard, un non-respect de ce qui est appréhendé comme un droit, voire une incapacité à gérer une séparation jugée artificielle. Le travailleur paraît tout d'abord dans une position affaiblie dans laquelle on lui retire sa capacité à pouvoir agir comme une personne fiable, capable de gérer son emploi du temps tout en respectant les délais liés à la réalisation de ses diverses tâches. Dans plusieurs cas, la déconnexion imposée est donc perçue comme un marqueur de méfiance des employeurs envers leurs salariés. Or, le phénomène de confiance, en tant que « *mécanisme de réduction du risque(...), de la complexité* »¹⁰ et de l'incertitude est un phénomène réciproque : c'est « *un sentiment que nous éprouvons dans la perspective de coopérations avec des acteurs qui nous ressemblent et qui ont les mêmes attentes d'abord quant à la réussite de la coopération, et ensuite quant à la part qu'ils peuvent assigner à leur propre effort dans l'action commune, dans une situation d'incertitude* »¹¹. De plus, dans la mesure où la confiance dit « *quelque chose sur le cours futur d'une relation sociale au moment même de s'y engager* »¹², les employés manifestent des difficultés à se projeter dans un tel environnement. Ainsi, les employés participant à notre enquête mettent en évidence les manières dont la méfiance a modifié non seulement le régime antérieur de l'organisation de l'expérience de travail, mais aussi leur (des)engagement général : « *lorsqu'on voit qu'on nous fait pas confiance, on ne fait plus confiance non plus, on perd à la fois la motivation et l'assurance* ». Le rapport entre méfiance et désengagement devient alors évident dans la mesure où, la confiance est « *un acte* », une « *forme d'engagement dans un type particulier de relation avec un tiers, dont les deux principales caractéristiques sont l'acceptation d'un dessaisissement au profit d'autrui et un pari sur sa loyauté* »¹³.

Cette déconnexion imposée est également perçue comme un obstacle supplémentaire dans l'organisation d'un carré de plus en plus large de « *multi-activités* »¹⁴. L'infographiste a ainsi vu les procédures se multiplier de même que les arbitrages internes décidant d'accorder une priorité en termes de connexion à tel projet, voire à tel infographiste par rapport à tel autre : négociations avec les supérieurs hiérarchiques, objectivation de la demande par l'écrit, mais aussi explications plus ou moins gauches auprès des clients. Dans le contexte d'une masse importante de travail et de délais très courts peu compatibles avec la création artistique, cette nouvelle forme d'écriture est alors vécue par cet employé comme « *la tâche de plus qui vient davantage encombrer mon emploi du temps* ».

¹⁰ Ogien Albert et Quéré Louis, 2007. *Les moments de la confiance.. Connaissance, affects et engagement*, Paris : Economica

¹¹ Livet Pierre, 2007. « Confiance, émotions et manifestation des valeurs », in Albert Ogien et Louis Quéré, *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagement*, Paris : Economica, pp. 201-215

¹² Albert Ogien, 2007. « Éléments pour une grammaire de la confiance », in Albert Ogien et Louis Quéré, *Les moments de la confiance, op. cit.*, p. 217-232.

¹³ Quéré Louis, 2001. « La structure cognitive et normative de la confiance », *Réseaux*, vol. 4, n°108, pp. 125-152.

¹⁴ Licoppe Christian, 2008a. « Dans le "carré de l'activité" : perspectives internationales sur le travail et l'activité », *Sociologie du travail*, n°50, pp. 287-302.

surchargé ». Pour un autre employé, infographiste multimédia, l'évolution des logiques managériales dans son entreprise génère un décalage entre des représentations personnelles et sociales du métier d'infographiste et les injonctions de déconnexion à Internet. La déconnexion impose, entre autres, la délégation à la maison du travail de documentation, de suivi de l'actualité du domaine (consultation des blogs, revues spécialisées) et de mise à jour régulière de leur « *base de données visuelles* ».

Des bricolages invisibles

Ces tentatives de contrôle managérial semblent, quoi qu'il en soit, délicates à mettre en œuvre. C'est qu'elles ne cessent de se heurter à diverses stratégies de braconnage mobilisant précisément les terminaux numériques des employés pour en neutraliser l'effectivité. L'analyse des enregistrements et des fiches activités-temps témoigne en effet de ce que la plupart des employés s'aménagent une multiplicité de micro-rituels de *sortie-du-travail* durant les heures de présence effectives à l'intérieur des murs clos de l'entreprise. Les périodes d'activité intensive sont ainsi ponctuées de divers épisodes de consultation du courriel personnel, des réseaux sociaux, des blogs, des sites de partage de vidéos, de la presse *via* des applications mobiles, ou de visionnage de la TV mobile lors des manifestations sportives importantes, etc. C'est ici un employé qui, face au dysfonctionnement de l'appareil dédié assigné par l'entreprise, mobilise son propre téléphone et sa propre connexion pour renseigner les clients sur ses produits. C'est là un infographiste 3D qui prend contact avec sa compagne tous les jours vers 9h 30, l'heure à laquelle il sait qu'elle doit être réveillée. C'est ailleurs encore un directeur artistique qui confirme tous les jours vers 12h, par SMS, le rendez-vous déjeuner quotidien avec des amis. Des pratiques diverses qu'on pourrait rapprocher de ce que Licoppe appelle le « *zapping au travail*¹⁵ » et qui viennent également rompre la permanence des tâches à exécuter.

Au-delà d'une simple colonisation unilatérale du temps de vie par une injonction ininterrompue à la productivité créative, les employés créent ainsi des zones d'autonomie – fragiles, clandestines, temporaires – et de réappropriation de la vie personnelle à même l'espace-temps du travail. De permanentes stratégies de détournement des injonctions managériales se développent au rythme de la multiplication des écrans personnels et des outils de connexion. Ainsi, dans l'agence 3D, l'interdiction de connexion aux plateformes de partage de vidéo, mise en place durant 2009, s'est vue accompagnée d'autres méthodes adhérant aux nouvelles évolutions techniques : vidéos téléchargées à la maison, copiées sur une clé USB puis partagées *via* un réseau interne, puis avec le déploiement du réseau 3G et des smartphones, partage *via* les réseaux sociaux.

Dans ce processus, l'employé est dans une négociation quasi permanente avec ses proches, ses autres activités, et soumis à une permanente obligation de mise en invisibilité de ces négociations. Ces stratégies de mise en cachette de tout rapport à la vie privée et au hors travail, impliquent tout d'abord des reconfigurations spatiales : pour répondre au téléphone mobile, l'employé est obligé d'investir divers espaces clandestins (toilettes, vestiaire, cage d'escalier) ou alors de guetter la présence éventuelle d'un supérieur hiérarchique.

Le smartphone personnel semble ainsi fonctionner comme un *attracteur affectif* qui enfermerait en lui la permission d'une échappatoire par rapport au monde du travail. Le rapport à l'espace-temps privé paraît ainsi paradoxal : à la fois contraint par des cadres hyper-rigides et pourtant cristallisés en de multiples espaces-temps fugitifs, cachés, bricolés.

Conclusion

Cette enquête nous a permis d'éclairer les reconfigurations des espace-temps professionnels et le recouvrement des espaces-temps du travail et du hors-travail. Elle nous a également permis de révéler les stratégies de contrôle qu'essayent d'imposer les dispositifs managériaux et les multiples motifs de subordination qu'ils appellent de la part des salariés. Il conviendrait toutefois d'examiner autrement cette instabilité spatiotemporelle et son adéquation aux agencements socioproductifs contemporains. Car si l'organisation du travail semble encore s'essayer ici à imposer aux employés un agencement disciplinaire relativement strict, il apparaît pourtant que cette porosité de plus en plus marquée entre travail et non-travail participe pleinement – de l'aveu même des salariés – de la productivité des

¹⁵ Licoppe, Christian, 2008b. « Logiques d'innovation, multiactivité et zapping au travail », *Hermès*, n°50, pp. 171-178.

organisations économiques. De l'intérieur d'un capitalisme cognitif¹⁶ dont le mode d'accumulation semble chaque jour convoquer un peu plus les savoirs, les imaginaires, les affects, etc. comme principaux opérateurs de sa valorisation, l'hyperconnectivité et l'accès qu'elle ouvre à chaque instant à des espaces informationnels et relationnels hétérogènes – sites spécialisés, bases de données, forums, etc. – participe sans doute de la productivité des organisations du capitalisme avancé.

Ce qui importe alors est que ces tentatives managériales de contrôle de l'hyperconnectivité, par-delà leur pertinence et leur effectivité douteuse, révèlent l'étendue de la reconfiguration du rapport capital/travail sous le capitalisme cognitif – c'est-à-dire ici l'inanité du management comme disposition non-nécessaire à l'organisation effective du procès de production. C'est, comme l'explique Maurizio Lazzarato, que dans le contexte du capitalisme cognitif et de la convergence numérique des outils professionnels et personnels, « *le caractère social du travail* n'apparaît plus comme capitaliste, mais comme résultat et présupposé du travail même. [...] Le Capital ne peut plus se présenter comme sujet de la production sociale. *Il peut se présenter seulement comme son commandement. Le capitaliste est obligé de promouvoir, encourager, développer la subjectivité ouvrière et sa coopération car la clef de la productivité est dans le travail collectif et autonome*¹⁷ ». Là où l'autorité du capital s'exerçait sous le capitalisme industriel de l'intérieur même du procès de production – comme principe déterminant et nécessaire de l'organisation du travail vivant –, le capitalisme cognitif et ses régimes de travail autonomes et transversaux aux différents espaces-temps hérités disposent le capital comme un commandement extérieur au travail, s'exerçant non plus tant sur l'organisation du processus de production qu'à même les subjectivités, comme pouvoir sur la vie.

Bibliographie

- Boyer Robert et Orléan André, 1991. « Les transformations des conventions salariales entre théorie et histoire. D'Henry Ford ou fordisme », *Revue économique*, vol. 42, n°2, pp. 233-272.
- Dieuaide Patrick, Paulre Bernard et Vercellone Carlo, 2003. « Le capitalisme cognitif », *Journées d'étude MATISSE*.
- Foucault Michel, 1975. *Surveiller et punir*. Paris, Gallimard.
- Lazzarato Maurizio, 1992. « Le concept de travail immatériel : la grande entreprise », *Futur Antérieur*, vol. 2, n°10. Repéré à <http://multitudes.samizdat.net/Le-concept-de-travail-immateriel>.
- Legrand Stéphane, 2004, « Le marxisme oublié de Foucault », *Actuel Marx*, vol. 2, n°36, 27–43.
- Licoppe Christian, 2008a. « Dans le "carré de l'activité" : perspectives internationales sur le travail et l'activité », *Sociologie du travail*, n°50, pp. 287-302.
- Licoppe, Christian, 2008b. « Logiques d'innovation, multiactivité et zapping au travail », *Hermès*, n°50, pp. 171-178
- Livet Pierre, 2007. « Confiance, émotions et manifestation des valeurs », in Albert Ogien et Louis Quéré, *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagement*, Paris : Economica, pp. 201-215.
- Moulier Boutang Yann, 2008. *Le capitalisme cognitif. La nouvelle grande transformation*. Paris, Éditions Amsterdam.
- Ogien Albert, 2007. « Éléments pour une grammaire de la confiance », in Albert Ogien et Louis Quéré, *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagement*, Paris : Economica, pp. 217-232
- Ogien Albert et Quéré Louis, 2007. *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagement*, Paris : Economica
- Patrascu Marcela, 2011. *L'expérience de la télévision sur le téléphone portable : pratiques émergentes en contexte de convergence multimédia* (Thèse de doctorat). Université Rennes 2.

¹⁶ Voir Dieuaide Patrick, Paulre Bernard et Vercellone Carlo, 2003. « Le capitalisme cognitif », *Journées d'étude MATISSE* ; et Moulier Boutang Yann, 2008. *Le capitalisme cognitif. La nouvelle grande transformation*. Paris, Éditions Amsterdam.

¹⁷ Lazzarato Maurizio, 1992. « Le concept de travail immatériel : la grande entreprise », *Futur Antérieur*, vol. 2, n°10. Repéré à <http://multitudes.samizdat.net/Le-concept-de-travail-immateriel>.

Pène Sophie, 2005. « La "Vie des hommes infâmes" dans la société de disponibilité », *Études de communication*, n°28, pp. 107-123.

Quéré Louis, 1990. « Agir dans l'espace public. L'intentionnalité des actions comme phénomène social », in *Les formes de l'action*, P. Pharo et L. Quéré (dir.), Paris, Éditions de l'EHESS, pp. 85-112.

Quéré Louis, 2001. « La structure cognitive et normative de la confiance », *Réseaux*, vol. 4, n°108, pp. 125-152.

Rouch Jean-Pierre, 2006. « Cahiers-temps et chronostyles, une approche compréhensive des emplois du temps », in *Les temporalités dans les sciences sociales*, J. Thoemmes et G. de Terssac (dir.), Paris, Octarès.