



HAL
open science

L'impact du travail à distance : temps, temporalités et communication humaine

Jean-Marc Jullien

► **To cite this version:**

Jean-Marc Jullien. L'impact du travail à distance : temps, temporalités et communication humaine. Seminaire LEST : Interactions par Ecrans et chercheu.se.rs junior, Feb 2024, Aix en Provence, France. hal-04530932

HAL Id: hal-04530932

<https://hal.science/hal-04530932>

Submitted on 3 Apr 2024

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

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

L'impact du travail à distance : temps, temporalités et communication humaine

Présentation pour le séminaire du 23 Février 2024 / Aix en Provence

JULLIEN Jean-Marc / Doctorant / Directeur de thèse : Franck Renucci/
Université de Toulon / Laboratoire IMSIC

Sommaire

Introduction

1-1 Télétravail : concept et fondamentaux

1-2 Implémentation du télétravail au sein des organisations

1-3 Fondement spatiotemporel du télétravail

2-1 le temps et la temporalité

2-2 l'anticipation dans la communication sociale

2-3 La communication ontologique

3-1 Anticipation et la communication en télétravail

3-2 Anticipation médiatique

3-3 Urgence dans les organisations

4- Théorisation du concept d'anticipation

5- Méthodologie

6- Résultats

7- Conclusion

Introduction



1-1 télétravail : concept et fondamentaux

Définition

Le télétravail peut être défini conformément à l'article L-1222-9 du code du travail comme "toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait pu être exécuté hors des locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors des locaux de l'employeur de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication".

Enjeux

Les enjeux du télétravail sont visibles à trois niveaux. Pour l'entreprise et le salarié, il permet une plus grande autonomie, un gain de temps, une liberté d'organisation, une réduction des temps de transport et des temps de trajet (Taskin, 2003).

Les enjeux de la pandémie

Le télétravail est devenu l'outil pour faire face à la crise du COVID 19. Ce télétravail s'est donc métamorphosé en télétravail de crise (Roncati, Magré, 2021).

1-2 implémentation du développement au sein des organisations

Le télétravail est un projet de changement nécessitant d'être anticipé.

Ce dernier exige une modification structurelle de l'organisation (Mintzberg, 1982), une horizontalisation de la hiérarchie.

Le projet de développement du télétravail nécessite également une participation et une implication individuelle des salariés dans le projet.

L'anticipation dans la mise en place du télétravail concerne les salariés à titre individuel. Le télétravail doit être perçu comme un levier de motivation pour les salariés

Le développement des nouvelles technologies au sein de l'entreprise permet de faciliter l'échange d'information

1-3 fondement spatiotemporel du télétravail

Le télétravail pourrait d'un point de vue théorique transformer l'organisation-structure et territorialiser faisant référence aux bâtiments de l'entreprise, au matériel et aux locaux. L'organisation se structure en réseau (ou imaginaire) caractérisée par le symbolique, l'idéologique et le virtuel (Le Moëne, 2008)

Marc Dumas et Caroline Ruiller (2014) montrent en reprenant les travaux de Le Douarin (2007) que les couples « bi-actifs » dont le compagnon participe aux tâches ménagères, en télétravail ont davantage de chance que le rythme des incursions personnelles s'intègre à celui travail.

La crise a mis en avant deux dimensions d'usage de la visioconférence. Une première dimension vise à protéger ses données personnelles et une seconde concerne ce qui doit être montré ou non lors d'interactions au sein des cercles de sociabilité (Barats, Wilhelm, 2022)

2-1 le temps et la temporalité

Le temps est difficilement conceptualisable : nous pouvons opérer une distinction en nous inspirant des travaux de Ferdinand de Saussure (1916) et de Norbert Elias (2014) entre un « temps signifié » et un « temps signifiant »

Le « temps signifié » correspond au temps d'origine ontologique et physique. C'est un temps mesurable par les horloges. Par exemple midi correspond à l'heure où le soleil est le plus haut dans le ciel.

le « temps signifiant » correspond au sens que nous donnons au temps. Le temps signifiant est symbolique. Par exemple midi correspond à l'heure du déjeuner.

Le concept de temporalité que nous souhaitons développer est proche du concept de *Zeitlichkeit* de Martin Heidegger (1927). La temporalité correspond à notre tension temporelle envers la mort. C'est la caractéristique du *Dasein*

la temporalité peut se détourner de sa finitude en se préoccupant d'une autre finalité : c'est la temporalisation

2-2 l'anticipation dans la communication sociale

Les travaux de Norbert Elias (1973) permettent de mettre en évidence le processus de développement de civilisation. La culture semble se construire sur un processus d'intériorisation des normes et de son propre comportement sociale. Il y a donc un processus d'auto-anticipation

Erving Goffman (1973) dans son étude sur les rites met en avant une logique communicationnelle fondée sur une logique anticipatrice. La communication Goffmanienne semble pouvoir être résumée sous la suite logique de (définition de la scène – déséquilibre – retour à l'équilibre)

Cette logique se retrouve également au sein des sciences de l'information et de la communication avec la question de l'incommunication (Wolton, 2018) / (Dacheux, 2015, 2018) : l'incommunication fait partie intégrante de la communication

La communication est une résistance à l'entropie (Galli, 2020)

2-3 communication ontologique

La communication ontologique est directement liée au processus de temporalité. David Galli (2020) intègre dans sa théorie de la communication humaine (liées aux émotions) la question de la résistance à l'entropie, à savoir lutter contre notre finitude.

En suivant cette piste, nous pouvons élargir le champ de la communication à une dimension ontologique.

Ainsi, d'un point de vue ontologique, il n'y a pas d'absence car le *Dasein* peut présenter l'absent. La notion d'imaginaire est donc centrale au sein de ce type de communication.

Le *dasein* communique de manière indirecte par les outils. L'usage d'un outil renvoie directement à un autre outil jusqu'à un autre *Dasein*. La communication se réalise donc de manière asymétrique

L'ontologie communicationnelle passe par le visage. Le visage est constitutif de l'identité d'autrui (Le Breton, 2016) , c'est par cette partie du corps que je m'identifie à autrui mais c'est aussi par le visage de l'autre que je prends conscience de sa finitude (Levinas, 1983) et de sa temporalité.

2-3 communication ontologique

En nous basant sur les travaux de Marcel Mauss (1950, 1958), nous pouvons penser la communication comme un don de temporalité que l'on fait à l'autre

Pour Mauss (1950, 1958) le don s'explique par un processus de triple obligation (donner, recevoir et rendre) où l'obligation de rendre demeure la plus importante

Mauss (p.161 & p173, 1950/1958) « accepter quelque chose de quelqu'un, c'est accepter de son essence spirituelle de son âme [...] On mêle les âmes dans les choses ; on mêle les choses dans les âmes ».

L'obligation de rendre est donc la plus importante car elle équilibre le processus en relançant le cycle du don par un retour. S'il n'y a pas de redevance, cela conduira à une dette et donc un déséquilibre où la personne endettée devra quelque chose à quelqu'un et plus précisément soi-même (Tarot, p.60, 2003)

3-1 l'anticipation et la communication en télétravail

L'anticipation est à la fois une caractéristique du monde professionnel et communicationnel.

Le télétravail semble selon nous un secteur d'étude propice à notre thèse car:

- **La culture formelle et technique (Hall, 1959) de l'entreprise modifie le rapport du don temporel au sein de la communication.**
- **Les unités de temps (Rosa, 2013) des salariés sont attribués à une activité (celle de l'investissement dans la tâche professionnelle). Les salariés n'ayant pas réellement de temps disponible pour communiquer doivent anticiper leur sollicitation et leur comportement envers autrui**
- **Ce phénomène serait accentué par la distance en télétravail et par l'urgence sanitaire propre à la crise de 2020**

3-2 Anticipation médiatique

Marc Lits (1995) en se fondant sur les écrits de Paul Ricœur supposait que le récit médiatique (radio, télévision...) corroborait des croyances et modifiait notre rapport à la réalité par l'intermédiaire des systèmes d'informations médiatiques

Exemple : Lorsque nous lisons le journal ou regardons la télévision nous nous inscrivons et nous nous projetons dans un événement qui ne nous touche pas en tant que corps physique

Anticipation ontologique serait possible par l'usage des outils numériques (télévision ou réseaux sociaux) ayant permis à l'Etat de maintenir une communication reposant sur deux registres ; la peur et le chantage (Le Goff, 2021)

Cela a pour conséquence de créer un imaginaire de la situation vécue centré sur la peur de la maladie

3-3 Urgence organisationnelle

Valérie Carayol (2006) en se basant sur les travaux de Pascal Jelliman (2000). L'auteure montre que l'urgence a été implantée au sein des organisations afin de mettre les individus suffisamment sous tension pour qu'ils soient décidés à agir.

L'urgence produit une surcharge des unités de temps (Rosa, 2013). Cette surcharge induit une sensation de compression temporelle et d'anticipation.

Exemple d'urgence traduite en anticipation.

Mise en place de plan de continuité d'activité

L'usage de PowerPoint permettant de préparer en amont les réunions

Les projets de changements (télétravail)

Le suivi de formation en ligne s'implantant parfois dans les horaires de télétravail

L'anticipation au sein des organisations prend la forme d'une logique de l'usage (Perriault, 1989) : Un objet a un usage prédéfini mais son utilisateur est en capacité de détourner l'usage de l'objet

4- Principe d'anticipation

L'anticipation est un atout biologique visant à préserver la santé de l'être humain.

Pour Alain Berthoz (2015), cette conservation s'effectue par la pratique intellectuelle dans laquelle notre réflexion se préoccupe de l'avenir. *L'incertain peut être une source d'angoisse et donc représenter un danger pour nous. Ainsi nous inventons des scénarii alternativement possibles où l'on évalue les risques* (Berthoz, 2015).

Ekstaticité de l'anticipation

L'anticipation contrairement à la prédiction des IA se fonde sur une fusion de plusieurs de nos expériences passées disponibles (Lee, 2012) et présentes pour pouvoir agir directement sur le futur. En effet pour comprendre et pour pouvoir agir conformément à nos attentes, nous devons nous tourner vers le passé et l'histoire (Hartog, 2011).

(Présent/futur [risque] → Futur/Présent → Présent/Passé → Passé/Présent → Présent/Futur [souhaité]).

5- Méthodologie

1- Méthodologie quantitative

La méthodologie consiste à réaliser dans un premier une étude (bilan) statistique de la situation de télétravail depuis 2013 afin d'étudier l'évolution de ce dernier. Cette étude s'est construite à partir d'analyses réalisées par la DARES et l'INSEE. Elle permet d'introduire notre méthodologie qualitative mais aussi de déterminer des critères d'anticipations à étudier

Problème fonctionnel du dispositif informatique pour le télétravail

- Problème lié à l'isolement et donc à la collectivité de l'équipe*
- Problème d'autonomie des télétravailleurs*
- Problème de conciliation vie privée et professionnelle*

5- Méthodologie

2- Méthodologie qualitative

Une vingtaine d'entretiens semi-directifs (couplés avec des questions de récit de vie) avec des télétravailleurs du secteur privé et du secteur public.

Les entretiens ont progressivement évolués pour se transformer en entretien réflexif et compréhensif

Les télétravailleurs sont classés en deux catégories :

- Ceux ayant continué après les confinements*
- Ceux ayant arrêté après les confinements*

Le ratio obtenu permet d'avoir quasiment 50% d'entreprises privées et 50% de la fonction publique. Une parité quasiment égale entre homme et femme. Toutes les tranches d'âge ont été interrogées (entre plus ou moins 27 ans jusqu'à 60 ans).

6- Résultats

Anticipation liée à la configuration de l'espace : Elle concerne la configuration de l'espace entièrement dédiée au télétravail.

J'ai une petite surface de 28 m², c'est mon salon, je l'ai pensé en fait pour pouvoir me poser et pouvoir faire du télétravail. C'est-à-dire, que c'est aussi pour ça que j'ai investi dans un grand écran, ou un bureau assis debout. Donc je me posais sur le canapé, je mets le bureau il est à soixante centimètres du sol, ça devient un meuble télé, l'écran est suffisamment large pour profiter avec la barre de son ou les choses comme ça

La disponibilité à l'autre : c'est un comportement voulu par avance visant à préserver son « moi » vis-à-vis des autres.

Les craintes pour moi. En fait la première fois que l'on fait du télétravail, on a tellement peur des fois qu'on nous appelle et que je sois allé me faire à manger ou que je sois aux toilettes. On a peur de n'être pas joignable alors que ça dure cinq secondes tu vois. C'était plutôt ça les craintes. Donc que ce soit mal perçu

6- Résultats

Anticipation liée à la réception de message : plutôt rare, elle n'est possible que lorsque l'on connaît bien l'activité d'une personne. C'est une anticipation davantage liée à une tâche professionnelle qu'au télétravail

Oui oui ça pouvait arriver d'anticiper des fois un message d'un collègue. Cependant il n'y pas une activité qui est préméditée. En fait généralement on sait avec ses collègues à quelle heure chacun se connecte, on a des habitudes pratiquement on sait qu'il y en a qui se connecte plus tard, il y en a qui se connecte plus tôt. Il y en a qui travaille plutôt le soir

Anticipation du risque technique : c'est un comportement visant à prévenir les risques liés à l'usage des dispositifs numériques

La principale crainte notamment vis-à-vis de ma génération. C'est les craintes liées aux numériques. En fait avant le confinement, il y avait peu de gens qui faisait du télétravail. Il y eut une massification du télétravail, d'ailleurs tout notre département s'est retrouvé en télétravail, ce qui veut dire qu'on a eu très peu de temps pour se coordonner et être formé aux outils numériques, on l'a fait un petit peu avant de partir où on avait des casques pour pouvoir utiliser les logiciels de téléphonie, de communication et de meeting avec les programmes qu'on nous avait mis mais on a fait ça et on a appris un peu sur le tas et comme on a pu

6- Résultats

Outil technique comme support d'anticipation : Dans ce cas de figure l'outil numérique lui-même qui est utilisé en amont afin de réaliser une action qui se réalisera dans le futur : exemple le mail

Parfois je finissais mes journées à 22h ou 23h et je vais pas mettre un mail à cette heure-là c'est anxiogène. Potentiellement il va le lire donc tu le programmes pour qu'il arrive à 7h et demi du matin le lendemain ou 8h. Tu as certains systèmes qui le font comme Outlook ou Zimbra

Anticipation liée à la prise de parole en réunion : elle vise à préparer à l'avance l'argumentaire/ Discours de la réunion

Lorsque tu prends la parole, que tu vois les gens et qu'ils t'écoutent, tu dois préparer ce que tu vas dire sans rien oublier. C'est plus difficile qu'en présentiel. Tu dois faire une synthèse de ce que tu dois dire et surtout des fois tu dois te servir de ta prise de parole pour prendre et monter ton accord ou ton désaccord par rapport à ce qui a été dit avant.

7- Conclusion

Observations :

- *Certains mettent en avant des comportements proprement ontologique comme la capacité à présentifier l'absent (anticipation de la réception d'un message). le temps signifiant joue ici un rôle de présentification de la personne absente*
- *L'anticipation de la prise de parole rejoint l'anticipation de réunion à partir du PowerPoint. Un phénomène de présentification est également présent puisque la personne prépare mentalement ce qu'elle va dire en s'imaginant en amont en train de présenter*

Le don temporel est également présent que ce soit :

Dans les situations de disponibilité où l'on est en amont prêt à faire un don d'échange avec l'autre

Dans les situations d'anticipation du risque technique, le don temporel est réalisé ontologiquement au concepteur l'outil, à son commanditaire et aux autres utilisateurs avec qui le travail réalisé sera partagé.

7- Conclusion

La situation de télétravail a également permis de relever une faible présence d'unité de temps disponible. Beaucoup de télétravailleur (vivant seul) passait leur journée devant l'écran. Ce manque d'échange et donc de don a permis de mettre en avant des détournements d'usage de logiciel. Par exemple la création de coffee chat pour pouvoir échanger à la sortie de la crise. Ici le besoin de communication est ressorti sous la forme d'une anticipation

Pour pouvoir discuter les résultats, la dernière partie de la méthodologie consistera à mettre en avant un critère de saturation des différents exemples soulevés

Pour cela nous utiliserons un questionnaire adressé un an plus tard au même télétravailleurs et à d'autres tout en mettant en avant la question de la dimension sanitaire

Merci pour votre attention
!!!

Bibliographie

BARATS Christine Barats et WILHELM Carsten. *L'université à la maison ou la plasticité de la vie privée en temps de Covid-19. Quaderni. Communication, technologies, pouvoir. N°106. Crise sanitaire. 2022*

BERTHOZ Alain, DEBRU Claude. *Anticipation et prédiction. Du geste au voyage mental. Odile Jacob. 2015*

CARAYOL Valérie. *Principe de contrôle, communication et temporalités organisationnelles. Études de communication, langages, information, médiations. Organisation, dispositif, sujet. 2005*

CROISILE Bernard. *Tout sur la mémoire. Odile Jacob. 2009*

DACHEUX Éric. *L'incommunication, sel de la communication. CNRS Éditions, Hermès, la Revue, N°71, pages 266 à 271. 2015*

DACHEUX Éric. *Deux sources cosmopolites des réflexions sur l'incommunication : Vilem Flusser et René-Jean Ravault. CNRS Éditions, Hermès, La Revue, n° 84, pages 38 à 44. 2019*

DE SAUSSURE Ferdinand. *Cours de linguistique. Petite Biblio Payot. Classiques. 1916 (2016)*

DUMAS Marc, RUIILLER Caroline. *Le télétravail, les risques d'un outil de gestion des frontières entre vie privée et professionnelles. Management Prospective ED, Management et Avenir. N° 74, pages 71 à 95. 2014*

ELIAS Norbert. *Du temps. Fayard, Pluriel. 2014*

ELIAS Norbert. *La Civilisation des mœurs. Pocket, Agora. 1973 (2002)*

GALLI David. *L'adolescent du XXIème nous enseigne la vie, les sentiments et la communication humaine. Université de Toulon. Thèse soutenue le 23 Novembre 2020.*

GOFFMAN Erving. *Asiles. Les éditions de Minuit. Le sens commun. 1968*

GOFFMAN Erving. *Mise en scène de la vie quotidienne, la présentation de soi, Volume 1. Les éditions de Minuit. Le sens commun. 1973*

GOFFMAN Erving. *Mise en scène de la vie quotidienne, la présentation de soi, Volume 2. Les éditions de Minuit. Le sens commun. 1973*

Bibliographie

GOFFMAN Erving. *Les rites d'interaction. Les éditions de Minuit. Le sens commun. 1974*

GOFFMAN Erving. *Stigmate. Les éditions de Minuit. Le sens commun. 1975*

GOFFMAN Erving. *Façon de parler. Les éditions de Minuit. Le sens commun. 1987*

GOFFMAN Erving. *Les cadres de l'expérience. Les éditions de Minuit. Le sens commun. 1991*

HARTOG François. *Régime d'historicité, patrimoine et crise du temps. (in) Discordance des temps, rythmes, temporalités, urgence à l'ère de la globalisation de la communication (sous la direction de Valérie Carayol et Alain Bauldoires). Maison des Sciences de l'homme d'Aquitaine. 2011*

HEIDEGGER Martin. *Etre et temps. Gallimard. 1927*

JELLIMANN Pascal. *Gérer par l'urgence des enjeux de long terme, Exposé du 4 février 2000, séminaire « Vie des Affaires », École de Paris du management. 2000*

LE BRETON David (Entretien mené par GROSBOIS Philippe). *Le visage, Symbole de notre identité. Le Journal des psychologues (n° 339), Éditions Martin Média, pages 27 à 31. 2016*

LE GOFF Jean-Pierre. *La société Malade. Les Essais, Stock. 2021*

LEE Won. *L'intervention de l'avenir dans le présent. (in) Discordance des temps, rythmes, temporalités, urgence à l'ère de la globalisation de la communication (sous la direction de Valérie Carayol et Alain Bauldoires). Maison des Sciences de l'homme d'Aquitaine. 2011*

LE MOENNE Christian. *L'organisation imaginaire ? Communication et organisation, Retour sur les images d'organisations, N° 34. 2008*

LEVINAS Emmanuel. *Le temps et l'autre. PUF. Quadrige. 1983*

LITS Marc. *Le temps Médiatique. Recherche en communication, N° 3. 1995*

Bibliographie

MAGRE Nelly, RONCATI Jeanine. Du télétravail de crise au télétravail durable, des conseils pratiques et des réflexions approfondies de deux expertes pour réussir un changement indispensable. Editions First. 2021.

MAUSS Marcel. Sociologie et Anthropologie. PUF. 1950/1958

PERRIAULT Jacques. La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer. L'harmattan. 2017.

ROSA Hartmut. Accélération, une critique sociale du temps. La Découverte, poche. 2013

SALMON Maria La trace dans le visage de l'autre. Sens-Dessous (N° 10), Éditions Éditions de l'Association Paroles, pages 102 à 111. 2012

T. HALL Edward. Le langage silencieux. Editions du point, Essais. 1984 (1959)

TAROT Camille. Sociologie et Anthropologie de Marcel Mauss. La Découverte. Repères. 2003

WOLTON Dominique. Communication, incommunication et acommunication. CNRS Éditions, Hermès, La Revue, n° 84, pages 200 à 205. 2019

L'impact du travail à distance : temps, temporalités et communication humaine

Présentation pour le séminaire du 23 Février 2024 / Aix en Provence

JULLIEN Jean-Marc / Doctorant / Directeur de thèse : Franck Renucci/
Université de Toulon / Laboratoire IMSIC