



HAL
open science

Être sensibles aux clics des publics : quelles pratiques de déconnexion pour les travailleur•euses de la communication numérique ?

Sara Germain, Claire Estagnasié, Valérie Reid, Camille Alloing

► To cite this version:

Sara Germain, Claire Estagnasié, Valérie Reid, Camille Alloing. Être sensibles aux clics des publics : quelles pratiques de déconnexion pour les travailleur•euses de la communication numérique ?. Colloque international Org&Co 2024. Sens, sensible et insensible en communications organisationnelles, Université Paul Valéry Montpellier III, Apr 2024, Montpellier, France. hal-04621998

HAL Id: hal-04621998

<https://hal.science/hal-04621998v1>

Submitted on 27 Jun 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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Être sensibles aux clics des publics : quelles pratiques de déconnexion pour les travailleur·euses de la communication numérique ?

9 916 caractères

GERMAIN, Sara **1**, ESTAGNASIÉ, Claire **1, 2**, REID, Valérie **1**, ALLOING, Camille **1**

1 : Université du Québec à Montréal

2 : Université Côte d'Azur

@ : germain.sara@courrier.uqam.ca

Résumé

Cette communication dresse un portrait holistique du travail affectif exigé des gestionnaires de communautés en ligne (GCL) au Québec. En adoptant une posture critique face à la double plateformes exigée aux GCL, nous adressons les enjeux de l'hyperconnexion et du technostress liés à leur occupation professionnelle. Une attention particulière est portée aux tactiques de déconnexion auxquelles les GCL font usage pour pallier une certaine dépendance face aux plateformes. Les données présentées se basent sur une recherche effectuée dans le cadre d'un projet subventionné portant sur le travail des GCL au Québec (ethnographie en ligne de 30 organisations, 33 entrevues avec des GCL, et deux groupes de discussion).

Abstract

The aim of this paper is to draw a holistic portrait of the affective work required of community managers (CMs) in Quebec. By adopting a critical stance towards the dual platformization required of CMs, we address the issues of hyperconnection and technostress associated with their occupation. Special attention is given to the disconnection tactics used by CMs to compensate for their dependence on platforms. The data presented are based on research carried out as part of a funded project on CM work in Quebec (online ethnography of 30 organizations, 33 interviews with CMs, and two focus groups).

Mots clés : réseaux sociaux, plateformes, affect, hyperconnexion, tactiques, déconnexion

Keywords : social networks, platformization, affect, hyperconnection, tactics, disconnection

La « (ré)organisation des procès de production, des liens entre les acteurs et des modalités de valorisation des activités » (Bullich, 2021, p. 32) opérée par les plateformes, s'applique à de nombreux secteurs, dont celui de la communication. Cette « plateformisation » participe notamment à prescrire les « bons » contenus, à produire ou faire circuler pour « créer un lien émotionnel avec votre audience et [...] générer de l'empathie à l'égard de votre organisation¹ » (Germain et Alloing, 2022). Le respect de ces prescriptions est un enjeu de performance pour les travailleur·euses de la communication numérique. Ce travail affectif et émotionnel s'évalue alors à l'aune d'une série d'outils de quantification de « l'engagement » généré par leurs actions et contenus (Alloing, Cossette et Germain, 2021a). Cet impératif d'affecter les publics est de plus un enjeu de bien-être au travail (Alloing et Pierre, 2021).

Plateformisation et aliénation aux plateformes

Outre la question des prescriptions des plateformes, le travail des gestionnaires de communautés en ligne (GCL) implique un important travail de gestion de ses propres émotions, et de celles d'autrui (Duffy et Sawey, 2022). Dès lors, comment ces professionnel·les arrivent-ils à mettre à distance ces interactions sensibles générées par un travail affectif guidé par les plateformes ?

Pour apporter des éléments de réflexion à cette question de recherche, nous mettrons en relief à partir des données collectées dans le cadre d'un projet subventionné portant sur le travail des GCL au Québec, les formes d'hyperconnexion (Morand, 2020), de technostress (Valenduc, 2017, p 12), et de déconnexion (Jauréguiberry, 2014)

¹ « Idées de publication pour votre Page professionnelle Facebook » sur le site MetaBusiness :

propres à ce travail affectif et émotionnel en ligne. Dans cette recherche, nous soutenons que les GCL représentent une profession sensible au technostress, conséquence directe de l'hyperconnexion propre aux métiers plateformisés, et du travail affectif qu'ils fournissent auprès de leur public.

Hyperconnexion et technostress

L'hyperconnexion est la « connexion quasi permanente aux terminaux de communication mobile » (Carayol *et al.*, 2016, p.10). Ce concept réfère à la fois à une connexion quantitativement importante et subjectivement contraignante. Il implique divers enjeux liés à l'incapacité à se déconnecter et aux conséquences sociopsychologiques qui en découlent. Nous soutenons dans cette recherche que les GCL sont, par leur métier, plus exposés que d'autres à l'hyperconnexion, ce qui a des répercussions sur leur vie intime et affective. En effet, l'hyperconnexion engendre du technostress (stress technologique en français), c'est-à-dire le trouble psychologique ressenti par les individus lors de leurs interactions avec la technologie (Brod, 1982). Ce concept a été actualisé en contexte numérique par Valenduc (2017, p.13) comme « l'augmentation de la charge psychosociale liée au travail, à partir du moment où les potentialités offertes par les nouveaux outils digitaux se transforment en pression sur le travailleur ». Ainsi, face à l'hyperconnexion participant au technostress, les GCL manifestent parfois leur besoin de déconnexion.

Paradoxe déconnexion

Le métier de GCL connaît une professionnalisation rapide à travers une « double plateformisation » (Reid,

<https://www.facebook.com/business/help/160798571377810>

Germain, Estagnasié, à paraître). D'une part, cela englobe les responsabilités définies dans les descriptions de poste, qui impliquent la diffusion de contenus sur les réseaux socionumériques. D'autre part, cela inclut également l'apprentissage et l'ajustement aux changements des algorithmes des plateformes.

Nos résultats se déploient autour de trois axes principaux :

1. Premièrement, en raison de l'évolution continue et rapide des plateformes, le métier de GCL demande un apprentissage permanent, passant nécessairement par un accès quasi illimité aux médias socionumériques pour se former en autodidacte. Un participant affirme à ce sujet: « *Les réseaux sociaux, c'est un laboratoire constant de choses à travailler, parce que du moment que tu crois maîtriser une plateforme, il y en a une nouvelle qui émerge* » (MM). Cette autoformation, caractérisée par un grand nombre d'essais-erreurs sur les plateformes (Alloing et al., 2021a), requiert une grande disponibilité de la part des GCL sur leur temps personnel. Puisqu'elle n'est pas reconnue comme une tâche faisant partie de la fiche de poste, cela contribue à accentuer l'hyperconnexion des GCL. « *Idéalement, il faudrait qu'une partie de notre travail soit dédiée à l'apprentissage, mais on n'a pas toujours l'opportunité de le faire* » (KG).
2. Par ailleurs, cette hyperconnexion en lien avec la nature même du métier entraîne une forme de dépendance aux plateformes. Sur le plan personnel, les GCL évoquent la nécessité d'une connexion constante à l'actualité et leurs présences en ligne, au travail et dans leur intimité, ce qui entraîne une fatigue accrue.

Un participant énonce: « On veut toujours voir ce qui se passe, là. On a l'impression que si on ne regarde pas, on manque ce qui se passe » (AZ). La dépendance est double puisqu'elle concerne aussi les organisations employant des GCL : dépourvues de plateformes propres, l'opacité du fonctionnement des algorithmes crée un impératif de présence sur les médias socionumériques afin d'incorporer les pratiques qui génèrent de l'engagement. Les conséquences organisationnelles de cette dépendance se caractérisent par une autonomisation des GCL pouvant amener à l'isolement voire à une sensation d'abandon : ils sont à la fois ceux qui communiquent et évaluent cette communication, qui font face aux publics et aux plateformes.

3. Troisièmement, cette autonomisation se manifeste aussi par des pratiques de déconnexion non accompagnées par leurs employeurs (tableau 1) :

Tableau 1 : Typologie des pratiques de déconnexion observées

Niveau des pratiques	Durant le temps de travail	Dans l'intimité
Matériel	Ne pas utiliser son téléphone personnel pour travailler / Ne pas avoir d'applications liées au travail / Avoir un téléphone professionnel / ne pas avoir d'ordinateur portable	Ranger son téléphone le soir / Demander à un-e proche de garder son téléphone / Ne pas avoir d'applications liées au travail / Supprimer ses comptes personnels
Temporel	Évaluer le temps d'écran	
Organisationnel	Signaler aux collègues que l'on est injoignable / Pendre des congés maladies	Définir des plages horaires de consultation

Spatial		Aller dans des lieux sans wifi
Physiologique		Pratiquer des "sports de nature" ou des sports de combat / Faire une sieste
Relationnel	Revendiquer un droit à la déconnexion	
Professionnel	Couper les notifications des profils administrés	Ne pas s'abonner aux profils de son organisation

Cette déconnexion participe à un travail émotionnel : les GCL sont affecté.es par les commentaires de leur public (Alloing et Pierre, 2021b). Par exemple, en groupe de discussion, une GCL a signalé avoir fait face à des commentaires sexistes, et une autre à avoir assisté à des remarques racistes. Cette première GCL, d'une organisation du milieu des jeux vidéo, mentionne: « *On ne va pas se mentir qu'en tant que femme, ou que minorité, c'est plus dur, il y a plus de risque de recevoir des commentaires désobligeants* » (PZ). Du fait du travail affectif fourni, les GCL auraient encore plus besoin d'avoir la possibilité de se déconnecter que d'autres professions, et, paradoxalement, font partie des professionnels qui peuvent le moins le faire.

Ces éléments nous permettent de discuter les tactiques auxquelles les GCL ont recours pour se détacher de leur travail sur/par les plateformes, pour faire face aux tissus affectifs particuliers de leur métier. Ces tactiques témoignent d'une certaine position critique face à l'hyperconnexion associée à leur métier. Les tactiques de déconnexion volontaire, partielle et ponctuelle que réalisent plusieurs GCL s'apparentent à une tentative de contrôle sur l'hyperconnexion, tandis que les tactiques d'ordre administratif témoignent d'une déconnexion s'approchant davantage de la fuite associée à des situations de *burn-out* (Jauréguiberry, 2014). Les réalités des GCL sont aussi très variées. Certain·e·s sont en mesure d'avoir des stratégies vis-à-vis des plateformes et

sont plus capables d'avoir les ressources nécessaires pour apprendre le fonctionnement des plateformes, et donc utiliser des stratégies de déconnexion. Pour les autres, ce sont plutôt des tactiques *ad hoc*, rendant très difficile d'échapper aux affects des publics auxquels ils sont exposés par leur métier (Alloing & Pierre, 2021).

Bibliographie

Alloing, C., Cossette, S. et Germain, S. (2021). Faire face aux plateformes. *Questions de communication*, (40), 141-168.

Alloing, C. et Pierre, J. (2021). Le travail émotionnel numérique : faire de ses clics un moyen d'éviter les claques. *Questions de communication*, (40), 233-256.

Brod, C. (1982). Managing Technostress: Optimizing the Use of Computer Technology. *Personnel Journal*, 61(10), 753-57.

Bullich, V. (2021). La « plateformisation » comme déploiement d'une logique organisatrice : propositions théoriques et éléments de méthode. *Effeillage*, 10(1), 30-34.

Duffy, B. E., & Sawey, M. (2022). In/visibility in social media work: The hidden labor behind the brands. *Media and communication*, 10(1), 77-87.

Germain, S. et Alloing, C. (2022). Engager, cliquer, liker. L'éditorialisation des contenus journalistiques sur les plateformes numériques. *Quaderni. Communication, technologies, pouvoir*, (107), 19-38.

Jauréguiberry, F. (2014). La déconnexion aux technologies de communication. *Réseaux*, 186(4), 15-49.

Morand, O. (2020). Hyperconnexion numérique au travail : De la compréhension

des activités et vécus à la transformation par le théâtre-forum [Phdthesis, Institut Polytechnique de Paris].

Reid, V., Germain, S. et Estagnasié, C. (accepté), L'hyperconnectivité et l'(in)dépendance des gestionnaires de communauté québécois face aux plateformes. Plateformisation des métiers de la communication, *Communication & Professionnalisation*.

Valenduc, G. (2017). Au doigt et à l'œil. Les conditions de travail dans des environnements digitalisés. Hesamag, ETUI, 2, 12-16.