



HAL
open science

L'usage des TIC mobiles et la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains - cas des cadres de la ville d'Agadir

Mohamed Ali Mazegh

► **To cite this version:**

Mohamed Ali Mazegh. L'usage des TIC mobiles et la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains - cas des cadres de la ville d'Agadir. Sciences de l'information et de la communication. Université Ibn Zohr, Agadir; Faculté des Lettres et des Sciences Humaines, 2020. Français. NNT: . tel-03024629

HAL Id: tel-03024629

<https://theses.hal.science/tel-03024629>

Submitted on 25 Nov 2020

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.



UNIVERSITE IBN ZOHR
FACULTE DES LETTRES ET DES SCIENCES HUMAINES
CENTRE DES ETUDES DOCTORALES IBN ZOHR

Formation doctorale : Langues et Communication

THESE

Présentée par : Mohamed Ali MAZEGH

Pour l'obtention du

DOCTORAT NATIONAL

Spécialité : Sciences de l'Information et de la Communication

**L'USAGE DES TIC MOBILES ET LA RECONFIGURATION DU CHAMP
SPATIO-TEMPOREL CHEZ LES CADRES MAROCAINS
LE CAS DES CADRES DE LA VILLE D'AGADIR**

Soutenue publiquement le 10 Octobre 2020, devant le jury composé de :

Pr. Mohamed BENDAHAN	FLSH, Université Mohamed V	Président
Pr. Abderrahmane AMSIDDER	FLSH, Université Ibn Zohr	Directeur
Pr. Farid TOUMI	FSJES, Université Ibn Zhor	Rapporteur
Pr. Hassan ENNASSIRI	FLSH, Université Ibn Zohr	Rapporteur
Pr. My Driss EL OUAFA	FLASH, Université Ibn Zohr	Rapporteur

Cette thèse a été préparée au sein du Laboratoire **LARLANCO**
Laboratoire de Recherche sur les Langues et la Communication
Faculté des Lettres et des Sciences Humaines
Université Ibn Zohr

La Faculté des Lettres et des Sciences Humaines de l'Université Ibn Zohr n'entend donner aucune approbation ni aucune improbation aux opinions émises dans cette thèse.

Ces opinions doivent être considérées comme propres à leur auteur.

DEDICACE

À mes chers parents et mon beau-père, que Dieu les ait dans sa sainte Miséricorde ;

À mon épouse Khadija, source d'une remarquable énergie positive. C'est grâce à son soutien et à ses encouragements que le présent travail a pu voir le jour ;

À Houssam, Akram et Marouane, pour qui je souhaite que ce travail leur donne le courage, la ténacité et la persévérance d'aller jusqu'au bout de leurs projets ;

À toute ma famille.

REMERCIEMENTS

Mes premiers remerciements vont naturellement à mon Directeur de thèse, professeur Abderrahmane Amsidder, qui a bien voulu m'accompagner tout au long de cette aventure scientifique exaltante. Ses qualités humaines hors pair, sa bienveillance, sa rigueur intellectuelle et académique ainsi que ses précieux conseils m'ont été d'une aide inégalable. Son soutien sans faille a été mon salut et ma motivation dans les moments d'incertitude, d'impatience et d'excès.

Mes sincères remerciements vont également aux membres du jury qui m'ont fait l'honneur de lire et d'évaluer ce travail.

Je voudrais aussi exprimer ma reconnaissance à toutes celles et à tous ceux qui m'ont aidé de près ou de loin à la concrétisation de ce rêve à travers leurs encouragements, leur participation à l'enquête terrain ainsi que les questionnements qu'ils ont suscités en moi à l'occasion de nos conversations et nos discussions.

Mes pensées vont à tous les membres de ma grande famille (sœurs et frères, ma belle-mère, belles-sœurs, beaux-frères et cousins) pour leur soutien et leurs encouragements incessants.

Pour terminer, je souhaite remercier ma petite famille Khadija, Marouane, Akram et Houssam pour leur soutien indéfectible, Ô combien précieux, pour entreprendre et parachever ce travail. Ils ont été remarquablement indulgents et tolérants à l'égard de mes interminables escapades et échappées entièrement consacrées aux lectures-relectures et écriture-réécriture au point de rompre parfois avec le train ordinaire de la vie familiale.

CONVENTIONS D'ÉCRITURE

La rédaction de ce travail a été faite conformément à la norme APA¹ (*American Psychological Association*), 6^{ème} édition. Les règles APA sont appliquées pour les citations dans le corps du texte et le regroupement des références bibliographiques en fin du document.

Nous avons privilégié les lectures de premières mains au détriment des références de seconde main (« cité par... »). Les références sont classées selon leur nature (ouvrages et chapitres d'ouvrages, articles scientifiques, thèses, rapports, documents, liens de sites internet), par ordre alphabétique du nom de famille des auteurs et date de publication s'agissant du même auteur. Pour les sites internet, les dates de consultations sont indiquées dans les notes de bas de page et non dans la bibliographie.

Citations d'auteurs

Lorsqu'un auteur est évoqué pour la première fois, la référence dans le texte comporte le nom, la date de publication et la page consultée. Exemple : (Dépelteau, 2000, p. 12) ou Dépelteau (2000, p. 12). Lorsque le même auteur est cité pour la deuxième fois, deux cas de figure se présentent. Le même document est cité dans deux notes consécutives, on utilise alors (*Ibid.*, n° de la page) sans préciser le nom de l'auteur. Si le document est cité à un endroit plus éloigné, on utilise dans ce cas (*Op. cit.*, n° de la page) en précisant le nom de l'auteur.

Pour les citations, elles sont reprises entre guillemets et en italique précédées ou suivies du nom de l'auteur, date de publication et le n° de la page concernée par le texte transcrit.

¹. Nous sommes appuyé à ce sujet sur les deux documents explicatifs suivants ainsi que sur le logiciel de gestion bibliographique Zotero :

- Jonas, L., Vanden Eynde, I., & Boumazguida, K. (2019). Guide méthodologique sur l'utilisation des normes APA. Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation, Université de Mons, Belgique
- Spoiden, A., & Patris, S. (2015). Rédaction des références bibliographiques selon les normes de l'American Psychological Association, Abrégé. Bibliothèque de Psychologie et des Sciences de l'Éducation : Université Catholique de Louvain, Belgique.

Lorsqu'une citation est longue (au-delà de 3 lignes), elle est décalée du corps du texte et mise en italique, interligne simple et sans guillemets.

La traduction des citations figure en note bas de page avec la mention [Notre traduction]

Citations pour les entretiens semi-directifs

Pour les entretiens semi-directifs réalisés, les extraits sont choisis en fonction de leur pertinence ; puis, insérés dans l'analyse. Chaque *verbatim* s'accompagne des initiales de son auteur, son statut et d'un verbe introducteur. Exemple : A. Lahcen, cadre opérationnel dans le secteur « secteur d'activité », souligne que, déclare ou estime ...

Par ailleurs, les citations sont mises en italiques, avec l'interlignage simple. Lorsqu'elles sont longues (au-delà de 3 lignes), nous avons procédé à un saut de ligne avec un interlignage et une mise en page distinctives.

Sigles et expressions en langues étrangères

Les sigles utilisés pour la première fois dans le texte font l'objet d'une définition. Exemple : ANRT (Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications). Un récapitulatif des sigles et acronymes utilisés avec leur explication sont proposés en début du manuscrit. Les expressions en langues étrangères sont mises en italiques et expliquées, soit entre parenthèses, soit à travers une note de bas de page.

Le temps de conjugaison

Le présent de l'indicatif a été privilégié comme temps de conjugaison tout au long de ce travail. Le futur simple a été utilisé pour annoncer la démarche pour préciser ce qui sera fait.

Le choix des pronoms personnels

Pour ne pas alourdir le texte, le style impersonnel a été adopté même si le « nous » de modestie a souvent été utilisé. Tout comme le pronom indéfini « on ».

RÉSUMÉ

Mots clés : Technologies de l'information et de la communication, usage, porosité, sphères de sociabilité, cadres.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC), dont l'usage a connu une ascension fulgurante à partir de la dernière décennie du XX^{ème} siècle, sont devenues des organisateurs centraux de l'action (Denouël & Granjon, 2011). Elles sont entrées en résonance avec les sphères de sociabilité ouvrant *de facto* la voie à des reconfigurations inédites aussi bien au niveau individuel que collectif. Notre recherche tente de questionner l'interaction des sphères de vie personnelle et professionnelle chez les cadres de la ville d'Agadir à l'aune de l'usage des TIC mobiles. Son objectif est de saisir la nature, les manifestations et l'ampleur de la reconfiguration du champ spatio-temporel chez ces derniers. Nous abordons ce sujet à la lumière des concepts d'usage et de porosité des temps sociaux en nous appuyant sur une approche compréhensive à visée interprétative. Résolument ancré dans le paradigme constructiviste, notre travail embrasse le postulat de l'utilisateur actif, relativement autonome et libre dans ses choix et ses modes d'appropriation des dispositifs sociotechniques.

ABSTRACT

Keywords: Information and Communication Technologies, Use, Porosity, spheres of sociability, Executives.

Information and communication technologies (ICT), the use of which has experienced a sparkling rise since the last decade of the 20th century, have become central organizers of action (Denouël & Granjon, 2011). They have entered into resonance with the spheres of sociability, de facto opening the way to unprecedented reconfigurations both at the individual and collective level.

Our research attempts to question the interaction of personal and professional life spheres among executives in the city of Agadir regarding the use of ICT. The objective is to grasp the nature, extent and manifestations of reconfiguration of the space-time field in the latter.

We approach this subject in the light of the concepts of use and porosity of social times by relying on a comprehensive approach with an interpretative aim. Firmly grounded in the constructivist paradigm, our work embraces the premise of the active user, relatively autonomous and free in his choices and modes of appropriation of socio-technical devices.

ملخص

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، استخدام، تداخل المجالات، مجالات التفاعل الاجتماعي، أطر.

أضحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال، التي شهد استخدامها تزايداً متسارعاً منذ العقد الأخير من القرن العشرين، المنظم المركزي لكل فعل إنساني (جيلي دينويل وفابيان كرانجون 2011). إذ وجدت لها مرتعا خصبا في مجالات التفاعل الاجتماعي؛ وفتحت الباب مثيراً لصور غير مسبوقة من إعادة التشكيل لهذا الفعل، على المستويين الفردي والجماعي.

يحاول بحثنا هذا أن يُسائل التفاعل القائم بين مجالات الحياة الشخصية ومجالات الحياة المهنية عند أطر مدينة أكادير، في إطار استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال المحمولة؛ واضعاً نصب عينيه ضبط طبيعة إعادة تشكيل المجال الزمكاني عند هذه الأطر، ورصد تمظهراته ومداه. وقد تناولنا هذا الموضوع على ضوء مفهومين اثنين، أولهما: مفهوم الاستخدام، والثاني: نفاذية الأزمنة الاجتماعية. وذلك بالإعتماد على مقاربة تفهومية ذات منحى تفسيري. هذا ويتأسس عملنا - المتجذر بأصوله النظرية في النموذج البنائي - على فرضية المستخدم الفعّال؛ الذي يتمتع إلى حد كبير بنوع من الإستقلالية والحرية في اختياراته، وفي طرق تملكه للأدوات التقنو-اجتماعية.

SOMMAIRE

TABLE DES ABREVIATIONS ET ACRONYMES	12
LISTE DES TABLEAUX	15
LISTE DES FIGURES	19
LISTE DES GRAPHIQUES.....	20
INTRODUCTION GÉNÉRALE	21
CHAPITRE I : PARADIGME CONSTRUCTIVISTE, REFERENTIEL EPISTEMOLOGIQUE DE RECHERCHE	37
1.1. EPISTEMOLOGIE ET CONNAISSANCE	39
1.2. LES CADRES EPISTEMOLOGIQUES EN SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES.....	42
1.3. LE PARADIGME CONSTRUCTIVISTE PRAGMATIQUE : REFERENTIEL EPISTEMOLOGIQUE SPECIFIQUE DE NOTRE TRAVAIL DE RECHERCHE	63
CHAPITRE II : LA SOCIOLOGIE DES USAGES, NOTRE DISCIPLINE D'ANCRAGE THEORIQUE.....	77
2.1. LA SOCIOLOGIE DES USAGES ET LE PARADIGME DE L'USAGER ACTIF	79
2.2. LA SOCIOLOGIE DES USAGES : PROBLEMATIQUES ET APPROCHES	81
2.3. LA SOCIOLOGIE DES USAGES ET LE RENOUVELLEMENT DES PROBLEMATIQUES.....	114
CHAPITRE III : REVUE DE LITTERATURE : ARTICULATION SPHERE PROFESSIONNELLE – SPHERE PRIVEE A L'AUNE DES TIC MOBILES, LA DIVERSITE DES PROBLEMATIQUES	121
3.1. LES TIC ET LE NOUVEL ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	123
3.2. LA SURCHARGE INFORMATIONNELLE OU L'INFOBESITE AU SEIN DE L'ENTREPRISE.....	124
3.3. INJONCTION A LA CONNEXION PERMANENTE	133
3.4. ARTICULATION DES SPHERES PRIVEE ET PROFESSIONNELLE A L'AUNE DES TIC	153
3.5. ETAT DE LA RECHERCHE SUR L'APPROPRIATION DES TIC AU MAROC.....	159
CHAPITRE IV : USAGE, TIC MOBILES ET POROSITE DES TEMPS SOCIAUX, TROIS CONCEPTS A DEMYSTIFIER	163
4.1. LE CONCEPT D'USAGE	164
4.2. LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION MOBILES	177
4.3. POROSITE DES TEMPS SOCIAUX.....	197
CHAPITRE V : LE SECTEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION AU MAROC, ETATS DES LIEUX ET NIVEAUX D'USAGE.....	207
5.1. LE CADRE INSTITUTIONNEL ET REGLEMENTAIRE DU SECTEUR DES TIC AU MAROC	208
5.2. NIVEAU DE DEVELOPPEMENT DU SECTEUR DES TIC AU MAROC	222
5.3. PANORAMA DES OFFRES DES OPERATEURS DES TELECOMMUNICATIONS AU MAROC.....	234
CHAPITRE VI : ELEMENTS METHODOLOGIQUES ET NIVEAU D'APPROPRIATION DES TIC MOBILES PAR LES CADRES DE LA VILLE D'AGADIR.....	239
6.1. APPROCHE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE	241

6.2. CARACTERISTIQUES SOCIO-PROFESSIONNELLES DE LA POPULATION INTERVIEWEE	256
6.3. CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE	261
6.4. DEROULEMENT DE L'ENQUETE	261
6.5. L'EQUIPEMENT DES CADRES EN TIC ET NIVEAU D'APPROPRIATION	262
CHAPITRE VII : L'USAGE DES TIC MOBILES ET LA RECONFIGURATION DU CHAMP SPATIO-TEMPOREL DES CADRES.....	286
7.1. LA POROSITE DES TEMPS SOCIAUX	287
7.2. L'INJONCTION A LA CONNEXION PERMANENTE ET LES STRATEGIES DE DECONNEXION	312
7.3. REPRESENTATIONS DES CADRES A L'EGARD DES TIC MOBILES.....	318
CONCLUSION GENERALE	329
8.1. MISE EN PERSPECTIVE DES RESULTATS	331
8.2. PORTEE ET LIMITES DE LA RECHERCHE	340
BIBLIOGRAPHIE	344
ANNEXES.....	366

Table des abréviations et acronymes

Acronyme	Explication
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
LARLANCO	Laboratoire de recherche en langues et Communication - Faculté des Lettres et Sciences Humaines, Université Ibn Zohr - Agadir
APA	<i>American Psychological Association</i> (normes de gestion bibliographique)
3G	Technologie mobile cellulaire troisième génération
4G	Technologie mobile cellulaire quatrième génération
ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i> (Progiciel de gestion intégré : système d'information permettant de gérer l'ensemble des fonctions de l'entreprise)
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economique
SMSI	Sommet Mondial sur la Société de l'Information
CES	<i>Consumer Electronic Show</i> (Salon consacré à l'innovation technologique en électronique grand public. Il se tient annuellement à Las vegas - USA)
TV 4K/UHD	Format d'image numérique ayant une définition supérieure ou égale à 4 096 pixels de large. Elle est qualifiée Ultra haute définition (Ultra HD) en Europe
GSM	<i>Global System for Mobile Communications</i> (Technologie mobile cellulaire deuxième génération)
ADSL	<i>Asymmetric Digital Subscriber Line</i> (Ligne numérique à paires asymétriques offrant une connexion internet haut débit)
SHS	Sciences Humaines et Sociales
PECP	Paradigme Epistémologique Constructiviste Pragmatique ou radical
PECGL	Paradigme Epistémologique Constructiviste selon Guba et Lincoln
SIC	Sciences de l'Information et de la Communication
3D	TV trois dimensions ou TV en relief
ANRT	Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications
DGRST	Délégation Générale à la Recherche Scientifique et Technique (rattachée à la Primature en France)
GPS	<i>Global Positioning System</i> (Système de géolocalisation par satellite)
Transpac	Réseau de transmission de données français
TCP/IP	<i>Transmission Control Protocol/Internet Protocol</i> (Ensemble des protocoles utilisés pour le transfert des données sur Internet)
PC	<i>Personal Computer</i> (Ordinateur personnel ou individuel)
CD-ROM	<i>Compact Disc Read Only Memory</i> (Disque optique utilisé pour stocker des données sous format numérique)
GAFA	Géants américains du numérique : Google, Apple, Facebook et Amazon
OLFEO	Editeur français de logiciels spécialisé dans la sécurité web et le filtrage de contenus
IDC	<i>International Data Corporation</i> (Leader mondial des études de marché sur les technologies de l'information)
DEVOTIC	Déconnexion Volontaire aux TIC
SMS	<i>Short Message Service</i> (Court message textuel – service de messagerie de téléphonie mobile)
BAL	Boîte aux lettres électronique
APEC	Association Pour l'Emploi des Cadres (Association française des entreprises des cadres du secteur privé)
CFDT	Confédération Française Démocratique du Travail

CNRS	Centre National de la Recherche Scientifique - France
SET	Laboratoire Société, Environnement, Territoire (CNRS – Université de Pau)
LISST	Laboratoire Interdisciplinaire, Solidarités, Sociétés, Territoires (CNRS - Université de Toulouse 2)
MICA	Laboratoire de recherche Médiation, Information, Communication et Arts (Université de Bordeaux 3)
LCS	Laboratoire de Changement Social (Université de Paris 7)
GRICO	Groupe de Recherche Interdisciplinaire en Communication Organisationnelle (Université d'Ottawa)
IMIST	Institut Marocain de l'Information Scientifique et Technique
CITI	Classification Internationale Type, par Industrie (Classification élaborée par le département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies)
PDA	<i>Personal Digital Assistant</i> (Assistant numérique personnel)
Mo, Go To, Zo	Méga octets, Giga octets, Tera octets, Zeta octets (unités informatiques en octets. L'octet est unité de mesure de l'information. Il est composé de 8 bits. Chaque bit est un 0 ou un 1.
AWS	<i>Amazon Web Service</i> (Premier <i>cloud</i> public lancé par Amazon en 2006)
EC2	<i>Elastic Compute Cloud</i> (Service d'Amazon permettant à des tiers de louer des serveurs sur lesquels ils peuvent exécuter leurs propres applications web)
S3	<i>Amazon Simple Storage Service</i> (Service de stockage)
NIST	<i>National Institute of Standards and Technology</i> (Institut national des normes et de la technologie – USA)
IaaS	<i>Infrastructure as a Service</i> (Infrastructure en tant que service : location des moyens de calcul et de stockage, des capacités réseau et d'autres ressources)
PaaS	<i>Platform as a Service</i> (Plate-forme en tant que service : mise à disposition des solutions et des ressources modulables en termes de capacité de stockage, de puissance de calcul et d'exécution, de logiciels et de langage de programmation)
SaaS	<i>Software as a Service</i> (Logiciel en tant que service : mise à disposition un environnement de logiciels et d'applications fonctionnant sur une infrastructure <i>cloud</i>)
SAP	<i>Systems, Applications and Products for data processing</i> (Progiciel de gestion intégrée : suite logicielle pour entreprises basée sur des modules interconnectés entre eux comme la gestion de stocks, la comptabilité, la production, etc.)
GRC	Gestion de la Relation Client (applications informatiques et progiciels destinés à la gestion de la relation client dans le domaine de la vente, marketing et les services)
OST	Organisation Scientifique du Travail ou Taylorisme (principe de gestion basé sur la rationalisation et l'optimisation de l'activité industrielle par le biais de la parcellisation des tâches)
PTT	Ministère des Postes, des Télégraphes et des Téléphones
ONPT	Office National des Postes et Télécommunications
UIT	Union Internationale des Télécommunications
FMI	Fonds Monétaire International
BIRD	Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (Banque mondiale)
PAS	Plan d'Ajustement Structurel

<i>SOFIRAD</i>	Société Financière de Radiodiffusion (Société anonyme dont le capital est détenu par l'Etat français)
HACA	Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle
<i>BMCE Bank</i>	Banque Marocaine de Commerce Extérieur
CDG	Caisse de Dépôt et de Gestion
SNI	Société Nationale d'Investissement
ONA	Omnium Nord Africain
AL MADA	Fonds d'investissement privé marocain
CESE	Conseil Economique, Social et Environnemental
HCP	Haut Commissariat au Plan
OMTIC	Observatoire Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication
MENA	Région Moyen-Orient et Afrique du Nord
VPN	<i>Vitual Private Network</i> (réseau privé virtuel : tunnel sécurisé à l'intérieur du réseau internet)
CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement
CMI	Centre Monétique Interbancaire
IDI	Indice de Développement des TIC (mis en place par l'UIT)
FEM	Forum Economique Mondial
NRI	<i>Networked Readiness Index</i> (indice de préparation à la connectivité)
INSEAD	Institut Européen d'Administration des Affaires (Ecole privée de management)
LAN TO LAN	Interconnexion des réseaux locaux. LAN (<i>Local Area Network</i> , réseau local en français)
M2M	<i>Machine to Machine</i> (Communication entre machines)
MDM	<i>Mobile Device Management</i> (Administration et gestion des flottes mobiles)
G SUITE	Outils et logiciels de productivité de type Cloud proposés par Google moyennant un abonnement mensuel
OIT	Organisation Internationale du Travail
SOREAD	Société d'Etudes et de Réalisations Audiovisuelles (Assure l'exploitation de la deuxième chaîne privée marocaine 2M)
EUROCADRES	Organisation syndicale associée à la Confédération européenne des syndicats qui représente les cadres.
Covid-19	<i>COronaVirus Disease 2019</i> (Maladie à coronavirus 2019. C'est une maladie infectieuse émergente virale causée par la souche de coronavirus SARS-CoV-2. Les symptômes les plus fréquents sont la fièvre, la toux, la fatigue et la gêne respiratoire)

Liste des tableaux

Tableau	Page
Tableau 1. Hypothèses fondatrices et principes méthodologiques du positivisme et du constructivisme	59
Tableau 2. Fondements du constructivisme	61
Tableau 3. Eléments structurants du paradigme constructiviste	62
Tableau 4. Comparaison des deux principaux paradigmes épistémologiques constructivistes	67
Tableau 5. Concepts-clés des deux rationalités	109
Tableau 6. Résultats de la recherche DEVOTIC	150-152
Tableau 7. Signification des différentes notions se rapportant à l'usage	167-168
Tableau 8 : filières rattachées au secteur des TIC	179
Tableau 9. Liste des capteurs présents dans un smartphone	184-185
Tableau 10. Taille des écrans quelques smartphones sortis en 2019	187
Tableau 11. Libéralisation du secteur des télécommunications	211
Tableau 12. Les tarifs de terminaison du trafic d'interconnexion voix dans les réseaux mobiles d'Itissalat Al-Maghrib, de Médi Telecom et de Wana Corporate	219
Tableau 13. Parts de marché des trois opérateurs télécoms marocains au 31/12/2018	222
Tableau 14. Classement des pays arabes selon l'UIT	229
Tableau 15. Indicateurs-clés relatives aux TIC année 2017	230
Tableau 16. Evolution du classement du Maroc	232
Tableau 17. Quelques indicateurs du NRI - Maroc	233
Tableau 18. Répartition des entreprises par région et secteur d'activité	247
Tableau 19. Répartition de la population active occupée selon l'âge, le milieu de résidence et le secteur d'activité en 2016	248
Tableau 20. Caractéristiques de la population de la commune d'Agadir selon le RGPH 2014	249
Tableau 21. Taux d'encadrement au sein des entreprises marocaines	249
Tableau 22. Huit types de postes de cadres	253
Tableau 23. Caractéristiques socio-professionnelles	254
Tableau 24. Caractéristiques liées à l'activité	256
Tableau 25. Caractéristiques liées à la personne des cadres interviewés	258

Tableau 26. Caractéristiques liées à l'activité	260
Tableau 27. Taux d'équipement des cadres en TIC	262
Tableau 28. Fréquence d'utilisation du PC portable par profil de cadres	263
Tableau 29. Fréquence d'utilisation du PC portable par les cadres selon le sexe	263
Tableau 30. Fréquence d'utilisation des tablettes par les cadres selon la catégorie	264
Tableau 31. Fréquence d'utilisation des tablettes par les cadres selon le sexe	264
Tableau 32. Taux d'équipement en TIC selon les secteurs privé/public	265
Tableau 33. Taux d'équipement en TIC selon les secteurs d'activité	266
Tableau 34. Fréquence d'utilisation des TIC mobiles	266
Tableau 35. Fréquence d'utilisation des outils collaboratifs	268
Tableau 36. Evolution de la charge de travail	269
Tableau 37. Evolution de la charge de travail selon le sexe	269
Tableau 38. Evolution de la charge de travail selon les secteurs privé/public	269
Tableau 39. Evolution de la charge de travail en fonction de la catégorie des cadres	270
Tableau 40. Eléments explicatifs de l'évolution de la charge de travail	271
Tableau 41. Nombre de mails reçus par jour	272
Tableau 42. Mails reçus par jour selon les secteurs privé/public et le sexe	272
Tableau 43. Capacité de traitement messagerie électronique rapportée au nombre de mails reçus	273
Tableau 44. Capacité de traitement messagerie électronique selon le secteur et le sexe	274
Tableau 45. Temps consacré au traitement de la messagerie électronique	274
Tableau 46. Temps consacré au traitement de la messagerie électronique selon le sexe et les tranches de mails reçus	275
Tableau 47. Temps consacré à la messagerie électronique et la capacité de traitement	276
Tableau 48. Nombre d'appels téléphoniques reçus par jour par les cadres	276
Tableau 49. Répartition des appels selon la catégorie des cadres	277
Tableau 50. Nombre d'appels téléphoniques reçus selon le sexe	278
Tableau 51. Efficacité des appels téléphoniques	278
Tableau 52. Analyse des correspondances multiples Variables : Nombre mails, appels téléphoniques, sexe	279

Tableau 53. Usage des TIC et surcharge informationnelle	283
Tableau 54. Usage des TIC au travail à des fins personnelles	288
Tableau 55. Usage des TIC à des fins personnelles au travail	289
Tableau 56. Fréquence d'usage des TIC à des fins personnelles au travail	289
Tableau 57. TIC utilisées à des fins personnelles au travail	290
Tableau 58. Type d'usage personnel des TIC au travail	290
Tableau 59. Type d'usage personnel des TIC au travail selon le sexe	292
Tableau 60. Type d'usage personnel des TIC au travail selon la catégorie	292
Tableau 61. Manière usage TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail	293
Tableau 62. Manière usage TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail selon le sexe	293
Tableau 63. Manière usage TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail selon le secteur public/ privé	294
Tableau 64. Moyens de contrôle de l'usage des TIC dans le lieu de travail	295
Tableau 65. Contenance de la charte réglementant l'usage des TIC dans l'entreprise	296
Tableau 66. Usage professionnel des TIC dans la sphère privée	297
Tableau 67. Fréquence d'usage des TIC à des fins professionnelles dans la sphère privée	298
Tableau 68. Fréquence d'usage des TIC à des fins professionnelles dans la sphère privée selon le sexe	299
Tableau 69. Périodes d'usage des TIC à des fins professionnelles hors lieu de travail	299
Tableau 70. Périodes d'usage des TIC à des fins professionnelles hors lieu de travail selon le sexe	300
Tableau 71. Temps moyen d'usage des TIC dans la sphère personnelle à des fins professionnelles	301
Tableau 72. Temps moyen d'usage des TIC dans la sphère personnelle à des fins professionnelles selon la catégorie	302
Tableau 73. Fréquence d'usage des TIC à des fins professionnelles hors du lieu de travail	303
Tableau 74. Raisons du débordement du travail sur la sphère privée	304
Tableau 75. Raisons du débordement du travail sur la sphère privée selon le sexe	306
Tableau 76. Raisons du débordement du travail sur la sphère privée selon la catégorie	307
Tableau 77. Rapport des cadres aux sphères de sociabilité	308

Tableau 78. Place du travail dans la vie des cadres selon l'âge	309
Tableau 79. Place du travail dans la vie des cadres selon la catégorie	310
Tableau 80. Equilibre entre les sphères de vie selon le sexe	310
Tableau 81. Equilibre entre les sphères de vie selon l'âge	311
Tableau 82. Equilibre entre les sphères de vie selon la catégorie	312
Tableau 83. Vecteurs de l'hyperconnexion	313
Tableau 84. Vecteurs de l'hyperconnexion selon le sexe	313
Tableau 85. Réception des appels en dehors des horaires de travail	315
Tableau 86. Réception des appels en dehors des horaires de travail selon le sexe	315
Tableau 87. Stratégies de déconnexion adoptées par les cadres	316
Tableau 88. Représentations des cadres à l'égard du smartphone	319
Tableau 89. Durée tolérée par les cadres pour rester séparés de leur smartphone	321
Tableau 90. Nombre de consultations du smartphone par heure	322
Tableau 91. Représentations des cadres à l'égard de la messagerie électronique	322
Tableau 92. Représentations des cadres à l'égard des vecteurs de la porosité	324

Liste des figures

Figure	Page
Figure 1. Processus de décision d'une innovation	89
Figure 2. Surcharge informationnelle et l'effet temporel	132
Figure 3. Carte du temps d'après Edward Hall	201
Figure 4. Objectifs Maroc Numeric 2013	223
Figure 5. Indice de développement des TIC de l'UIT	228
Figure 6. Structure de l'indice de préparation à la connectivité (NRI)	231
Figure 7. Indice de préparation à la connectivité – Fiche Maroc	232
Figure 8. Articulation des hypothèses de recherche	241
Figure 9. Provinces et préfectures de la région Souss Massa	246

Liste des graphiques

Graphique	Page
Graphique 1. Courbes de diffusion des innovations	90
Graphique 2. Catégories des adoptants des innovations	92
Graphique 3. Langues utilisées sur internet par les marocains	100
Graphique 4 : Périphériques utilisés régulièrement pour consulter les emails	191
Graphique 5 : canaux de communication privilégiés entre collègues au travail	192
Graphique 6. Evolution du parc de la téléphonie fixe au Maroc	235
Graphique 7. Eléments explicatifs de l'évolution de la charge de travail	270

Introduction Générale

« *Toward the end of the second millennium of the Christian era several events of historical significance transformed the social landscape of human life. A technological revolution, centered around information technologies, began to reshape, at accelerated pace, the material basis of society.* »² C'est par ces propos que Manuel Castells a entamé son ouvrage « *The rise of network society* » (la société en réseaux), premier volume de sa trilogie *l'ère de l'information*. Selon l'auteur, vers la fin du XX^e siècle, la nouvelle révolution technique, initiée sous l'impulsion des technologies de l'information, aurait induit de profondes transformations sociétales. Le propos témoigne d'un déterminisme technologique que les sciences de l'information et de la communication ne cessent de pourfendre. Pour autant, des auteurs comme Josiane Jouët (1987, 2000, 2011) nous recommandent de ne pas céder au déterminisme social opposé : faire comme si l'évolution des technologies de l'information et de la communication n'avait aucune incidence sur le comportement et le jeu des acteurs. Les transformations dans les arts de faire, pour reprendre Michel de Certeau, ne cessent de témoigner de ces jeux d'influence accélérés par les appropriations de ces technologies par les acteurs. Si le progrès technologique n'a de limite que l'ingéniosité de l'imagination humaine qui le conçoit et le nourrit, c'est surtout au niveau des usages que les mécanismes de l'appropriation se révèlent les plus instructifs pour le changement social. « *Il n'est plus possible aujourd'hui de penser le monde contemporain sans faire référence à la fois aux technologies de communication qui l'innervent et aux bouleversements dans les conduites individuelles et collectives se rattachant à l'usage de ces technologies* » (Jauréguiberry & Proulx, 2011, p. 8). Les dispositifs numériques sont devenus des organisateurs centraux de l'action (Denouël & Granjon, 2011, p. 8). Ils ont marqué de leurs empreintes tous les aspects la vie quotidienne. Les titres de quelques ouvrages traitant des transformations numériques sont évocateurs à ce

² Vers la fin du deuxième millénaire de l'ère chrétienne, plusieurs événements d'importance historique ont transformé le paysage social de la vie humaine. Une révolution technologique, centrée sur les technologies de l'information, a commencé à remodeler, à un rythme accéléré, les assises matérielles de la société. (Castells, 2010) [Notre traduction]

propos³ : *la civilisation du clic, la vie moderne sous l'emprise des nouveaux médias* (Lafrance, 2013), *la tyrannie de la communication* (Ramonet, 2001), *l'explosion de la communication* (Breton & Proulx, 2002). L'avènement des technologies mobiles et leur ascension remarquable ont contribué à donner au digital une nouvelle allure accentuant davantage son omnipotence dans les usages et les jeux des acteurs. L'hyper-connectivité ou la connexion non-stop constituerait désormais une pratique courante pour ne pas dire la nouvelle norme de grandeur, imposée par le nouvel esprit du capitalisme contemporain, via la mondialisation (Boltanski & Chiapello, 2011)⁴. Les organisations, au même titre que les individus, se trouvent ainsi confrontées à des défis majeurs face à ce phénomène qui bouscule les frontières entre les sphères de vie personnelle et professionnelle. Les points de démarcation entre ces deux sphères, jadis nets et tranchés, deviennent de plus en plus confus, embrouillés et mouvants. On assiste alors à l'interpénétration des sociabilités personnelles et professionnelles (Proulx, 2005, p. 12), à l'érosion des frontières entre l'espace professionnel et l'espace privé (Jouët, 2000, p. 510). Le champ spatio-temporel, dans sa globalité, est sujet à des reconfigurations inédites.

Notre recherche, qui s'inscrit dans le cadre de ce contexte en pleine mutation, a pour ambition de questionner l'usage des TIC mobiles chez les cadres marocains de la ville d'Agadir, au sud du Maroc. L'objectif est d'en comprendre la nature, les motivations, les manifestations, les enjeux et les défis. La composante spatio-temporelle constituera l'élément nodal dans ce travail. Le choix de cet aspect particulier n'est pas fortuit. En effet, au-delà des clivages entre les chercheurs, les académiciens et les experts dans la perception et l'appréhension des transformations sociétales liées aux usages du numérique, nous estimons que le point de consensus qui émergerait est la modification profonde de nos représentations par rapport au

³ Nous citons ces ouvrages, qui font partie des références bibliographiques mobilisées, à titre d'illustration.

⁴ Cette thèse est portée aussi par Bertrand Cabedoche (2018) : « TIC et RSE, des dispositifs techniques, rétiologiques et idéologiques réifiés pour le report de la charge de l'incertitude sur la ressource humaine, à l'heure de la mondialisation et de la "société de l'information" », préface pp. 7-21, à l'ouvrage de Farid Toumi, Khadija Youssoufi (coord.), *L'organisation au prisme des TICs et de la RSE*, Agadir, Maroc, Publications de LARLACO, Faculté des Lettres et des Sciences Humaines, Université Ibn Zohr.

temps et à l'espace. Cette société hyper-médiatisée et ultra-connectée interpelle notre sens critique et nous incite à mener une réflexion devant aboutir à saisir et à expliciter le sens des phénomènes communicationnels issus des interactions entre les usagers et les dispositifs numériques.

Pour aborder ce sujet, nous avons choisi d'adopter une démarche compréhensive qui s'efforce d'analyser les acteurs en nous appuyant sur leurs discours, leurs intentions et les modalités de leurs actions et leurs interactions (Dumez, 2016, p. 12). Le présent travail de recherche s'inscrit dans un paradigme constructiviste qui nous paraît à même de répondre judicieusement à notre problématique. Nous exposerons, plus loin, les raisons de ce positionnement épistémologique. Commençons, tout d'abord avant d'exposer le contexte de la recherche, par apporter quelques précisions préliminaires aux deux concepts clés de notre objet de recherche, à savoir les TIC mobiles et le champ spatio-temporel.

TIC mobiles : cet acronyme désigne un vaste ensemble de technologies de l'information et de la communication, matériels et logiciels, permettant de traiter, stocker et véhiculer l'information avec comme caractéristique distinctive la mobilité permise par une connectivité de plus en plus généralisée. Cette dernière a été rendue possible grâce à l'expansion des réseaux sans fils (réseaux cellulaires 3G/4G et réseaux wifi) ainsi que les outils numériques comme les smartphones, tablettes, PC portables, ERP (progiciels intégrés de gestion), messagerie électronique, *cloud computing*,...etc.

Champ spatio-temporel : le terme champ ne sera pas utilisé dans son acception sociologique⁵. Nous utiliserons plutôt ce terme pour désigner les deux principaux lieux de sociabilité qui sont la sphère privée et la sphère professionnelle. La sphère privée renvoie à toutes les activités qui se rapportent à l'individu en dehors de son lieu de travail comme les loisirs, les voyages ou toute autre intimité familiale ou

⁵ Les champs, en sociologie, sont des sortes de microcosmes, relativement homogènes et autonomes, et pertinents au regard d'une fonction sociale : les champs artistique, journalistique, universitaire, etc. Pierre Bourdieu, qui importa ce terme en sociologie, le considère comme un petit bout de monde social régi par des lois et des codes qui lui sont propres avec des lois et des règles de connivence que ne maîtrisent bien que ceux qui en font partie. Il est aussi un espace de domination et de conflits (Molénat, 2009)

personnelle. La sphère professionnelle est généralement liée au lieu de travail (bureau, usine, déplacement chez un client) ou un créneau horaire réglementé. La notion de sphère est ici multi-dimensionnelle avec une composante spatio-temporelle et une composante basée sur l'activité. Notons, enfin, que les deux sphères se recoupent, s'opposent et se complètent parfois. Belton-Chevallier (2009, p. 146) explicite davantage ce découpage de la vie quotidienne dans les propos suivants :

La vie quotidienne apparaît traditionnellement découpée en trois parties : le travail, la famille et les loisirs. Ces trois versants du quotidien correspondraient à des espaces, des temps et des activités distincts. Le travail serait la partie obligatoire et rémunérée d'une journée ayant lieu au sein d'un ou plusieurs lieux de travail identifiés. La famille attachée au domicile correspondrait à des activités également obligatoires, mais non rémunérées financièrement. Enfin, les loisirs renvoient aux temps et aux activités dites libres, c'est-à-dire non contraints pour l'individu.

Pour les déterministes comme Manuel Castells, la « supposée » révolution numérique aurait précipité l'humanité dans une nouvelle ère communément appelée « Société de l'information ». Cette dernière constituerait aujourd'hui le paradigme le plus dominant pour comprendre la période historique actuelle et ses tendances de fond (Garnham & Gamberini, 2000, p. 55). Une lecture théorique plus nuancée considère que derrière cette appellation se cache une idéologie de légitimation privilégiée du pouvoir économique et politique (Ibid., p.55). Pour A. Mucchielli (2009, p. 27-28), la « société de l'information » est un thème porteur de rêves et d'utopies, utilisé par les hommes politiques et relayés par les journalistes, pour faire croire à un accès universel au savoir et à la culture et une opportunité d'abolir les disparités sociales et économiques. Armand Mattelart (1995) fait partie de ces chercheurs généalogistes des sciences de l'information et de la communication qui se dressent systématiquement devant ces religions communicationnelles supposées renouvelées. L'immersion dans le temps long nous révèle finalement une récurrence et ce, depuis au moins la fin du 18^e siècle, de ces lectures déterministes dont la sphère politico-sociale se fait l'écho à chaque innovation technologique. Nous nous limiterons, dans les pages suivantes, à présenter succinctement les caractéristiques significatives de ces représentations discursives et de ces usages sociaux de ces

technologies de l'information et de la communication, en nous efforçant de porter une attention particulière aux aspects en relation étroite avec notre problématique. Il s'agit particulièrement de la transfiguration du rapport au temps et à l'espace permise ou induite par la prolifération des usages des TIC et des discours de légitimation les mobilisant.

Contexte de la recherche

Pour qualifier le phénomène de propagation spectaculaire des usages et stratégies discursives de mobilisation des TIC dans la société contemporaine, les vocables ne manquent pas : *société de l'information*, *société du savoir*, *société de la connaissance*, *société post-industrielle*, *société en réseaux*, *société de l'ubiquité*, *société connexionniste*, *société numérique*, etc. Cette pluralité des dénominations ne doit pas, toutefois, occulter le socle sur lequel repose ces usages et productions discursives, à savoir l'information. C'est en effet grâce aux progrès soutenus et souvent exponentiels enregistrés, depuis la deuxième moitié du XX^{ème} siècle, dans le domaine de traitement de l'information, que les acteurs sociaux ont reconsidéré leurs représentations et leurs relations, y compris dans leurs rapports de force. La capacité colossale de traitement, de stockage et de diffusion de l'information, par le biais de dispositifs constamment en évolution, a contribué à l'émergence de nouveaux arts de faire, avec comme corollaire le phénomène de digitalisation qui a touché tous les aspects de la vie contemporaine. Pour les déterministes technologiques, l'ampleur des transformations majeures favorisées ou rendues possibles par les TIC - sur tous les plans : social, économique, culturel, politique, etc. - « *est comparable aux plus grandes révolutions qui ont bouleversé l'histoire du monde, et en particulier à la Révolution Industrielle* » (Clément, 2000, p. 5). Il s'agit d'une société où l'information sous toutes ses formes - texte, image, vidéo, signe, son, etc. - façonne et structure les relations humaines. Pour les autres, plus nuancés, notamment pour les chercheurs en sciences de l'information et de la communication, il convient de considérer que s'il n'est jamais à l'origine du changement social, le développement de technologies de l'information et de la communication peut cependant accompagner, voire accélérer ce changement social (Miège, 1996). Appréhender ces

jeux croisés entre technologie et acteurs constitue, à notre sens, le passage incontournable pour contextualiser et aborder ce thème.

On a souvent tendance à dire que « *la révolution numérique a permis la convergence de deux domaines technologiques, autrefois disjoints, celui de la communication et de celui de l'information* » (Curien & Muet, 2004, p. 9). Le discours contemporain de l'information découle en droite ligne de la cybernétique, mouvement scientifique né aux Etats-Unis pendant les années 1940-1950 (Triclot, 2008, p. 7). Le chef de file de ce courant de pensée, Norbert Wiener, promet une nouvelle science pluridisciplinaire axée sur les théories de l'information, de la communication et de l'automatique. C'est ainsi qu'à partir des années 1940, on verra naître, d'abord discrètement au sein de milieux très spécialisés, puis dans des cercles de plus en plus larges, le thème de la *société de communication, postmoderne*, qui se substituerait à la *société industrielle* (Breton, 2005, p. 46). Avec le progrès technologique et les innovations qui ont marqué les domaines des télécommunications, de l'informatique et de l'audio-visuel, on assistera, au milieu des années 1970, à l'émergence de l'expression « société de l'information ». Son utilisation s'est vite répandue dans les discours scientifiques, politiques, économiques et journalistiques (George, 2008 ; Miège, 2002 ; Clément, 2000). Le « Lexique de l'information communication » de Francis Balle (2006, p. 414) considère que l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE) serait le premier à avoir utilisé cette expression pour rendre compte de la centralité de l'information et son importance croissante dans la société moderne.

Utilisée une première fois par l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économique) en 1975, l'expression « société de l'information » désigne l'importance croissante de l'information dans les sociétés des pays industrialisés, la dimension stratégique des modalités de son élaboration et de sa circulation, tant sur le plan économique, social, politique que culturel.

Les discours euphoriques et zéloteurs, quant à une *société de l'information* globalisée promettant des retombées bénéfiques grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication à l'échelle planétaire, ne

doivent pas, pour autant, cacher d'autres aspects moins rayonnants, pour ne pas dire négatifs, de cette société. L'école diffusionniste tout d'abord a popularisé le terme, depuis fortement discuté, de fracture numérique nord-sud qui sévit malgré son inscription, il y a une quinzaine d'années, comme un axe stratégique au Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI) tenu à Genève en 2003 et à Tunis en 2005. Ainsi, peut-on lire dans la déclaration de principe n°10 dudit sommet :

Nous sommes également tout à fait conscients que les bienfaits de la révolution des technologies de l'information sont aujourd'hui inégalement répartis entre les pays développés et les pays en développement, ainsi qu'au sein des sociétés. Nous sommes pleinement résolus à faire de cette fracture numérique une occasion numérique pour tous, particulièrement pour ceux qui risquent d'être laissés pour compte et d'être davantage marginalisés.⁶

L'environnement organisationnel n'est pas en reste. Avec la prolifération des outils numériques au sein des entreprises, de profondes mutations se sont produites dans les modes de gestion, de coordination et de contrôle. L'introduction des TIC a, sans doute, permis de simplifier considérablement les processus de travail et de faciliter l'exécution d'une multitude de tâches ; mais paradoxalement, elle a contribué à l'intensification de ce même travail.

Dans sa quête inlassable de profit, le système économique libéral ou capitaliste a, tout au long de son histoire, mis en œuvre des modes d'organisation visant à rentabiliser la production et à perfectionner les règles de gestion des entreprises. Des évolutions successives se sont opérées dans les modes d'organisation du travail afin d'accroître au maximum la productivité. De la division sociale du travail, basée sur la spécialisation des tâches au sein de la société pour plus de rentabilité et d'acquisition de l'expertise, le mode de production capitaliste est passé à un niveau plus élaboré de gestion avec l'organisation scientifique du travail. Cette forme d'organisation, qui a trouvé sa concrétisation au sein des entreprises à travers le taylorisme et le fordisme, a réussi à augmenter la productivité des travailleurs en parcellisant leurs tâches et rendant leur exécution rapide et facile. L'avènement des

⁶ Union Internationale des Télécommunications (2006). Sommet mondial sur la société de l'information, documents finals Genève 2003-Tunis 2005. Genève. p.11

technologies de l'information et de la communication (ordinateurs, ERP, messagerie électronique, Internet, téléphones portables intelligents, *Cloud*, etc.) a contribué à l'émergence de nouvelles formes de gestion, de coordination et de contrôle. Benghozi & Cohendet (1999, p. 167-168) estiment que le recours aux TIC a affecté en profondeur les pratiques productives, organisationnelles et commerciales au sein des entreprises. Le processus ne semblerait pas afficher de signes d'essoufflement ou de réversibilité. Au contraire, celui-ci se perfectionne de plus en plus et gagne davantage du terrain. C'est ainsi que les générations successives des TIC ont été porteuses de changements structurellement différents :

- Les technologies d'automatisation, apparues dans les années 1970, avaient pour objectif les gains de productivité ;
- Les technologies de l'information, dans les années 1980, étaient destinées à gagner en réactivité et à réduire les coûts des transactions ;
- Les technologies de communication, dans les années 1990, avaient pour fonction d'améliorer la qualité des échanges.

Les TIC ont en effet pris une place grandissante au sein de l'environnement organisationnel. Les discours élogieux et enthousiastes, relatifs à la propagation des dispositifs digitaux dans les différents domaines de la vie contemporaine, considèrent les technologies de l'information et de la communication comme un vecteur de développement et de modernisation des entreprises. Ces discours, marqués par un déterminisme technologique manifeste, font fi le plus souvent de l'autre facette de l'adoption des TIC par les entreprises. Il s'agit d'un éventail de manifestations délétères induites ou favorisées par les TIC touchant à plusieurs aspects, tels que la charge de travail devenue plus pesante, le stress, les risques psychosociaux, le burnout, le déséquilibre entre la vie professionnelle et personnelle, le diktat de l'urgence et de l'immédiateté, la connexion non-stop, etc.

Interroger l'interaction des dispositifs communicationnels avec l'environnement organisationnel afin d'en appréhender l'ampleur, les acteurs, les motivations et les aboutissements constitue l'axe d'appui de notre questionnement.

Motivations du choix du sujet

Le discours enchanteur autour de la révolution numérique n'a pas encore dit son dernier mot. Au contraire, les innovations technologiques continuent de nous surprendre chaque jour et nourrissent les croyances. Dans son rapport annuel de visite du *Consumer Electronic Show* (CES) de Las Vegas, Olivier Ezratty (2017, p. 12) note que le nombre d'offres, de nouveautés et de prototypes présentés dans ce salon, unique au monde de par le nombre d'exposants et les nouveaux produits présentés, frise l'*overdose*. Et pour cause, les innovations touchent à tout : objets connectés, réalité augmentée ou virtuelle (surtout pour les jeux vidéo), le réseau de communication mobile 5G (présenté en démonstration et dont la commercialisation est prévue pour 2020), la voiture autonome (qui progresse d'année en année et dont le déploiement à grande échelle est prévu à partir de 2020), la *Block-chain* (la finance de demain qui promet une révolution dans l'économie mondiale), la cloudification de tous les contenus (TV, données, musique), la TV 4K/UHD ou encore l'audio haute résolution. L'auteur, dans une publication récente⁷ traitant des innovations marquantes du CES 2019, note le maintien des mêmes tendances des éditions précédentes tout en signalant l'omniprésence de l'intelligence artificielle, notamment dans le domaine de la reconnaissance et du traitement d'images et du son ainsi que l'exploitation de données structurées diverses issues de capteurs et d'objets connectés. « *Avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication, désormais rien de ce qui est imaginable n'est impossible. Ils [sic] deviennent les outils de satisfaction des désirs de l'homme* » (Mucchielli, 2009, p. 34). La forte présence de ces technologies numériques et les mutations, d'ordre organisationnel, économique, social, politique, voire existentiel, etc., qui les accompagnent nous interpellent et avec insistance. Ce contexte en effervescence et tant d'autres éléments ont motivé le choix de notre thème sur les TIC mobiles et la reconfiguration du champ spatio-temporel et des représentations chez les cadres

⁷ <https://www.oezratty.net/wordpress/2019/premiers-retours-du-ces-2019/> consulté le 23/01/2019

marocains comme sujet de thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication.

Le thème de recherche, que nous avons choisi, puise sa légitimité dans les considérations suivantes :

- Premièrement, il s'agit d'un thème qui fait partie de nos préoccupations aussi bien professionnelles qu'académiques. En tant que cadre qui opère dans le secteur des télécommunications au Maroc depuis 1991, nous avons pu assister de près, à la fois en qualité d'acteur et en qualité d'observateur, aux changements et aux événements qui ont marqué ce secteur comme aux discours sociaux qui les ont pris en compte. Du téléphone fixe analogique avec un très faible taux de pénétration au début des années 1990, le Maroc dispose aujourd'hui d'une infrastructure technologique moderne offrant des services de communication de pointe (réseau GSM 4G, Internet très haut débit par fibre optique et technologie ADSL, téléphonie numérique,...etc.) et les usages ne sont pas en reste.
- Deuxièmement, ce thème consacré aux usages des TIC en rapport avec le milieu organisationnel s'inscrit dans la continuité de la réflexion sur les transformations numériques que nous avons entamée en 2014 dans notre mémoire de Master consacré au commerce électronique au Maroc à la lumière de la théorie des coûts de transaction, l'aspect communicationnel étant évidemment le point focal. Ces deux sujets se recoupent autour de la thématique centrale suivante : les nouvelles tendances de la *société de l'information* et des discours la promouvant. Ce sont des phénomènes communicationnels relativement récents mais dont l'ascension a donné naissance à des réalités nouvelles et, pour emprunter un terme cher à de Certeau (1990), à des manières de faire parfois inédites.
- Troisièmement, l'articulation des sphères professionnelle et privée à l'aune des usages des technologies mobiles de l'information et de la communication constitue un thème d'actualité. Les chercheurs, les professionnels et les organisations syndicales des pays du nord (France,

Grande Bretagne, Etats-Unis d'Amérique,...), se sont intéressés au sujet. On note une abondance des études et de productions scientifiques à ce niveau. Les évolutions technologiques dans le domaine des usages des TIC laissent présager davantage de confusion entre les deux sphères. Le Maroc s'inscrit dans la même évolution historique et se trouve confronté aux mêmes défis. Par conséquent, nous estimons opportun, voire judicieux, de nous attaquer à la question afin d'en délimiter les contours, d'en dégager les spécificités et d'en cerner les dimensions et les enjeux.

- Il s'agit enfin d'un thème pluridisciplinaire qui se situe au croisement de plusieurs disciplines scientifiques : les sciences de l'information et de la communication, les sciences de gestion, la sociologie des usages, la sociologie des organisations. Sa pluridisciplinarité lui confère un caractère passionnant et challengeant.

Problématique

L'instantanéité, l'immédiateté et la gestion à flux tendu sont les caractéristiques majeures du monde de travail contemporain. Introduites au sein des entreprises, dans les années 1970 et 1980, en tant qu'outils de simplification et d'amélioration des processus de travail, les technologies de l'information et de la communication sont passées, vers la fin du XX^{ème} siècle, à des sources d'intensification et de densification de celui-ci. Une étude réalisée au Luxembourg⁸ en 2017 montre que 39,6% de salariés déclarent qu'ils sont amenés à effectuer plus de tâches du fait de la numérisation. Le rythme de travail s'est accentué davantage avec l'avènement des TIC mobiles. Ces dernières ont, certes, offert une flexibilité remarquable au niveau de l'exécution des tâches et des process de coordination, mais parallèlement, d'autres formes de débordement sur le temps et le lieu de travail ont vu le jour. Avec les ordinateurs portables, les smartphones, les tablettes et la virtualisation des postes de travail, l'espace de travail gagne de jour en jour en mobilité. Cet espace n'est plus cantonné dans un lieu précis mais se dé-spatialise en

⁸ Il s'agit d'une étude réalisée par l'université de Luxembourg et la chambre des salariés sur un échantillon de 1522 participants. (Sischka & Steffgen, 2018, p. 3)

devenant davantage une affaire de connectivité. Le développement de l'informatique en nuage (*Cloud*) et des outils collaboratifs a commencé à donner un nouvel élan aux transformations profondes que l'organisation du travail n'a cessé de connaître depuis l'adoption des TIC par les entreprises. « *On se connecte aujourd'hui au serveur de son entreprise dans les transports, chez un client, un fournisseur ou encore chez soi. Les TIC, en particulier les outils mobiles ou de mobilité, permettent désormais de travailler n'importe où et n'importe quand* » (Benedetto-Meyer & Klein, 2012, p. 174).

Les cadres constituent la catégorie la plus concernée par les transformations que l'environnement organisationnel connaît sous l'impulsion de l'adoption des TIC. Ce constat est justifié par le fait que les cadres sont dotés en priorité en outils digitaux. L'équipement professionnel en TIC serait proportionnel à la pyramide hiérarchique de la division de travail (Felio, 2013, p. 19). C'est exactement ce point qui nous a poussé à prendre cette catégorie comme objet d'étude.

Questions de recherche

L'environnement de recherche ainsi exposé nous amène à formuler la question de recherche centrale suivante qui constituera le fil conducteur de notre travail :

« L'usage des TIC mobiles a-t-il contribué à la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains et des imaginaires sociaux au sein des organisations, voire au-delà ? »

Cette interrogation de portée générale soulève d'autres questions de recherche plus spécifiques :

- Dans un environnement fortement marqué par l'usage des TIC mobiles, comment s'opère l'articulation entre la vie professionnelle et la vie privée chez les cadres marocains ?
- Quelle est l'ampleur de l'interférence entre les sphères de vie personnelle et professionnelle chez les cadres marocains ? Comment la perçoivent-ils ?
- Les cadres marocains arrivent-ils à gérer les interactions entre la sphère professionnelle et les autres domaines de vie (famille, loisirs, autres formes

de sociabilité, etc.) ? Parviennent-ils à maintenir un équilibre entre les deux pôles dans un contexte où l'hyper-connexion généralisée est devenue quasiment la règle ?

- Quelles stratégies de déconnexion mettent-ils en œuvre pour contrecarrer l'invasion du travail dans leur sphère privée ?
- Les TIC mobiles ont-elles accentué la porosité des temps chez les cadres marocains ? ou s'agit-il de la convergence de plusieurs facteurs se rapportant à l'individu lui-même, au dispositif technique et à l'évolution des pratiques managériales qui en est le catalyseur ?

Hypothèses

Nous appuyant sur notre expérience professionnelle et sur les multiples lectures exploratoires que nous avons effectuées, nous pouvons émettre les hypothèses suivantes :

- Les technologies de l'information et de la communication, les TIC mobiles en particulier, considérées comme l'un des vecteurs de la surcharge informationnelle, auraient accentué davantage le phénomène de porosité des temps chez les cadres.
- Notre deuxième hypothèse part du principe de causalité circulaire⁹ impliquant l'utilisateur, le dispositif technique et le contexte. La reconfiguration du champ spatio-temporel serait le résultat de l'interaction de ces trois éléments. Les jeux de pouvoir entre l'acteur et le système s'expriment aussi à travers les usages des TIC.
- La troisième hypothèse soutient l'idée que la porosité croissante des temps chez les cadres serait en relation avec la nature de la culture managériale au sein de l'organisation prônant le culte de la performance et de l'urgence (Aubert, 2006).

⁹ Contrairement à la causalité linéaire qui prône une relation déterministe de cause à effet, le principe de la causalité circulaire s'inscrit dans le cadre de l'approche systémique qui étudie les éléments dans leurs interactions dynamiques au sein de systèmes complexes. Ces systèmes sont appréhendés dans leur globalité en tant qu'ensembles d'éléments en interaction et rétroaction continues et où les causes et les effets se confondent.

Méthodes de recueil des données

Cette recherche s'inscrit dans un paradigme constructiviste. Elle vise à identifier les logiques d'action et le sens donné par les acteurs à leurs pratiques sociales. Notre approche méthodologique compréhensive s'est appuyée sur les outils de collecte et d'analyse de données suivants :

- Des entretiens semi-directifs exploratoires menés auprès de 25 cadres de la région d'Agadir en 2016 ont permis d'identifier certains aspects relatifs à l'usage des TIC chez les cadres gadiris¹⁰ et de mieux cerner notre problématique.
- Un questionnaire visant à mieux appréhender l'articulation des sphères de vie chez les cadres à l'aune des TIC mobiles. Certains aspects du questionnaire ont été affinés par des entretiens semi-directifs réalisés en marge de l'administration du questionnaire. L'objectif était d'explorer davantage les représentations et le sens que les acteurs attribuent à leurs actions. Les résultats obtenus seront exposés dans la partie consacrée à la mise en perspective des données
- Une analyse documentaire faisant état du niveau d'usage des TIC au Maroc.

Le présent travail s'articule autour de sept chapitres. Les deux premiers seront consacrés au positionnement épistémologique de notre travail de recherche ainsi qu'à son ancrage théorique dans le paradigme de l'approche de l'appropriation. Nous enchaînerons ensuite par une revue de la littérature se rapportant à l'articulation de la sphère professionnelle et de la sphère privée à l'aune des TIC, mobiles en particulier. Dans le quatrième chapitre, nous aborderons les concepts mobilisés à savoir les TIC mobiles, le concept d'usage et la porosité des temps sociaux. Quant au cinquième chapitre, introduisant la partie empirique, il sera question de l'analyse de l'état des lieux du secteur des technologies de l'information

¹⁰ Khadija Youssoufi, Abderrahmane Amsidder et Mohamed Ali Mazegh, « Les TIC mobiles et la recomposition des frontières entre les sphères de vie professionnelle et privée, quels enjeux pour les cadres marocains - Cas des entreprises d'Agadir », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 9 | 2016, mis en ligne le 01 septembre 2016, <http://journals.openedition.org/rfsic/2409>

et de la communication au Maroc et le niveau des usages de ces outils communicationnels. Les deux derniers chapitres seront consacrés à l'approche méthodologique mobilisée, le corpus d'étude, la présentation des résultats de l'enquête réalisée et leur analyse. La conclusion générale sera une occasion pour mettre en perspective les résultats de notre enquête à la lumière des questions de recherche posées, discuter les hypothèses et présenter les limites du travail réalisé ainsi que les ouvertures possibles pour des recherches futures.

Chapitre I

Paradigme constructiviste, référentiel épistémologique de recherche

Il nous apparaît nécessaire, pour débroussailler les premiers éléments d'ordre épistémologique de construction de notre problématique, de nous positionner par rapport aux deux paradigmes constitutifs de ce niveau de la réflexion scientifique que doit adopter le chercheur sur son propre travail. Il s'agit de la distinction entre positivisme et constructivisme, toujours très actuelle, y compris au sein des sciences de l'information et de la communication¹¹.

S'inscrire dans un paradigme épistémologique déterminé est le point de départ de tout projet de recherche. « *N'importe quel chercheur de quelque domaine que ce soit, qu'il soit débutant ou chevronné, doit faire des choix philosophiques et épistémologiques qui déterminent sa démarche scientifique [...] A défaut de quoi le chercheur se condamne à faire de la science sans conscience* » (Dépelteau, 2000, p. 12). Afficher son positionnement épistémologique revient, en fait, à dévoiler sa conception de la connaissance et la manière dont cette dernière est élaborée. Les choix épistémologiques détermineront le travail de recherche ainsi que les énoncés ou les critères de validité des résultats (Gavard-Perret et al., 2009, p. 7).

Avant d'exposer les deux principaux paradigmes qui structurent l'élaboration de la connaissance en Sciences Humaines et Sociales (SHS), nous ferons une brève mise au point sur le concept d'épistémologie dans le but d'en déterminer la signification. Nous passerons ensuite en revue les hypothèses épistémologiques

¹¹ A titre d'exemple, le dossier ouvert sur le sujet par la revue « *Questions de communication* », de 2003 à 2006 a connu la participation de plusieurs auteurs : Gilles Gauthier, « Critique du constructivisme en communication ». (*Questions de communication*, n° 3, 2003, pp. 185-210) ; Béatrice Fleury-Vilatte, Jacques Walter, « Des usages du constructivisme » (n° 5, 2004, pp. 161-168) ; Roger Bautier « La politique de l'information plutôt que sa métaphysique » (n° 5, 2004, pp. 169-202) ; Denis Benoit, « Le constructivisme en communication : une évidence à revisiter » (n° 5, 2004, pp. 185-202) ; Roselyne Koren, « Sur la critique du constructivisme en communication » (n° 5, 2004, pp. 203-211) ; Béatrice Fleury-Vilatte, Jacques Walter, « Des usages du constructivisme - 2 ». (n° 6, 2004, pp. 101-110) ; Bernard Delforce « Le constructivisme, une approche pertinente du journalisme » (n° 6, 2004, pp. 111-134) ; Isabelle Gavillet, « Pour un usage modéré du constructivisme en sciences de l'information et de la communication » (n° 6, 2004, pp. 135-158) ; Nicolas Péliissier, « Questions de construction. Les non-dits épistémologiques d'une interprétation salutaire » (n° 6, 2004, pp. 159-177) ; Gilles Gauthier, « Le constructivisme, un point de vue insoutenable sur le journalisme » (n° 7, 2005, pp. 121-145). Certaines de ces contributions figurent parmi les références bibliographiques sur lesquelles nous nous sommes basé pour rédiger le présent chapitre.

fondatrices sur lesquelles sont échafaudées les visions du monde des deux paradigmes, le positivisme et le constructivisme. Nous terminerons par la présentation du paradigme constructiviste pragmatique que nous avons choisi comme cadre épistémologique de référence pour notre recherche.

1.1. Epistémologie et connaissance

L'épistémologie est composée d'*épistémê*, qui veut dire « connaissance » ou « savoir », et de *logos* qui signifie « discours » ou « jugement ». Elle est communément connue sous l'appellation de « philosophie des sciences ». Le terme épistémologie est apparu au début du XX^e siècle pour désigner une branche de la philosophie spécialisée dans l'étude des théories de la connaissance (Ibid., p.7). Dans son acception anglo-saxonne, la connaissance est de portée générale alors que dans son acception francophone, celle-ci est restreinte à la connaissance scientifique.

Dans la volumineuse *Encyclopédie de la Pléiade* publiée sous sa direction, Jean Piaget (1967, p. 6) donne une première approximation¹² de l'épistémologie comme étant « *l'étude de la constitution des connaissances valables* ». Le terme de « constitution » recouvre pour Piaget à la fois les conditions d'accession et les conditions proprement constitutives de la connaissance. Celle-ci, au vu des premières conditions, est considérée comme un processus à dimension historique ou diachronique. Quant aux conditions constitutives, elles sont « *à la fois des conditions de validité formelles¹³ ou expérimentales et les conditions de fait relatives*

¹² On constate que cette nuance « de première approximation », par rapport à une « seconde approximation » donnée par Piaget pour définir l'épistémologie, est le plus souvent occultée dans la plupart des écrits qui tentent de démystifier le concept en se référant à Piaget. Sans doute, parce que la définition complémentaire, qualifiée de seconde approximation, est considérée par Piaget lui-même comme identique à la première. Toutefois, la deuxième définition qui considère l'épistémologie comme « le passage des états de moindre connaissance aux états de connaissance plus poussée » (Ibid., p.7) ne peut équivaloir à la première que si l'on admet que la « constitution des connaissances valables » n'est jamais achevée et ne peut prétendre l'atteinte d'un état définitif.

¹³ Piaget précise que « l'étude des conditions formelles de la vérité devient donc une recherche purement normative. Cela signifie que la vérité formelle est affaire de pure validité déductive, et non pas de fait ou d'expérience. Par exemple, la vérité de « $2 + 2 = 4$ » n'est point une vérité d'expérience, car elle n'est en rien contredite par le fait que si je réunis deux gouttes d'eau à deux autres gouttes je n'obtiens pas quatre gouttes mais une seule grande goutte n'équivalant aux « quatre » premières que très approximativement » (Ibid., p.4)

aux apports de l'objet et à ceux du sujet dans la structuration des connaissances » (Ibid., p.6). Pour Piaget, le problème central de l'épistémologie est « d'établir si la connaissance se réduit à un pur enregistrement par le sujet de données déjà tout organisées indépendamment de lui dans un monde extérieur (physique ou idéal), ou si le sujet intervient activement dans la connaissance et dans l'organisation des objets » (Ibid., p.7).

Le définition de Piaget a le mérite, comme le souligne Jean Louis Le Moigne (2012, p. 3-4), de dresser les trois grandes questions que cette discipline est amenée à examiner :

- La question gnoséologique qui s'attache à l'étude de la genèse, la nature et la forme de la connaissance. Elle se résume dans l'interrogation suivante : qu'est-ce que la connaissance ?
- La question méthodologique formulée sous la forme interrogative suivante : comment est constituée la connaissance ?
- La question éthique ou téléologique : comment apprécier la valeur ou la validité de la connaissance ?

Ces trois questions structurantes de l'épistémologie sont reformulées et déclinées en quatre dimensions (Thiéart, 2014, p. 15):

- La dimension ontologique qui questionne la nature de la réalité à connaître ;
- La dimension épistémique qui interroge la nature de la connaissance produite ;
- La dimension méthodologique, qui porte sur la manière dont la connaissance est produite et justifiée ;
- La dimension axiologique qui interroge les valeurs portées par la connaissance.

Alain Charles Martinet et Yvon Pesqueux (2013, p. 3) explicitent davantage la définition de l'épistémologie donnée par Piaget dans les propos ci-dessous. Ils précisent la posture que tout chercheur devrait adopter pour que son travail obéisse aux normes scientifiques exigées.

J. Piaget suggérait à chaque chercheur réflexif d'en accepter le caractère heuristique et de se livrer, dans le champ qu'il se donne, à une interrogation permanente et critique sur la genèse des savoirs, sur les méthodes qui conduisent à la production, sur les formes diverses qu'ils revêtent, sur les critères qui permettent de les considérer comme « valables » et ce, dans leur inévitable historicité.

Autrement formulée et d'une manière à la fois résolument concise et explicite, l'épistémologie est définie comme « *l'activité réflexive qui porte sur la manière dont les connaissances sont produites et justifiées* » (Thiétart, op. cit., p. 15).

Ceci étant, nous estimons qu'à ce stade de notre essai visant à appréhender le concept d'épistémologie, il serait judicieux d'opérer une distinction importante entre la conception rigoureuse de l'épistémologie comme discipline de la philosophie avec ses outils et ses démarches et le positionnement épistémologique considéré comme un élément fondamental et un préalable incontournable devant orienter le travail de recherche. Ce positionnement est envisagé, par Yoann Bazin (2014, p. 85), comme une explicitation des croyances, aussi bien à caractère objectif que subjectif, du chercheur. Ce dernier est tenu, en l'occurrence, de clarifier les principes généraux du paradigme scientifique qu'il adopte et d'explicitier les méthodes d'investigation mises en œuvre. Précisons à cet égard que, considérés comme croyances communes partagées par les membres d'une communauté scientifique donnée, les paradigmes ne présentent pas la même particularité pour les sciences dites « exactes » ou « pures » et les sciences humaines et sociales (SHS). Cette nuance est mise en évidence par François Dépelteau (2000, p. 17) qui note que le consensus théorique et méthodologique n'existe pas entre les partisans des paradigmes s'inscrivant dans le champ des SHS. Ce manque de consensus est vraisemblablement dû à la multiplicité des disciplines scientifiques (sociologie, anthropologie, ethnologie, psychologie, économie, etc.) dont les champs d'intervention se chevauchent et s'entrecoupent. Leurs approches diffèrent mais poursuivent, en fin de compte, un but commun : appréhender l'« être humain », dans toute sa complexité et la pluralité de ses états. Cet être atypique, ultimement rebelle à toute approche purement objective et dont le comportement ne peut s'expliquer nécessairement par des causes comme c'est le cas des sciences « pures », doit être appréhendé à la lumière des raisons qu'il se donne.

(Fontaine, 2008, p. 17) Serions-nous donc tentés, à l'issue de ces constats, de légitimement soutenir l'idée de F. Dépelteau (op. cit., p.14) qui estime que les vraies recherches dans le domaine des humanités conservent une part d'indétermination, d'imprécision et d'improvisation ?

1.2. Les cadres épistémologiques en sciences humaines et sociales

L'humanité a, tout au long de son existence, produit des connaissances dont certaines rivalisent, dans leur pertinence et leur ingéniosité, avec les connaissances scientifiques modernes (mathématiques, philosophie, physique, histoire, etc). Néanmoins, ces connaissances éparses, issues de civilisations variées, n'avaient pas la force suffisante pour faire émerger de véritables disciplines scientifiques et encore moins une accumulation systématique du savoir devant contribuer à une révolution dans le champ scientifique. L'exception à cette règle est notamment la philosophie dont l'étendue de son domaine de réflexion est telle qu'elle englobait tous les savoirs. Il fallait attendre le siècle des lumières, au XVIII^e siècle, pour que le formalisme prenne le dessus et donne à la science sa physionomie définitive, à savoir une connaissance universelle, nécessaire et vérifiable, exprimée par des lois (Fontaine, op. cit, p. 11). Les SHS, quant à elles, ne verront la constitution des premiers grands champs disciplinaires que vers la fin du XIX^e siècle, avec comme travail de fond la définition des méthodes, la création d'un vocabulaire spécialisé et la délimitation d'un territoire propre (Dortier, 2009, p. 13).

Les sciences humaines et sociales se trouvent ainsi tiraillées entre plusieurs courants de pensée scientifiques qui s'efforcent, chacun partant de sa propre vision du monde et les implications théoriques et méthodologiques qui en découlent, de s'imposer en tant que cadre épistémologique dominant. Les deux grandes familles de paradigmes ayant des hypothèses fondatrices clairement formulées et reconnues, d'une part, et jouissant d'une reconnaissance notoire de la part des chercheurs, d'autre part, sont le positivisme et le constructivisme (Gavard-Perret et al., 2009, p. 20). Ces deux paradigmes, qui coexistent avec d'autres cadres épistémologiques, ayant marqué de leur empreinte le champ des SHS comme le béhaviorisme, le

structuralisme, le fonctionnalisme, le marxisme, etc., sont souvent présentés comme deux paradigmes opposés.

La démarche que nous avons adoptée pour approcher les deux paradigmes n'a pas la prétention de saisir tous les aspects du positivisme et du constructivisme. L'objectif que nous nous sommes fixé, à travers cette mise en parallèle de ces deux conceptions du monde, est de disposer de toute la matière suffisante afin que notre positionnement épistémologique soit affiché en toute conscience et avec toute la lucidité possible.

1.2.1. Le paradigme positiviste

Le positivisme est né au XIX^e siècle, dans une période historique où le paradigme scientifique des sciences naturelles était la référence. Ces dernières se sont érigées en mètre étalon de la pratique scientifique (Gavard-Perret et al., 2009, p. 20). La paternité du courant positiviste est attribuée à Auguste Comte (1798-1857). Le positivisme véhicule un modèle de la science, connu sous le nom de science positive, à l'instar de la physique et des mathématiques, une science objective, empirique, en quête de lois (Dépelteau, op. cit. p. 10). L'organisation des institutions académiques s'appuie encore, aujourd'hui, sur la classification des sciences, établie par A. Comte en 1828, consignée dans son fameux tableau synoptique des disciplines scientifiques. Celles-ci, composées de six groupes, sont hiérarchisées selon un ordre décroissant de « scientificité positive » allant de la mathématique à la sociologie appelée également physique sociale. Au cours du XIX^e siècle, d'autres disciplines intégreront la liste comme la logique formelle, la psychologie ou l'économie politique (Le Moigne, 2012, p. 15-16).

Ce tableau synoptique, utilisé longtemps comme un modèle de classification, a commencé toutefois à présenter des limites. En effet, les disciplines scientifiques, ainsi que leur champ d'investigation, sont en constante évolution. Les lignes de démarcation entre certaines disciplines, en SHS notamment, sont très fines et parfois difficilement identifiables. Ajoutons à cela, l'émergence, ces dernières décennies, de branches de savoir connues par leur interdisciplinarité, comme c'est le cas des sciences de l'information et de la communication. Patrick Charaudeau (2010, p. 2),

en citant, à titre d'exemple, le nom de plusieurs penseurs tels Claude Lévi-Strauss, Roland Barthes, Michel Foucault et Edgar Morin, qui n'ont cessé de naviguer entre différentes disciplines, invoque - comme éléments favorisant l'expansion de l'inter ou la pluri ou encore la transdisciplinarité – les faits suivants : la complexité croissante du monde, l'éclatement de la connaissance, la pluralité des savoirs sur les mêmes faits sociaux.

Le cercle de Vienne, un mouvement composé d'illustres intellectuels comme Rudolph Carnap, Karl Popper, Carl Menger et Ludwig Wittgenstein, va donner un nouvel élan au positivisme. Ses membres se réunissaient autour de Moritz Schlick pour débattre et discuter des questions théoriques et épistémologiques. Le projet scientifique du groupe a été consigné dans le manifeste intitulé « la conception scientifique du monde » publié en 1929. Les thèses relancées et défendues par le cercle de Vienne, qui ont eu davantage de vigueur et de rayonnement dans le monde anglo-saxon, sont connues sous le nom de positivisme logique ou d'empirisme logique ou encore de néo-positivisme. Notons, à cet égard, que les membres de ce groupe ne soutiennent pas les mêmes idées et n'ont pas tous les mêmes convictions. Les néo-positivistes se proclament du positivisme mais « *lorsqu'ils évoquent Auguste Comte, c'est plutôt pour s'en distinguer avec vigueur* » (Ouelbani, 2010, p. 7). Le rejet de la métaphysique et la velléité de rompre avec la conception universelle de la philosophie constituent des éléments, parmi d'autres, de convergence avec le comtisme. Jan Sebestik et Antonia Soulez (2001, p. 14) soutiennent que « *le positivisme logique est bien l'héritier de la tradition empiriste qui, au-delà de Mach remonte à Mill et à Hume (et dans une moindre mesure au positivisme d'Auguste Comte), mais aussi d'un puissant courant logico-sémantique représenté par Bolzano, Frege, Peirce, Husserl, Russel et Wittgenstein* ».

Jean-Louis Le Moigne (Ibid., p.14) considère que les épistémologies positivistes et réalistes continuent encore à être cautionnées par les institutions scientifiques. C'est pour cette raison qu'il les qualifie d'« épistémologies institutionnelles ». Pour lui, l'échantillon de noms, tels que ceux de René Descartes, Nicolas de Condorcet, Auguste Comte, Claude Bernard, Bertrand Russel, Rudolf Carnap, Carl Hempel, Karl Popper, Thomas Samuel Kuhn, Jacques Monod, René

Thom, Bernard d'Espagnat, constitue encore la référence pour les institutions de recherches et d'enseignement, « *A défaut de connaître leurs thèses, la plupart des scientifiques contemporains connaissent ces noms auxquels ils associent une valeur emblématique : la référence à deux ou trois d'entre eux vaut caution scientifique d'ensemble* ».

Hormis l'hétérogénéité qui caractérise ce paradigme scientifique, on relève que ce dernier dispose d'hypothèses fondatrices communes qui affichent une force et une remarquable persistance depuis plus de deux siècles.

On distingue trois hypothèses fondatrices pouvant caractériser les épistémologies positivistes auxquelles viennent s'ajouter deux principes méthodologiques. Nous nous appuyerons principalement, pour la présentation de ces éléments, sur deux ouvrages : celui de Marie-Laure Gavard Perret et al. (2009) et celui de Jean-Louis Le Moigne (2012).

Première hypothèse : Il s'agit de l'hypothèse ontologique selon laquelle la connaissance que constitue progressivement la science est la connaissance d'une réalité indépendante du chercheur ou de l'observateur. Le réel est donc objectif, unique, connaissable. Le réel a une essence indépendante de l'existence et de l'expérience de l'observateur. Les choses nous livrent graduellement leur substance par le biais des connaissances que nous nous en faisons. La connaissance représente la part de la réalité qu'elle prétend décrire. Ainsi, l'observateur est-il capable d'étudier, de circonscrire et de comprendre cette réalité, aussi imparfaitement connaissable soit-elle, en toute neutralité. Le chercheur se trouve en effet en position d'extériorité par rapport à un réel substantiel, enseignable et antérieur à son observation et à son attention. Le Moigne fait remarquer que le degré d'intensité de l'hypothèse ontologique varie selon les diverses écoles de ce courant. Certaines de ces écoles excluent de la réalité connaissable l'homme ou l'esprit humain ou encore les divinités.

Deuxième hypothèse : C'est l'hypothèse déterministe. Elle postule que chaque effet de la réalité est produit par une cause. C'est une sorte de causalisme ou de relation de cause à effet qu'il y a lieu d'identifier par l'observation des faits et par la

construction des règles. Autrement dit, « *le réel est régi par des lois naturelles immuables, dont beaucoup prennent la forme de relation de cause à effet, observables et mesurables scientifiquement* » (Gavard-Perret et al., 2009, p. 20).

Le Moigne (op. cit., p.24-25) note que, sur le plan méthodologique, l'hypothèse déterministe jouit d'une forte présence dans les manuels académiques. Les préceptes dérivés de cette hypothèse sont nombreux. On trouve à titre d'exemple : « *toutes choses égales par ailleurs* », « *les mêmes causes engendrent les mêmes effets* », « *il n'y a pas d'effets sans cause ou de fumée sans feu* ».

Troisième hypothèse : C'est l'hypothèse d'épistémologie objectiviste dualiste. Le sujet et l'objet sont indépendants et nettement distincts. Les précautions prises par le chercheur pour rester détaché et distant de son objet d'étude, en faisant preuve d'objectivité, de neutralité et en travaillant dans des conditions contrôlées, permettent à celui-ci d'exclure toutes considérations de valeur susceptibles de l'influencer. (Gavard-Perret et al., 2009, p. 20)

Aux trois hypothèses fondatrices que nous venons d'exposer, s'ajoutent deux principes méthodologiques pour compléter l'ensemble des éléments autour desquels s'articulent les épistémologies positivistes et réalistes. Il s'agit du principe de la modélisation analytique et le principe de raison suffisante.

Principe de la modélisation analytique : connu aussi sous le nom du principe cartésien de division ou de décomposition analytique, ce principe est le deuxième des quatre préceptes exprimés par R. Descartes dans *Discours de la méthode*. Il est exposé dans les propos suivants : « *Le second, de diviser chacune des difficultés que j'examinerais en autant de parcelles qu'il se pourrait et qu'il serait requis pour les mieux résoudre* » (Descartes, 1637, p. 14). Ce précepte est exprimé communément comme le note J.L. Le Moigne (Ibid., p.26-28) par la formule de la « *réduction du problème à sa plus simple expression* ». Le principe de la modélisation analytique suppose évidemment que le réel connaissable soit éligible à la décomposition et que ses parties constituantes conservent les mêmes propriétés. Toutefois, et comme l'avait observé Leibniz, Descartes ne s'est pas prononcé sur comment décomposer l'ensemble en parties.

Le Moigne (Ibid., p.30) bat en brèche ce principe méthodologique en estimant qu'il ne mérite pas la réputation de respectabilité scientifique dont il jouit depuis deux siècles. Au contraire, il définit, selon lui, un choix idéologique que sous-tend le célèbre slogan : « *Diviser pour régner* ».

Principe de raison suffisante : ce principe, formulé par Leibniz qui utilisait aussi le terme « raison déterminante », s'adapte à l'exercice de l'hypothèse déterministe en postulant non seulement l'existence de causes, mais l'équivalence entre cause et effet. C'est ainsi que si A est cause de B, B ne peut être causé que par A et donc A est la raison suffisante ou l'explication certaine de B. On constate qu'à la différence du premier principe, celui-ci apparaît relativement fort et contraignant n'autorisant que la logique déductive (Le Moigne, Ibid., p.31-33). Le raisonnement syllogistique¹⁴, qui constitue le mode de raisonnement logique déductif formel de type « si...alors » reposant sur les trois axiomes d'Aristote, en constitue le point d'appui.

Le positivisme s'est affirmé, durant les deux siècles de son existence, en tant que paradigme dominant et structurant de la production de la connaissance scientifique. Ce courant a assoupli certains de ses hypothèses et principes avec les néo-positivistes. C'est ainsi que l'appréhension du réel connaissable n'est plus considérée comme un exercice qui se fait dans la stricte objectivité proclamée par les précurseurs. Le chercheur doit, de ce fait, tendre vers l'objectivité maximale en contrôlant les conditions de déroulement de sa recherche et plus particulièrement la collecte des données (Gavard-Perret et al., op. cit., p. 23). D'un autre côté, la connaissance du réel dans son intégralité n'est plus posée dans certains cas.

Après cette présentation succincte des fondements épistémologiques du positivisme, qui peut paraître réductrice à maints égards au vu de la diversité et de la

¹⁴ Le syllogisme est un raisonnement logique déductif formel comportant deux prémisses et une conclusion. Aristote fut le premier à le formaliser. Si deux propositions données sont supposées vraies (prémisses) alors la conclusion est nécessairement vraie. L'exemple le plus célèbre de ce syllogisme est « *Tous les hommes sont mortels, or Socrate est un homme donc Socrate est mortel* ».

richesse scientifique de ce courant, nous entamons, dans la section suivante, l'examen du paradigme constructiviste.

1.2.2. Le paradigme constructiviste

A l'instar du paradigme positiviste, le constructivisme compte une variété de théorisations. Isabelle Gavillet (2004, p. 138), citant Christian Le Moëne, signale qu'on ne peut pas parler de « constructivisme classique » au singulier en inventariant, à titre d'illustration, les différentes figures sous lesquelles il se manifeste : le constructivisme dialectique, le constructivisme empirique, le constructivisme méthodologique, le constructivisme logique, le constructivisme radical, le constructivisme social, le constructivisme projectif, le constructivisme des interprétants, le constructivisme génétique ou historique, le constructivisme sociopolitique. En effet, la prolifération de ces épithètes est de nature à laisser le néophyte désorienté et désarmé devant toute tentative de définition consensuelle du constructivisme. En dépit de ce constat, qui peut paraître de prime abord déconcertant, le paradigme constructiviste dispose d'hypothèses fondatrices fédératrices dont la mise en évidence nous permettra de dépasser les points de divergence entre les différentes théorisations constructivistes, d'une part, et de mettre en exergue les points de démarcation de ce paradigme par rapport au positivisme, d'autre part.

1.2.2.1. Les racines historiques du constructivisme

Les sciences humaines et sociales ont connu, ces dernières années, la prolifération de recherches ayant choisi d'embrasser le constructivisme comme posture épistémologique. Pour Alex Mucchielli (2004, p. 7), ce paradigme s'inscrit dans un mouvement historique de fond qui marque une tendance, au sein des SHS, vers l'analyse des logiques d'action et des pratiques sociales. Il s'appuie, dans ses postulats relatifs à la connaissance et aux conditions de son élaboration, sur la notion de construit. D'aucuns préfèrent, pour cette raison, parler de constructionnisme au lieu de constructivisme. La réalité, dans une perspective constructiviste, ne se présente pas comme une chose en soi, en s'offrant à la connaissance humaine telle quelle, mais elle est construite par l'esprit humain.

Le Moigne (op. cit., p.47-48) estime que le constructivisme s'enracine dans l'histoire gréco-latine, bien loin, dans les œuvres présocratiques de la sophistique et dans les textes médiévaux comme ceux de Pierre Abélard et de Guillaume d'Ockham. Quant aux penseurs relativement récents, il remonte au XV^{ème} siècle en identifiant, dans la pensée de Léonard de Vinci, les prémisses d'un mode alternatif de définition et de production des connaissances enseignables se démarquant de la pensée catésiano-positivo-réaliste. Les réflexions de L. de Vinci ont été consignées dans ses *Carnets* rédigés un siècle avant la publication du *Discours de la méthode* de Descartes. Paul Valéry, l'autre précurseur du constructivisme, en fera une lecture épistémologique dans son ouvrage *Introduction à la méthode de Léonard de Vinci*.

J. L. Le Moigne cite d'autres penseurs dont la réflexion, sur les fondements et les méthodes de la production des connaissances enseignables, a contribué à l'éclosion et à l'enrichissement des épistémologies constructivistes. On y trouve Michel de Montaigne, Blaise Pascal, Giambattista Vico, Emmanuel Kant, Gaston Bachelard, Norbert Wiener, Gregory Bateson, Heinz von Foerster. Le constructivisme se verra acquérir ses lettres de noblesse avec Jean Piaget, Herbert Simon, Edgar Morin, Ernest von Glasersfeld, Jean Louis Le Moigne, Egon. Guba et Yvonna. Lincoln.

Les idées fondatrices du constructivisme sont énoncées et systématisées à partir de la deuxième moitié du XX^{ème} siècle avec J. Piaget. Ceci étant, nous estimons qu'il est essentiel de signaler l'influence de deux penseurs dont les réflexions novatrices ont marqué ce courant de pensée. Il s'agit d'Emmanuel Kant et de Gaston Bachelard.

1.2.2.1.1. Emmanuel Kant et le concept de construction

Véronique Nguyen-Duy et Jason Luckerhoff (2007, p. 5), s'inscrivant dans la même ligne de pensée que l'épistémologue et philosophe canadien Ian Hacking, considèrent que la *Critique de la raison pure* de Kant constitue une rampe de lancement pour le concept de construction. Jules Barni (1869), dans une longue introduction de sa traduction française de la *Critique de la raison pure*, estime que la théorie de la sensibilité, dite aussi esthétique transcendantale, a fourni l'une des

conclusions les plus importantes de la philosophie de Kant. Il la résume dans les propos suivants :

Nous ne connaissons les choses, non seulement les choses extérieures, mais celles qui ont lieu en nous, que comme elles nous apparaissent en vertu de la constitution subjective de notre sensibilité, ou comme phénomènes, et nullement comme elles sont réellement, indépendamment de cette manière de les percevoir, ou comme chose en soi. (Kant, 1869, p. XIII)¹⁵

C'est ainsi que la manière dont nous percevons les objets, cette manière qui demeure propre à chacun d'entre-nous, conditionne notre connaissance de ces objets. Kant distingue la connaissance dite à priori de la connaissance à postériori. La première est antérieure à toute perception. Elle est, de ce fait, une intuition pure. C'est l'exemple de l'espace et du temps. Ce dernier, à titre d'exemple, n'est autre chose qu'une condition subjective de l'intuition humaine qui ne se met en œuvre qu'une fois on est affecté par les objets. Kant conclut que le temps, en lui-même, en dehors du sujet, n'est rien. (Ibid., p.90) mais sans lui, toute réalité des phénomènes est impossible. L'espace, quant à lui, est une représentation, à priori, servant de fondement aux phénomènes. Il en est la condition de possibilité.

Pour que je puisse rapporter certaines sensations à quelque chose d'extérieur à moi (c'est-à-dire à quelque chose placé dans un autre lieu de l'espace que celui où je me trouve), et, de même, pour que je puisse me représenter les choses comme en dehors et à côté les unes des autres, et par conséquent comme n'étant pas seulement différentes, mais placées en des lieux différents, il faut que la représentation de l'espace existe déjà en moi. (Ibid., p.77)

Les concepts a priori d'espace et de temps sont, selon Kant, de pures créations de l'imagination. C'est-à-dire des intuitions pures absolument inhérentes à notre sensibilité (Ibid., 98). La connaissance a priori est une connaissance innée qui rend possible l'expérience. Notre analyse du monde se fait ainsi par son biais.

Quant à la connaissance a postériori, dite aussi empirique, elle a comme source l'expérience. C'est une intuition empirique qui s'appuie sur notre sensation ou sensibilité. L'expérience, même en nous enseignant qu'une chose est comme ceci ou

¹⁵ Nous reproduisons la numérotation des pages telle qu'elle apparaît dans le livre.

cela, ne nous permet pas d'affirmer qu'elle ne puisse être autrement. Elle ne donne pas aux jugements apportés une universalité véritable ou rigoureuse mais seulement supposée et comparative. Ce sont, donc, des jugements fondés sur l'induction. La généralisation que nous opérons, basée sur des observations répétitives, demeure valable tant qu'on n'a pas trouvé d'exception (Ibid., p.47).

1.2.2.1.2. Gaston Bachelard et le nouvel esprit scientifique

Le Moigne (op. cit., p.58) considère que la publication quasi-simultanée de *Nouvel esprit scientifique* de G. Bachelard (1934) et *La construction du réel chez l'enfant* de J. Piaget (1937) marque la naissance visible des épistémologies constructivistes. Bachelard distingue trois grandes périodes correspondant aux différents âges de la pensée scientifique¹⁶. L'étape ultime est celle qu'il nomme le nouvel esprit scientifique. C'est une nouvelle ère de la pensée scientifique, qui selon lui, a débuté, en 1905, avec la relativité einsteinienne. Cette théorie qui a déformé les concepts primordiaux que l'on croyait à jamais immobiles ; favorisant par là le travail de la raison, un travail affranchi des obstacles épistémologiques. Ces obstacles, comme le précise Bachelard, ne tiennent pas à la complexité ou la fugacité des phénomènes et encore moins à la faiblesse des sens et de l'esprit humain, mais relèvent de l'acte même de connaître. C'est ainsi que la connaissance du réel n'est jamais immédiate et pleine. C'est une lumière qui projette toujours quelque part des ombres. « *Face au réel, ce qu'on croit savoir clairement offusque ce qu'on devrait savoir [...] l'esprit n'est jamais jeune. Il est même très vieux, car il a l'âge de ses préjugés* » (Bachelard, 1934, p. 16-17). « *Même chez un esprit clair, il y a des zones obscures, des cavernes où continuent à vivre des ombres. Même chez l'homme nouveau, il reste des vestiges du vieil homme* » (Ibid., p. 10).

Prendre conscience de ces obstacles à la connaissance scientifique revient à accepter ce qui peut contredire nos connaissances usuelles et avoir la capacité de

¹⁶ Bachelard distingue trois âges de la pensée scientifique correspondant à trois périodes. La première représente l'état préscientifique (depuis l'antiquité jusqu'à une partie du XVIIIe siècle). La seconde période représente l'état scientifique (en préparation à la fin du XVIIIe siècle jusqu'au début du XXe siècle) et enfin la troisième, correspondant au nouvel esprit scientifique, qui commence à partir de 1905 (Bachelard, 1934, p.9).

nous remettre en cause. L'esprit scientifique nous interdit d'avoir une opinion sur des questions que nous ne comprenons pas ou que nous ne savons pas formuler clairement (Ibid., p.17). Pour Bachelard, l'opinion pense mal ou ne pense pas. La distinction entre « croire savoir » et « devoir savoir » est capitale. Dans le premier cas, on est en présence de la croyance. On admet des idées sans être en mesure de les démontrer d'une manière convaincante. Elle peut prendre la forme de l'opinion, de la conviction ou de la foi. Dans le second cas, on est dans le domaine de la connaissance scientifique véritable basée sur la raison, la démonstration logique ou l'observation objective. L'appréhension du réel est, de ce fait, toujours incomplète et inachevée. L'objectif est de s'en approcher au maximum tout en restant vigilant pour ne pas succomber à l'instinct *conservatif* où « *l'esprit aime mieux ce qui confirme son savoir que ce qui le contredit* ».

Le constructivisme doit à G. Bachelard sa formule célèbre hors de son contexte « *Rien n'est donné, Tout est construit* ». Cette interprétation est reconsidérée par J. Piaget qui fait observer que « *la connaissance est processus de construction de connaissance avant d'être résultat, et que l'esprit humain, dans son activité cognitive, ne sépare pas aisément le connu et le connaissant* » (Le Moigne, 2012, p. 59). Les frontières entre le sujet et l'objet ne sont ni stables ni connues d'avance. C'est dans le cadre du processus d'interaction entre les deux que la connaissance prend forme, se développe et s'affine.

Le fait de se limiter à ces deux philosophes ne signifie aucunement que l'apport des autres penseurs, que nous avons cités ci-haut, est de moindre importance. Au contraire, certaines contributions, comme celles de Wiener ou de Bateson par exemple, ont été, selon Le Moigne, décisives dans l'émergence et le développement du paradigme constructiviste.

1.2.2.2. Les hypothèses fondatrices des épistémologies constructivistes

Comme nous l'avons signalé auparavant, il existe plusieurs variétés de théorisations constructivistes. Toutefois, et en dépit de ce foisonnement, le constructivisme affiche des hypothèses fondatrices communes qui serviront de point d'appui pour le présenter et établir un parallèle avec le positivisme.

C'est en 1967, dans le volume intitulé *Logique et Connaissance Scientifique* de la fameuse *Encyclopédie de la Pléiade*, que J. Piaget a utilisé pour la première fois le terme *épistémologie constructiviste*. Cette année constituera l'année officielle de la naissance du constructivisme. Les apports de J. Piaget, H. Simon, E. Morin, E. von Glasersfeld, etc. seront d'une importance capitale dans l'institutionnalisation de ce paradigme en le positionnant comme cadre épistémologique de référence pour des recherches, de plus en plus nombreuses, en sciences humaines et sociales.

Afin de pouvoir établir un parallèle avec le paradigme positiviste, dont on vient d'exposer les principales idées fondatrices, nous adopterons la même démarche pour le constructivisme. Nous exposerons ses trois hypothèses fondatrices ainsi que ses deux principes méthodologiques en mettant en exergue les points de convergence et de divergence relatifs à chaque élément exposé.

Première hypothèse : comme nous l'avons exposé ci-haut, l'hypothèse gnoséologique du positivisme repose sur deux postulats. Le premier attribue au réel une essence indépendante de l'existence et de l'expérience de l'observateur. Il est objectif et unique. Le second postulat considère le chercheur en position d'extériorité par rapport à un réel substantiel, enseignable et antérieur à son observation et à son attention. Par conséquent, la compréhension de ce réel, aussi imparfaite soit-elle, peut s'opérer en toute neutralité. L'objet de la recherche est, de ce fait, indépendant du processus ayant conduit le chercheur à son élaboration. Ce dernier, en s'inscrivant dans une optique positiviste, s'efforcera de mettre au grand jour les lois et les relations de cause à effet qui sous-tendent les phénomènes étudiés.

Dans une perspective constructiviste, la primauté est donnée plutôt au sujet connaissant. La connaissance dont ce dernier dispose du réel est une connaissance construite à partir de sa propre expérience. Toutes nos connaissances commencent avec l'expérience, disait Kant (op. cit., p.45).

La connaissance du réel, considérée comme une représentation de l'expérience cognitive, puise sa valeur du sujet cogitant. Elle n'a pas de sens en dehors de celui-ci. Cette conception de la connaissance, ainsi que sa valeur pragmatique, est explicitée, par Le Moigne, dans les propos suivants :

Autrement dit, ce sujet n'est pas tenu de postuler (ou d'exclure) l'existence ou la non-existence d'un réel connaissable¹⁷ qui lui est étranger, et l'inconnu n'est pour lui qu'un connaissable potentiel en instance d'actualisation. La connaissance qu'il peut construire d'un réel est celle de sa propre expérience du réel. (Le Moigne, op. cit., p.68)

Deuxième hypothèse : connue sous le nom d'hypothèse phénoménologique ou interactionniste. Elle considère que la connaissance est un processus actif qui résulte de l'interaction entre le sujet connaissant et l'objet. Le Moigne (op. cit., p.73) admet que cette hypothèse apparaît souvent complexe mais ne doit pas effrayer le néophyte réfléchissant sur le statut d'une présentation « ouvrante » de la connaissance. Nonobstant, lui-même, demeure, à notre sens, peu clair dans sa définition de cette hypothèse¹⁸. En effet, dans son essai de définition, il se limite au concept d'interaction, considéré comme un élément focal, sans apporter des précisions supplémentaires sur les mécanismes de cette interaction. Le constat d'imprécision est relevé aussi chez Marie-José Avenier (2010, p. 16) dont la définition renvoie, beaucoup plus, à l'hypothèse gnoséologique. Selon elle, « *l'hypothèse phénoménologique stipule que l'expérience humaine est connaissable, et que les humains ne peuvent pas rationnellement connaître un monde objectif et indépendant, autrement qu'à travers l'expérience qu'ils en ont* ». L'auteure évoque, par la suite, le postulat de non-séparabilité, entre le système observé et le système observant, souvent combiné à cette hypothèse, pour insister sur d'autres caractéristiques du sujet connaissant qui influencent son expérience comme la finalité du projet de connaissance, le contexte et l'histoire en général de ce sujet.

Jean Piaget (1968, p. 281-282), sans désigner nommément l'hypothèse phénoménologique, fournit des éléments pertinents qui aident à mieux saisir le concept d'interaction entre le sujet et l'objet qui structure le processus de construction de la connaissance dans le cadre de cette hypothèse. De prime abord,

¹⁷ La position agnostique quant à l'existence ou la non-existence du réel connaissable est propre au paradigme épistémologique constructiviste radical ou téléologique porté par E. von Glasersfeld et J. L. Le Moigne. Hormis cette nuance, les propos de J. L. Le Moigne demeurent valables pour les autres paradigmes constructivistes.

¹⁸ L'essai d'explicitation de l'hypothèse phénoménologique par J. L. Le Moigne, dans son fameux *Que sais-je ? « Les épistémologies constructivistes »*, nous paraît très limité. Le lecteur reste sur sa faim quant à la signification exacte de cette hypothèse.

Piaget souligne que la compréhension de la conception du développement des fonctions cognitives est difficilement envisageable si l'on ne part pas de ses présuppositions biologiques. Pour cela, il émet le postulat suivant qui se décline en trois éléments :

- L'adaptation de l'organisme à son milieu au cours de la croissance des fonctions cognitives ;
- L'adaptation de l'intelligence au cours de la construction de ses structures, qui dépendent autant de coordinations progressives internes que des informations acquises par l'expérience ;
- La constitution des relations cognitives ou épistémologiques en général, qui ne constituent ni une simple copie des objets extérieurs, ni un simple déploiement de structures préformées dans le sujet, mais un ensemble de structures progressivement construites par interaction continue du sujet et des objets.

Pour mieux développer les éléments exposés ci-haut, Piaget considère que la connaissance est constamment liée à des actions ou des opérations qu'il qualifie de *transformations*. C'est ainsi que « *pour connaître les objets, le sujet doit agir sur eux et par conséquent les transformer* ». Cette conception de la connaissance va à l'encontre de l'idée répandue s'inscrivant dans une perspective empiriste, qui considère que :

La connaissance des objets est due à un ensemble d'enregistrements perceptifs, d'associations motrices, de descriptions verbales, etc., qui consistent tous à fournir une sorte de copie figurative des objets et de leurs liaisons, l'intelligence n'ayant plus qu'à classer, relier, etc., ces diverses informations en un système d'autant plus cohérent que les « copies » seront plus fidèles » (Ibid., p.282).

Pour Piaget, la frontière entre le sujet et les objets n'est ni tracée d'avance ni stable. Le sujet est dans l'incapacité de dissocier ce qui relève de lui-même, en tant que sujet actif, de ce qui relève de l'objet et de l'action. Il conforte cette conception par les travaux de James Baldwin sur les attitudes mentales du nouveau-né qualifiées d'*adualistiques* dans le sens où ceux-ci « *ignorent toute différenciation et toute*

frontière entre un monde extérieur qui serait formé d'objets indépendants du sujet et un monde intérieur, ou subjectif, opposé à celui des objets » (Ibid., p.282). Autrement dit, l'enfant ne s'intéresse à un objet qu'en fonction de son désir, à défaut de quoi l'objet cesse d'exister.

Le Moigne (op. cit., p.74-75) considère que l'hypothèse phénoménologique permet de rendre compte de trois caractéristiques de l'expérience du réel connaissable.

- L'irréversibilité de la cognition : le concept d'action implique celui du temps irréversible (le temps qui coule)
- La dialogique de la cognition : renvoie au caractère dialectique que le sujet connaissant entretient avec ses perceptions. Les phénomènes sont perçus dans leurs caractéristiques synchroniques et diachroniques, organisées et organisantes, causées et causantes.
- La récursivité de la cognition : la représentation active d'un phénomène connaissable transforme récursivement la connaissance que nous en avons. La formule de Théodore Dobzhansky, reproduite par Le Moigne, rend judicieusement compte de cette caractéristique « *En changeant ce qu'il connaît du monde, l'homme change le monde qu'il connaît. En changeant le monde dans lequel il vit, l'homme se change lui-même.* »

L'hypothèse interactionniste ainsi expliquée, qui constitue la deuxième hypothèse du paradigme constructiviste, peut être mise en parallèle avec les deux dernières hypothèses positivistes que nous avons exposées auparavant. Il s'agit de l'hypothèse déterministe, postulant que chaque effet de la réalité est produit par une cause qu'il y a lieu d'identifier par l'observation des faits et par la construction des règles, et l'hypothèse dualiste qui considère le duo « sujet – objet » comme étant nettement indépendants et distincts. L'objectivité, qui constitue une donnée première pour les positivistes comme il ressort de ces deux hypothèses, représente pour le constructivisme une forme évoluée de connaissance des objets indépendamment du sujet. Pour y parvenir, ce dernier est amené à effectuer une série de constructions

successives et qui demeurent toutefois toujours approximatives (Piaget, op. cit., p.283).

Troisième hypothèse : il s'agit de l'hypothèse téléologique qui renvoie au caractère intentionnel et finalisant de l'acte cognitif. L'intentionnalité est synonyme de rationalité du sujet connaissant et interprétant. Autrement dit, le sujet cogitant produit ses finalités. C'est ainsi que « *la formulation des buts ressemble souvent à une évocation des buts, le choix raisonné de moyens permettant d'atteindre quelques buts « évoquant » quelques autres buts possibles qui parfois deviennent, fût-ce un instant, souhaités* » (Le Moigne, op. cit., p. 78). Exprimé autrement, « *dans la construction de connaissances, les buts de l'action cognitive se définissent et se redéfinissent au fil de cette action et en liaison avec elle dans un processus d'auto-finalisation* » (Avenier, 2011, p. 380).

Aux trois hypothèses exposées ci-haut, sont associés deux principes méthodologiques, à savoir :

Principe de la modélisation systémique : ce principe s'érige comme une alternative au principe de la modélisation analytique connu aussi sous le nom du principe cartésien de division ou de décomposition analytique. Selon ce dernier, pour mieux résoudre un problème, il faut le décomposer en plusieurs unités élémentaires. Par conséquent, il suppose que le réel connaissable est éligible à la décomposition et que ses parties constituantes conservent les mêmes propriétés. La modélisation systémique devrait être perçue comme une méthode complémentaire à la méthode analytique traditionnelle qu'on vient de rappeler. Cette dernière peut s'avérer inopérante pour appréhender certains phénomènes complexes. Pour mieux cerner le principe de modélisation systémique, nous reprenons la définition donnée par Géry Lecas (2006, p. 208) que nous estimons assez claire et exhaustive.

Ce principe de modélisation consiste à représenter les phénomènes par et comme un système général. Un système en général est défini par la mise en relation des conjonctions fonctions-transformation (structuraliste) et finalités-environnement (cybernétique) : on tient pour inséparable le fonctionnement et la transformation du phénomène, les environnements actifs dans lesquels ils s'exercent et les projets par rapport auxquels il est identifiable. Un système en général est donc entendu comme la

représentation d'un phénomène actif perçu identifiable par ses projets dans un environnement actif, dans lequel il fonctionne et se transforme téléologiquement.

Cette définition a le mérite de recenser tous les éléments constitutifs d'une approche systémique qui se veut à la fois projective et téléologique. Le sujet cogitant, converti ici en modélisateur, se représente le phénomène dans sa complexité en tant que projet s'inscrivant dans une dynamique de transformation réajustée en permanence en fonction des finalités repensées et actualisées continuellement. Cette interaction entre le sujet et l'objet s'opère dans et en confrontation avec un environnement actif et changeant.

Principe d'action intelligente : à la différence du principe de la raison suffisante basé sur la logique déductive où la qualité de la forme est suffisante pour établir la vérité, le principe d'action intelligente repose sur une conception constructive de la connaissance qui vise à mettre de l'ordre dans un monde caractérisé par la complexité. On trouve ce principe exposé sous d'autres dénominations comme le « principe de la consonance et de la reliance » ou le « principe de la conjonction ». C'est ainsi que l'esprit humain est guidé par deux finalités : « *la recherche d'une « consonance » lorsque des dissonances sont perçues et, la recherche des relations constituant des ensembles fonctionnant en totalité* » (Muccheilli, 2005, p.100). Pour reprendre les propos d'Ernest von Glasersfeld, cité par Mucchielli, « *une conscience capable d'assimilation peut construire des régularités et établir un ordre dans un monde complètement chaotique* ».

Les hypothèses fondatrices et les principes méthodologiques que nous venons d'exposer nous ont permis d'élucider les postulats et les fondements des deux paradigmes dominants dans le champ des sciences sociales et humaines. Le tableau n°1 synthétise les principaux éléments exposés en dressant, à la fois, un récapitulatif et un comparatif des hypothèses et des principes passés en revue.

Tableau 1. Hypothèses fondatrices et principes méthodologiques du positivisme et du constructivisme

Questionnement	Paradigme positiviste	Paradigme constructiviste
<u>Dimension ontologique</u> Nature de la réalité à connaître	Le réel est objectif, unique et connaissable. Le réel a une essence indépendante de l'existence et de l'expérience de l'observateur.	Le réel n'est pas connaissable Le réel est une représentation de l'expérience cognitive
<u>Dimension épistémique</u> Nature de la connaissance produite	Hypothèse objectiviste dualiste : Connaissance objective Le sujet et l'objet sont nettement disjoints et indépendants.	Hypothèse phénoménologique ou interactionniste : La connaissance est un processus actif qui résulte de l'interaction entre le sujet connaissant et l'objet. Connaissance construite en continu suivant un processus itératif et récursif.
<u>Dimension méthodologique</u> Manière dont la connaissance est produite et justifiée	Hypothèse déterministe : Le réel est régi par des lois naturelles. Chaque effet de la réalité est produit par une cause. Le sujet se trouve en position d'extériorité par rapport à la réalité Principe de la modélisation analytique Diviser ou réduire pour comprendre Principe de raison suffisante Logique déductive	La représentation active d'un phénomène connaissable qui transforme récursivement la connaissance que nous en avons. Principe de la modélisation systémique Saisir le phénomène dans sa complexité par l'interaction entre le sujet et l'objet dans un environnement actif et changeant. Principe d'action intelligente Conception constructive de la connaissance Dialectique avec le sujet et la connaissance
<u>Dimension axiologique</u> Valeurs portées par la connaissance	Neutralité	Hypothèse téléologique : Caractère intentionnel et finalisant de l'acte cognitif Le sujet cogitant produit ses finalités

Comme nous venons de le signaler plus haut, notre démarche ne prétend pas une quelconque exhaustivité. Ce n'est aucunement notre objectif. Nous notons, toutefois, que d'autres approches qu'on a pu relever définissent le constructivisme en se limitant à certains aspects uniquement. Lesdits aspects, nous les retrouvons déjà présents dans les hypothèses fondatrices et les principes méthodologiques examinés ci-haut.

A. Mucchielli (op. cit., p. 101-104), à titre d'exemple, présente le constructivisme scientifique à travers huit principes ou postulats. Quatre d'entre eux, qualifiés de « faibles »¹⁹, sont, selon l'auteur, communs à toutes les recherches même celles sortant du cadre du constructivisme. Quant aux quatre principes restants, qualifiés de « forts », ils marquent spécifiquement les recherches constructivistes. Ces principes sont :

- Principe téléologique ;
- Principe de l'expérimentation de la connaissance ;
- Principe de l'interaction ;
- Principe de la récursivité de la connaissance.

Nous constatons que les principes cités par Mucchielli se rapportent uniquement aux deux principales hypothèses qu'on a présentées ci-haut à savoir l'hypothèse téléologique et l'hypothèse phénoménologique.

Suivant la même logique de présentation du paradigme constructiviste, c'est-à-dire en se basant sur des principes, Géry Lecas énumère quatre fondements du constructivisme tels quels sont exposés dans le tableau n°2. Ces principes ne sont, toutefois, que les éléments constitutifs de l'approche systémique mobilisée dans le principe de la modélisation systémique. Ce principe constitue, à son tour, une composante méthodologique du paradigme constructiviste.

Ces deux dernières approches nettement différentes, l'une de l'autre, n'arrivent pas, à notre sens, à présenter le paradigme constructiviste dans ses multiples facettes et fondements et encore moins à saisir ses soubassements épistémologiques. Les principes présentés sont soit relatifs à certaines hypothèses fondatrices uniquement soit à une composante de l'une des hypothèses surtout la plus marquante d'entre-elles à savoir l'hypothèse phénoménologique.

¹⁹ Les quatre principes qualifiés de « faibles » sont : le principe de la construction de la connaissance, le principe de la connaissance inachevée, le principe de la convenance de la connaissance plausible et le principe de la consonance et de la reliance (Mucchielli, op. cit, p.98-100).

Tableau 2. Fondements du constructivisme

<p style="text-align: center;"><u>Principe de représentabilité</u> L'observateur appartient à l'observation.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Principe de téléonomie</u> Pour comprendre, il faut saisir les processus.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Principe de conjonction</u> Pour connaître, il faut relier.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Principe d'ouverture</u> Le modèle est ouvert.</p>

Source : Lecas, G. (2006). p.216

Pour Sandra Charreire et Isabelle Huault (2001, p. 38), les éléments structurants du constructivisme sont :

- La négation du présupposé ontologique : la réalité n'est pas indépendante ou antérieure au chercheur. La volonté d'approcher les lois explicatives des phénomènes est dépassée au profit de la construction de la connaissance à travers une interaction entre le sujet et l'objet. Le processus d'émergence de la réalité observée est plus fondamental que la recherche de la « vérité ». Celle-ci étant, en tout cas, relative et dépendante d'une connaissance contingente et toujours inachevée. La nature et l'essence même de l'objet ne peuvent être *in fine* véritablement connues.
- La co-construction des problèmes avec les acteurs : la connaissance du sujet repose sur l'objet. C'est une construction qui s'appuie sur un processus d'interaction récursif et continu « fait de tâtonnements, de bifurcations et d'allers-retours, et non sur une accumulation linéaire et séquentielle de connaissances additionnelles » (Ibid., p.35). Cet élément est bien explicité à travers l'hypothèse phénoménologique que nous avons développée auparavant.
- Le projet de connaissance et l'orientation pragmatique : ce principe trouve sa traduction dans l'hypothèse téléologique qui renvoie au caractère intentionnel et finalisant de l'acte cognitif. Le sujet connaissant produit ses propres finalités ; lesquelles s'inscrivent dans un processus de définition et

de redéfinition des buts au fur et à mesure que l'action se déroule. C'est ainsi que les recherches constructivistes se qualifient davantage par leur projet que par leurs objets. Projet qui vise à comprendre et à expliquer comment les objets se structurent dans le but de mieux aider à leur conception (Ibid., p.37-40)

- L'adéquation et l'enseignabilité comme critères de validation :
 - ✓ **Critère d'adéquation** : ce critère est lié au statut même de la connaissance. Dans une perspective constructiviste, la connaissance n'est pas une représentation unique du monde réel, mais une clé ouvrant des voies possibles de compréhension. C'est ainsi qu'une connaissance est « adéquate » si elle permet, à un moment donné, d'expliquer ou de maîtriser suffisamment et finement une situation. (Ibid., p.37)
 - ✓ **Critère d'enseignabilité** : il signifie que la connaissance produite est à la fois constructible et reproductible et par conséquent transmissible. La connaissance n'a pas vocation à être démontrée mais à être argumentée.

Tableau 3. Eléments structurants du paradigme constructiviste

Dimension épistémologique dominante	Éléments structurants	Principes de validation
Appréhension de la réalité	Négation du présupposé ontologique (hypothèse phénoménologique)	Enseignabilité Adéquation
Mode de génération de la connaissance	Co-construction des problèmes avec les acteurs (inter-relation sujet/objet)	
Statut de la connaissance produite	Construction d'artéfacts (orientation pragmatique)	

Source : Charreire & Huault (2001) p. 38

La présente approche reprend, dans une large mesure, les principaux éléments structurants du paradigme constructiviste que nous avons exposés au tout début de ce chapitre. Elle dénote d'une cohérence conceptuelle, pour rendre compte des fondamentaux des épistémologies constructivistes, que nous ne trouvons pas dans les deux approches précédentes.

Notons enfin, et pour reprendre Charreire & Huault, qu'en s'inscrivant dans une optique constructiviste, le produit de recherche doit être à la fois « *une création, une construction interactive entre le sujet et l'objet. La connaissance produite est idiographique par ses caractéristiques contextuelle et temporelle* » (Ibid., p.38). La prise en compte de ces deux caractéristiques confère à la connaissance produite sa singularité et sa spécificité. Le but du chercheur n'étant pas d'arriver à dégager des lois universelles et encore moins de procéder à des généralisations issues des cas particuliers en adoptant la démarche inductive amplement utilisée dans les recherches SHS ; mais d'explicitier le sens donné aux phénomènes étudiés par les acteurs en interaction.

1.3. Le paradigme constructiviste pragmatique : référentiel épistémologique spécifique de notre travail de recherche

Identifier les hypothèses fondatrices et les principes méthodologiques communs pour circonscrire le paradigme constructiviste ne signifie pas, pour autant, que ce dernier est composé de théorisations homogènes. Les grands penseurs qui ont contribué au développement du constructivisme, en l'érigeant en un cadre épistémologique de référence au même titre que le positivisme, sont associés à une variété de paradigmes et de référentiels :

- J. Piaget : épistémologie génétique
- H. Simon : le paradigme des sciences de l'artificiel
- E. Morin : le paradigme de la complexité

Dans le foisonnement des théorisations revendiquant leur affiliation constructiviste²⁰, Marie José Avenier (2011, p. 373) distingue deux courants qu'elle considère suffisamment conceptualisés et disposant d'hypothèses fondatrices convenablement explicitées. Il s'agit du « paradigme épistémologique constructiviste radical ou pragmatique » (PECP) et le « paradigme épistémologique

²⁰ M. J., Avenier cite, à titre d'exemple, les théorisations suivantes : le socio-constructivisme, la construction sociale des faits, le constructionnisme. Elle note toutefois qu'elles ne constituent pas des paradigmes épistémologiques. Elles traitent de la méthodologie ou de la sociologie de la connaissance.

constructiviste selon Guba et Lincoln » (PECGL). Notons, à cet égard, que J. L. Le Moigne, dans son ouvrage consacré aux épistémologies constructivistes, ne fait aucune allusion à ce dernier paradigme et encore moins à ses deux chefs de file, Egon Guba et Yvonna Lincoln. Passer sous silence deux penseurs qui ont fait du constructivisme leur credo, de la part d'une figure pesante de la même famille paradigmatique, est une attitude qui nous paraît incompréhensible et nous laisse, tout de même, perplexe. Le constructivisme et ses fondements constituaient pour Guba et Lincoln un projet de vie à tel point qu'il s'est imposé comme un sujet de discussion quotidien submergeant les moments les plus cordiaux du couple. Yvonna Lincoln, introduisant l'ouvrage « *The constructivist credo* » (Lincoln & Guba, 2013, p. 7), rend compte de cette omnipotence du projet constructiviste par les propos suivants : « *This little work is the result of a thirteen-year « conversation » between my late husband and myself, over dinner, over breakfast, over coffee, between bouts of pleasure reading and professional reading* ». ²¹

En dépit de notre choix délibéré pour le paradigme constructiviste radical ou pragmatique, nous estimons qu'il est nécessaire de faire cette mise au point, d'une part, et de dresser l'état des ressemblances et des dissemblances entre ces deux paradigmes, d'autre part. Une telle comparaison nous permettra, à la fois, d'appréhender les éléments structurants du PECGL et de développer certains aspects particuliers ou spécifiques du PECP.

1.3.1. Paradigme constructiviste selon Guba et Lincoln et paradigme constructiviste radical : éléments de comparaison

Comme on vient de le signaler plus-haut, dans l'ensemble des théorisations qui s'affichent sous le label « constructiviste », les deux paradigmes, qui se démarquent par leur statut suffisamment conceptualisé et leurs hypothèses fondatrices largement explicitées, sont le PECGL et le PECP. Pour mieux cerner les points de convergence et les points de désaccord entre ces deux paradigmes, nous

²¹ Ce modeste travail est le résultat de treize ans d'échange, entre mon défunt époux et moi-même, imprégnant nos dîners, petits-déjeuners, autour d'un café, entre les moments de lecture de détente et les lectures professionnelles.[Notre traduction]

nous appuierons sur le récapitulatif établi par Gavard-Perret et al., (2009, P.25) que nous retrouvons consigné dans le tableau n° 4 ci-dessous.

La comparaison entre les deux paradigmes est effectuée en se basant sur l'examen des trois niveaux de questionnement paradigmatique, à savoir les questionnements ontologique, épistémologique et méthodologique.

Questionnement ontologique : ce questionnement s'intéresse à « la nature du réel ». Sur ce point, les deux paradigmes affichent des postulats différents. Le PECGL ne reconnaît pas l'existence d'une réalité objective ; mais revendique en l'occurrence « l'existence de multiples réels socialement construits non gouvernés par des lois naturelles, causales ou autres ». Le PECP, quant à lui, embrasse une position agnostique refusant de se prononcer sur l'existence ou non d'un réel unique. En supposant que ce monde existe effectivement, « *un humain n'a pas la possibilité de le connaître de manière rationnelle au-delà de l'expérience qu'il en a [...]* L'élaboration de connaissances ne vise pas à développer des théories du réel tel qu'il peut être en lui-même. Il s'agit exclusivement de mettre en ordre et d'organiser un monde constitué par l'expérience humaine » (Avenier, 2011, p. 379). La phrase du philosophe napolitain Giambattista Vico, « *L'homme peut connaître seulement ce que l'homme a fait* » illustre, selon E. von Glasersfeld (1985, p. 1), cette idée cardinale de l'épistémologie constructiviste.

Questionnement épistémique : sur ce point, les deux paradigmes s'accordent sur la non-séparabilité entre l'observateur et le phénomène étudié. Ce postulat constitue le noyau dur de l'hypothèse phénoménologique qui stipule, comme on l'a vu précédemment, qu'il n'y a pas d'objet sans sujet. Par conséquent, la connaissance n'a aucun sens en dehors de celui-ci. Par ailleurs, la frontière entre le sujet et les objets n'est ni tracée d'avance ni stable. Le sujet est dans l'incapacité de dissocier ce qui relève de lui-même, en tant que sujet actif, de ce qui relève de l'objet et de l'action. Cette inséparabilité entre le sujet observant et le système observé est la seule hypothèse fondatrice commune aux deux paradigmes (Avenier, op.cit., p.376).

Sur l'aspect épistémologique, la notion de « vérité » constitue un point de désaccord entre les deux paradigmes. Pour Guba et Lincoln, la « vérité » est la

représentation la plus informée et sophistiquée faisant consensus. Par conséquent, plusieurs constructions peuvent satisfaire simultanément à ce critère. Pour les tenants du PECP, le critère de vérité s'appuie sur le principe pragmatique formulé en s'inspirant du célèbre slogan de Vico « *verum ipsum factum* » (le vrai est le même que le fait). Giambattista Vico considère que « *la seule manière de « connaître » une chose est de l'avoir faite, parce que alors [sic] seulement on sait quels sont ses composants et comment ils ont été assemblés. Ainsi, Dieu connaît sa création, alors que nous ne pouvons pas ; nous ne pouvons connaître que ce que nous construisons nous-mêmes* » (Glaserfeld et al., 2004, p. 23).

Questionnement méthodologique : ce questionnement porte sur la manière dont la connaissance est produite et justifiée. Pour le PECGL, l'élaboration de la connaissance repose sur des représentations particulières que les divers acteurs ont du phénomène étudié. Ces représentations sont interprétées selon des techniques herméneutiques puis mises en contraste via des échanges dialectiques (Avenier, Op. cit., p.380-381). Le PECP, quant à lui, est ouvert à toute méthode sous réserve de respecter les conditions suivantes : « *comportement éthique du chercheur ; rigueur critique sur le processus de recherche mis en œuvre et sur les résultats de ce processus ; et explicitation détaillée des hypothèses sur lesquelles la recherche repose ainsi que du travail épistémique et du travail empirique menés* » (Ibid, p.380). L'autre point de démarcation de ce paradigme par rapport au PECGL est la nature de la connaissance produite. Celle-ci s'inscrit dans un processus de construction évolutif et continu. La connaissance construite peut modifier la connaissance préalable compte tenu de l'évolution des finalités et du contexte.

Tableau 4. Comparaison des deux principaux paradigmes épistémologiques constructivistes

Niveaux de questionnement	Paradigme épistémologique constructiviste (Guba et Lincoln, 1989)	Paradigme épistémologique constructiviste radical (Glaserfeld, 2001 ; Le Moigne, 1995 ; Riegler, 2001)
Ontologique « Qu'y a-t-il qui puisse être connu? » « Quelle est la nature du réel ? »	- Existence de multiples réels socialement construits non gouvernés par des lois naturelles, causales ou autres (<i>hypothèse « d'ontologie relativiste »</i>).	- Postule l'existence d'un réel expérimenté, mais sans se prononcer sur l'existence ou la non-existence d'un réel unique tel qu'il est ou pourrait être en lui-même en dehors de toute expérience humaine. - En conséquence, pas d'hypothèse fondatrice sur la nature d'un éventuel réel tel qu'il est en lui-même.
Épistémologique « Quelle est la relation entre le sujet connaissant et ce qui est connu (ou connaissable)? » « Comment peut-on être sûr que nous savons ce que nous savons ? »	- Non-séparabilité entre observateur et phénomène observé. => Les résultats de l'investigation sont donc une <i>création littéraire</i> ^a du processus d'investigation (<i>hypothèse d'épistémologie moniste</i> ^b <i>subjectiviste</i>). => La « vérité » ^c est définie comme la construction la mieux informée ^d et la plus sophistiquée ^e sur laquelle il y a consensus (plusieurs constructions peuvent satisfaire simultanément ce critère). - Identification des paradigmes naturaliste, herméneutique et interprétativiste avec le paradigme constructiviste.	- Non-séparabilité entre observateur et phénomène observé. => Impossibilité de connaître un réel autrement que par son apparence phénoménale. => La connaissance s'exprime par des constructions symboliques appelées représentations, élaborées à partir de l'expérience d'humains, sans possibilité de connaître leur degré de similarité avec le réel qui a induit cette expérience. L'élaboration de connaissances vise la construction de représentations qui conviennent fonctionnellement. - Distinction entre le paradigme épistémologique constructiviste radical et les paradigmes méthodologiques naturaliste, herméneutique et interprétativiste.
Méthodologique « Quelles sont les manières d'élaborer la connaissance? »	- Méthode herméneutique exclusivement (<i>hypothèse de méthode herméneutique</i>). - Co-construction des connaissances entre chercheurs et répondants. => processus continuels d'itérations, d'analyse, de critique, de réitération, de ré-analyse, conduisant à l'émergence de représentations co-construites (par les investigateurs et les répondants, à partir d'interprétations 'etic' et 'emic' ^g).	- Toute méthode est admissible sous respect des conditions d'éthique, de rigueur et de transparence du travail épistémique. La construction de connaissance n'est pas nécessairement une co-construction <i>stricto sensu</i> avec les acteurs organisationnels sollicités dans le travail empirique. - La connaissance construite peut modifier la connaissance préalable, et si les buts et/ou le contexte évoluent, la connaissance construite pourra évoluer ^h .
Notes : a. Italiques dans le texte original, b. Moniste vient de <i>monos</i> qui signifie unique en grec. Le monisme suppose l'existence d'une substance unique ou d'une seule réalité, c. Guillemets dans le texte original, d. En termes de quantité et de qualité de l'information, e. En termes de puissance avec laquelle l'information est comprise et utilisée, f. Comme l'exprime von Glasersfeld (2001, p. 9, guillemets dans l'original), dans le Paradigme épistémologique constructiviste radical : « 'Savoir n'est pas posséder des représentations vraies du réel, mais posséder des manières et des moyens d'agir et de penser qui permettent à quelqu'un d'atteindre les buts qu'il se trouve avoir choisis. ». g. Qui correspondent respectivement aux interprétations par les chercheurs et par les membres de l'organisation du phénomène étudié, h. Ceci correspond à l'hypothèse selon laquelle la connaissance d'un phénomène est téléologiquement et récursivement orientée par l'action cognitive délibérée de construction effective d'une représentation de ce phénomène (Le Moigne, 2007). Sources : Guba E.G., Lincoln Y.S., <i>Fourth Génération Evaluation</i> , Sage, London 1989 ; von Glasersfeld E., « The radical constructivist view of science », <i>Foundations of Science</i> , spécial issue on Impact of Radical Constructivism on Science, 6/1 -3,2001 ; Le Moigne J.-L., <i>Le constructivisme. Tome 2 : des épistémologies</i> , Paris, ESF, 1995 ; Riegler A., « Towards a radical constructivist understanding of science », <i>Foundations of Science</i> , spécial issue on impact of radical constructivism on science, 6/1-31-30,2001.		

Source : Gavard-Perret et al., (2009). Méthodologie de la recherche: réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion. Paris: Pearson Education. p.25

1.3.2. Justification de notre positionnement épistémologique

Ce travail d'explicitation et d'élucidation des fondements du paradigme constructiviste que nous venons d'entreprendre débouche sur deux questions que nous estimons incontournables en cette dernière partie de ce chapitre.

- Pourquoi avons-nous opté spécifiquement pour ce positionnement épistémologique ?
- Pourquoi avons-nous choisi le paradigme épistémologique constructiviste pragmatique en particulier ?

Conscient du fait qu'argumenter le choix porté sur un paradigme épistémologique donné est un préalable pour tout travail de recherche scientifique, nous nous efforcerons d'apporter les éléments de réponse adéquats aux deux questions formulées ci-haut.

1.3.2.1. Le paradigme épistémologique constructiviste comme référentiel de recherche : pertinence du choix

Nous avons choisi de nous inscrire dans une perspective constructiviste pour des raisons que nous considérons inhérentes au paradigme épistémologique constructiviste lui-même et d'autres relatives au projet de recherche que nous menons.

Avant d'exposer les différentes raisons ayant motivé le recours au paradigme constructiviste pour asseoir notre positionnement épistémologique, rappelons brièvement l'objet de ce travail. Comme nous l'avons exposé dans la partie introductive, les technologies de l'information et de la communication ont envahi le monde contemporain. Le digital, sous toutes ses manifestations imaginables, s'est ancré dans les pratiques et les us. Les sphères sociales et économiques sont fortement imprégnées par les dispositifs numériques. S'en déconnecter s'avère une tâche ardue, voire une prouesse que peu de gens peuvent s'en prévaloir. Les cadres, en tant que catégorie représentative des acteurs en interaction dans l'environnement organisationnel, constituent un sujet d'étude adéquat pour appréhender la diffusion des TIC mobiles et les usages qui ont été faits. La dimension spatio-temporelle étant la composante qui retiendra davantage notre attention. « **L'usage des TIC**

mobiles a-t-il contribué à la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains et des imaginaires sociaux au sein des organisations, voire au-delà ? » tel est notre questionnement de départ qui débouche sur plusieurs questions de recherche plus spécifiques. Ces questions, exposées dans l'introduction générale, se rapportent à des aspects plus précis comme l'articulation entre les sphères de vie, les stratégies de déconnexion, la porosité des temps sociaux, etc. Les « manières de faire » traduisant un usage « négocié » entre l'utilisateur et le dispositif technique mettent en jeu des mécanismes d'appropriation de la technologie qui débordent le simple aspect d'utilisation mécanique de l'outil pour embrasser un niveau plus vaste et pluridimensionnel où d'autres aspects entrent en jeu : les représentations, l'environnement socioculturel, les rapports de pouvoir, les finalités et buts de chaque acteur/utilisateur, etc. La pluralité des configurations et des motivations rendent compte de la complexité des phénomènes communicationnels qu'on entend approcher et saisir. Les éléments qui justifient le recours au constructivisme comme référentiel sont ainsi :

- Le paradigme épistémologique constructiviste, avec ses fondements et ses principes, nous paraît le plus adapté pour approcher cette complexité des phénomènes communicationnels émergeant de l'interaction entre les dispositifs techniques, les TIC mobiles en l'occurrence, et les cadres. En effet, notre travail doctoral, dans sa visée pragmatique de recherche des logiques d'action se profilant derrière l'usage des TIC mobiles, ne peut embrasser une attitude positiviste qui part d'un présupposé ontologique selon lequel le réel a une essence indépendante de l'existence et de l'expérience de l'observateur. Un réel objectif, unique et connaissable. La limite imposée par ce postulat est bien évidente. C'est ainsi qu'au lieu de se focaliser sur la logique de construction du sens émanant de l'usage de ces outils qu'on peut qualifier désormais de sociotechniques, notre travail se trouvera contraint de souscrire à une logique déterministe en quête des causalités linéaires entre la diffusion des TIC et les usages qui en découlent. La complexité des phénomènes étudiés ne peut être judicieusement approchée que dans le cadre d'une logique phénoménologique reposant sur

l'articulation des trois éléments structurants suivants : le sujet, le dispositif numérique (objet) et le contexte.

- L'étendue et la nature de la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains seront appréhendées suivant une visée idiographique qui tient compte des spécificités contextuelles. Cette approche s'intègre parfaitement avec les postulats constructivistes. Le rôle actif du sujet dans la construction de la connaissance confère à la connaissance produite son caractère singulier et particulier. La recherche de lois générales issues de l'étude de cas particuliers, en recourant à l'induction, ne s'adapte pas à notre objet de recherche. Par conséquent, le travail que nous menons se fixe pour objectif d'identifier les voies possibles de compréhension de situations singulières qui se manifestent à la suite des interactions entre les TIC mobiles et les cadres.
- Notre objet de recherche est multidimensionnel et complexe. Les usages issus de l'interaction entre les différents acteurs entre eux, d'une part, et entre eux et le système, d'autre part, sont fortement contextualisés. La recherche du sens construit suppose l'immersion du chercheur dans le terrain d'étude en adoptant une attitude interprétative plutôt qu'explicative. Les logiques d'action, incorporées dans les pratiques des acteurs, s'apparentent à ce que A. Giddens (2012, p.54) appelle la conscience discursive. En effet, les acteurs s'assurent d'« une compréhension théorique » des fondements de leurs activités routinières (conscience pratique), mais arrivent difficilement à formuler d'une manière discursive les raisons de telles conduites. Notons, à cet égard, et comme le fait remarquer Piaget (op. cit., 1968, p. 285) qu' *« aucun comportement, même nouveau pour l'individu, ne constitue un commencement absolu ; il se greffe toujours sur des schèmes antérieurs et revient par conséquent à assimiler des éléments nouveaux à des structures déjà construites »*.
- L'approche compréhensive, ancrée dans la démarche constructiviste, s'avère la plus appropriée pour identifier et mettre au grand jour ces raisons et logiques d'action. Le processus d'émergence de la réalité observée est plus

fondamental que la recherche de la « vérité ». Notre travail de recherche s'inscrit parfaitement dans la lignée de ce principe fort du référentiel constructiviste. Conscient du fait que la connaissance construite par les acteurs est à la fois contingente et toujours inachevée, notre objectif sera orienté, en conséquence, vers l'identification des différentes clés de compréhension des phénomènes communicationnels émergeant de l'usage de plus en plus intensif des TIC par les cadres.

Nous tenons, en fin de cette tentative de légitimation du choix du paradigme épistémologique constructiviste comme référentiel d'appui pour ce travail de recherche, de signaler que les raisons que nous avons mises en avant ne sont pas exhaustives. D'autres considérations peuvent, en l'occurrence, être avancées. D'un autre côté, nous estimons que s'inscrire dans un référentiel constructiviste ne vaut aucunement le rejet catégorique et total de tous les postulats et les principes positivistes.

1.3.2.2. Le paradigme épistémologique constructiviste radical ou pragmatique : caractéristiques particulières.

Les deux théorisations constructivistes disposant d'hypothèses fondatrices suffisamment explicites et de principes méthodologiques formellement énoncés sont : le paradigme épistémologique constructiviste selon Guba et Lincoln et le paradigme épistémologique constructiviste radical ou pragmatique. Nous avons exposé ci-haut les éléments de comparaison entre les deux paradigmes à travers l'examen des trois niveaux de questionnement : ontologique, épistémologique et méthodologiques. Nous tenterons, dans la présente section, de mettre en exergue quelques particularités du paradigme épistémologique constructiviste radical ou pragmatique (PECP) que nous avons choisi comme référentiel de recherche.

De prime abord, notons que ce paradigme s'inscrit dans la continuité des travaux épistémologiques de J. Piaget. Son chef de file est l'épistémologue et philosophe autrichien/américain Ernst von Glasersfeld (1917-2010). Pour lui, la pensée constructiviste « mène inévitablement à l'affirmation que l'être humain – et

l'être humain seulement – est responsable de sa pensée, de sa connaissance, et donc de ce qu'il fait » (Glaserfeld et al., 2004, p. 23).

Glaserfeld a baptisé son projet de « constructivisme radical » en s'inspirant de l'expression de William James « empirisme radical ». Il veut, par là, rendre compte d'une vision du monde qui rompt avec la pensée conventionnelle positiviste tout en remontant aux racines du constructivisme. Ce qualificatif a été, toutefois, sujet à certaines interprétations qui associent le constructivisme radical à la négation pure et simple du monde réel sachant que cette théorisation adopte une attitude agnostique. Une attitude qui ne formule aucun postulat quant à l'existence ou non d'une réalité objective et indépendante du sujet connaissant et de l'expérience qu'il en a²². Le constructivisme radical ne devrait pas être considéré comme un moyen d'établir une image ou une description d'une réalité absolue, mais seulement comme un modèle possible de connaissance construit par les organismes cognitifs à partir de leurs propres expériences (Glaserfeld, Ibid, p. 35).

Glaserfeld résume la pensée constructiviste radicale, qu'il qualifie de mode de pensée non conventionnel, dans les traits caractéristiques suivants :

- Notre connaissance du monde réel n'est jamais une image ou une représentation de ce dernier mais seulement une clé qui nous ouvre des voies possibles de cette connaissance. E. Glaserfeld préfère à la notion de représentation, le concept de « viabilité ». C'est ainsi que notre connaissance n'est « viable » ou utile ou même pertinente que si elle résiste à l'épreuve de l'expérience. Cette connaissance, pour reprendre Piaget, ne vise pas à produire une copie de la réalité, mais sert plutôt, à l'adaptation. Cette adaptation fonctionne à deux niveaux. « *Au niveau biologique, elle vise à la survie ; au niveau conceptuel, elle vise à l'élaboration de structures cohérentes et non contradictoires* » (Glaserfeld, 1994, p. 22). C'est le principe de la consonance cognitive qu'on a vue ci-haut.

²² C'est pour cette raison que nous préférons utiliser le qualificatif pragmatique qui renvoie au caractère finalisant et actif de la construction de la connaissance.

- Nous ne pouvons concevoir un monde indépendant de notre expérience. La connaissance construite « *ne reflète pas une réalité ontologique objective* », mais concerne exclusivement la mise en ordre et l'organisation d'un monde constitué par notre expérience » (Ibid, p.20). Les constructions mentales et les structures cognitives que nous nous forçons à partir des expériences passées aident à cette mise en ordre et à cette organisation. « *Nous avons seulement besoin de croire que, dans l'ensemble, notre expérience nous présente un monde plus au moins stable. Mais cette croyance ne devrait pas nous amener à supposer que ce monde doit être semblable à une réalité située au-delà de cette expérience* » (Glaserfeld, 2001, p. 196).
- Toute communication et toute compréhension sont affaire de construction interprétative de la part du sujet qui fait l'expérience de quelque chose. Maria Arça et Silvia Caravita résumant le rapport de l'expérience à la réalité dans les propos suivants :

Le rapport entre la connaissance construite et la réalité est semblable au rapport entre les organismes et leur milieu. Pour survivre biologiquement et cognitivement, chaque organisme doit être à même d'évaluer ses expériences, pour pouvoir en répéter certaines et en éviter d'autres ; et il prend graduellement conscience de ses propres constructions cognitives selon le résultat que celles-ci produisent d'une fois à l'autre.(Arça & Caravita, 1993, p. 79)

Le constructivisme pragmatique est un paradigme de portée générale au même titre que les paradigmes positivistes et réalistes. Il ne se limite pas à l'étude de certains phénomènes uniquement, comme c'est le cas du PECGL qui s'intéresse exclusivement aux phénomènes sociaux, mais embrasse un champ plus vaste comme les processus cognitifs humains relevant de la biologie ou même de l'ingénierie relevant des sciences fondamentales. Le PECP est aussi un référentiel ouvert aux outils et méthodes relevant des autres paradigmes à condition d'en justifier le recours et qu'ils ne soient pas en contradiction avec les hypothèses fondatrices du constructivisme.

Au terme de ce chapitre que nous avons consacré à la présentation du paradigme épistémologique constructiviste choisi comme cadre de référence pour notre recherche, nous estimons, comme il l'a bien signalé Glasersfeld (2004, p.13), qu' *« on ne peut certainement pas, dans la limite d'un chapitre, justifier complètement un mode de pensée non conventionnel, mais il est peut-être possible d'en présenter les traits caractéristiques, et de l'ancrer ici et là dans des points particuliers. »*

Synthèse du premier chapitre

Expliciter ses croyances, en dévoilant sa conception de la connaissance et la manière dont cette dernière est élaborée est une étape cruciale du travail de recherche. Conscient du fait que la posture épistémologique adoptée conditionne la pratique scientifique et les outils méthodologiques mobilisés, nous nous sommes appliqués, dès le début de ce travail, à afficher notre référentiel épistémologique, le paradigme constructiviste en l'occurrence. Pour légitimer et justifier ce choix, nous avons abordé le sujet en trois temps.

Dans le but de s'appropriier les concepts fondamentaux et nécessaires pour présenter avec la rigueur requise notre positionnement, nous avons dédié la première section du chapitre à la présentation succincte de l'« épistémologie », discipline de la philosophie qui s'intéresse à la connaissance et aux conditions de sa genèse. Les trois grandes questions (gnoséologique, méthodologique et éthique) constituent le pivot de la réflexion engagée au sein de cette discipline.

Après une brève présentation des spécificités des paradigmes qui structurent la production de la connaissance en sciences humaines et sociales, nous avons consacré le reste du chapitre au constructivisme, notre cadre épistémologique.

Les deux grandes familles de paradigmes, qui constituent les référentiels épistémologiques dominants des recherches en sciences sociales et humaines, sont le positivisme et le constructivisme.

Le paradigme épistémologique positiviste s'appuie sur l'hypothèse ontologique qui stipule que la réalité est indépendante du chercheur. Ce dernier est en position d'extériorité vis-à-vis d'un réel objectif, unique et connaissable. Il peut ainsi prétendre à la circonscription de la réalité, régie par des lois immuables, observables et mesurables scientifiquement, en faisant preuve de neutralité. Les relations de cause à effet (hypothèse déterministe) doivent être identifiées. L'arsenal conceptuel positiviste compte deux principes méthodologiques forts : le principe de la modélisation analytique, et le principe de la raison suffisante. Le premier, connu aussi sous le nom de principe cartésien de division, se résume dans l'idée de la

réduction du problème à sa plus simple expression. Le second, connu également sous le nom de raison déterminante, postule non seulement l'existence de causes, mais l'équivalence entre cause et effet. Le positivisme a, toutefois, assoupli certains de ses présupposés en considérant que l'appréhension du réel ne se fait ni dans la stricte objectivité ni dans son intégralité.

Le recours au constructivisme, pour reprendre A. Mucchielli, s'inscrit dans un mouvement historique de fond qui marque une tendance, au sein des SHS, vers l'analyse des logiques d'action et des pratiques sociales. Utilisée pour la première fois en 1967 par J. Piaget, l'épistémologie constructiviste considère la connaissance du réel comme une représentation de l'expérience cognitive qui puise sa valeur du sujet cogitant. Les frontières entre le sujet et l'objet ne sont ni stables ni connues d'avance. C'est dans le cadre de leur interaction continue que la connaissance prend forme et se développe. La connaissance, dans la logique constructiviste, est contingente et inachevée. Le processus d'émergence de la réalité observée est plus important que la recherche de la vérité. Pour Glasersfeld, la pertinence de la connaissance est évaluée en fonction de sa « viabilité » c'est-à-dire le degré de sa résistance à l'épreuve de l'expérience.

Le paradigme constructiviste, à travers sa philosophie, ses hypothèses fondatrices et ses principes que nous avons présentés tout au long de ce chapitre, s'affiche comme le paradigme le mieux approprié pour servir de cadre épistémologique pour notre recherche. Le but de ce travail est de saisir, dans leur complexité, les phénomènes communicationnels émergeant de l'interaction entre les cadres et les dispositifs numériques (TIC mobiles). Compte tenu de ces caractéristiques contextuelles dictées par un environnement dynamique et changeant, la connaissance que nous projetons d'appréhender est de nature spécifique ce qui justifie, encore une fois, notre inscription dans la logique constructiviste.

Chapitre II

La sociologie des usages, notre discipline d'ancrage théorique

Dans le chapitre précédent, nous avons présenté les deux principaux paradigmes qui structurent la production de la connaissance au sein des sciences humaines et sociales. Le chercheur qui s'inscrit dans un référentiel positiviste tente de saisir la réalité objective et les lois de cause à effet qui la gouvernent ; alors que dans un cadre paradigmatique constructiviste, le chercheur s'intéressera plutôt aux logiques d'action en s'efforçant de mettre en évidence le sens que les individus attribuent à leurs actes. Ces actes, marqués par des enjeux multiples, sont mus par des intentions et des desseins qui plongent leurs racines dans les représentations, les croyances et les valeurs aussi bien collectives qu'individuelles. Notre objet d'étude traitant de l'articulation des usages des TIC mobiles entre la sphère professionnelle et la sphère privée chez les cadres appelle, à notre sens, une approche théorique ouverte permettant de mieux identifier les logiques d'action des acteurs devant aboutir, en conséquence, à l'élaboration de grilles de compréhension, d'analyse et d'interprétation adéquates.

Dans le présent chapitre, consacré au cadre théorique de la recherche, nous nous efforcerons de passer en revue l'approche théorique qui constituera le point d'appui devant orienter notre démarche compréhensive. L'arsenal théorique et conceptuel mobilisé constitue un outil approprié pour délimiter le périmètre de la recherche tout en garantissant la cohérence et la rigueur scientifiques demandées.

Précisons, de prime abord, que notre objet de recherche se situe à la croisée de deux disciplines majeures, souvent mobilisées en Sciences de l'Information et de la Communication (SIC), à savoir la sociologie des usages et la sociologie des organisations. Les SIC, champ scientifique interdisciplinaire par excellence, constitue bien évidemment notre discipline centrale pour opérer notre ancrage théorique. Le matériau conceptuel mobilisé dans le présent travail se rapporte, certes, à ces deux disciplines d'appartenance sociologique ; toutefois, la dimension communicationnelle constituera l'élément focal de notre travail. On se mettra, en effet, bien facilement à l'évidence de l'incontournable aspect communicationnel dans les relations de l'être humain avec ses pairs. Le corps social étant traversé, tous azimuts, par des flux communicationnels inséparables du processus de structuration sociale. Nous ne manquerons pas, de ce fait, de passer en revue certains travaux qui

se sont intéressés à cette relation problématique entre le trio suivant : l'objet (dispositif), la technique et l'utilisateur. Une relation sujette à moult controverses et objet de débats continuels.

2.1. La sociologie des usages et le paradigme de l'utilisateur actif

La sociologie des usages se positionne en tant que tierce posture permettant de se démarquer par rapport à deux épistémologies déterministes qui se sont affrontées depuis la fin des années 1970. La première approche sociologique des usages des technologies de la communication, marquée par un déterminisme technologique évident, attribue à la technique un rôle moteur dans le changement social et historique. La deuxième approche, quant à elle, prône un déterminisme social qui considère le cadre social comme l'élément déterminant dans le développement des innovations techniques qui servent d'outils de reproduction des inégalités et de l'ordre social. (Jauréguiberry & Proulx, op. cit., p. 10)

La sociologie des usages s'inscrit dans le même registre d'approche que le courant empirico-fonctionnaliste américain « *Usages et Gratifications* » qui marque la rupture avec le paradigme des effets largement répandu jusqu'alors. Ce dernier, connu aussi sous le nom de paradigme de Lasswell, tente de saisir les mécanismes de la communication et des mass médias à travers un modèle d'analyse axé sur les cinq questions suivantes : Qui ? Dit quoi ? A qui ? Par quel moyen ? Avec quels effets ? (*Who says What to Whom in Which channel with What effect*). Harold Lasswell, pionnier dans l'étude de la communication de masse, est connu par son célèbre concept de « piqûre hypodermique ». Cette notion, adossée à la philosophie béhavioriste, soutient que les médias injectent leurs informations à destination d'une audience considérée comme réceptive, atomisée et passive. On se trouve alors devant un public soumis et influencé par un flot uniforme d'informations que les médias de masse lui prodiguent généreusement. La propagande en est la manifestation extrême. On reproche, néanmoins, au modèle des effets son incapacité à produire une vision cohérente du phénomène de communication. Les études sur les médias, s'inscrivant dans cette tradition et qui se répartissent sur les trois domaines suivants : les études du public, les études de contenu et les études des effets,

s'intéressent toujours et en fin de compte aux effets directs ou indirects des médias sans reconnaître les véritables latitudes et facultés dont dispose l'utilisateur/récepteur (Meunier & Peraya, 2010, p. 38).

Avec « *Uses and Gratifications* », le questionnement ne porte plus sur « ce que les médias font aux individus » mais plutôt sur « ce que les individus font des médias ». Notons, à cette occasion, que *gratification* doit être prise dans le sens de satisfaction. En prônant la notion d'une audience active, les chefs de file de ce courant, Elihu Katz et Paul Lazarsfeld, considèrent que le public choisit les médias et leur contenu en fonction des besoins sociaux et psychologiques qu'il cherche à combler (s'informer, se divertir, interagir, etc.). Selon leur *théorie des deux étages de la communication* ou *communication en deux temps* « *Two-step flow theory* », l'influence des médias s'opère selon un processus à deux niveaux. Le premier est composé par les leaders d'opinion qui, de par leur comportement ou leur statut social, ont une influence sur leur entourage. Ils sont des relais actifs de l'information médiatique. Ils filtrent cette information avant de la répercuter sur les autres. Le second niveau comprend les groupes de référence porteurs de valeurs et de normes auxquels l'individu s'identifie et adhère comme la famille ou les collègues au travail. Les études sur la réception des médias de masse, d'une part et les *Cultural Studies*²³ qui se sont intéressées aux cultures de masse et aux pratiques de résistance populaire, d'autre part, ouvriront la voie au développement de la sociologie des usages. J. Joüet (op. cit, p.490-493) fait remarquer, toutefois, que l'émergence et l'expansion de la sociologie des usages en France ne se sont pas faites dans le prolongement des études sur les médias comme il a été le cas dans les pays anglo-saxons. Les recherches sur la réception n'ont démarré en France qu'à partir des années 1990 avec les études sur les nouvelles technologies de l'information et de la

²³ Les programmes de recherche initiés par Richard Hoggart, l'un des trois pères fondateurs des *Cultural Studies* à côté de Raymond Williams et Edward Thompson, se sont structurés autour des thèmes suivants : « *l'étude des sociabilités ouvrières, des sous-cultures et des marginaux (rockers, punks...), des milieux immigrés ou des pratiques culturelles du quotidien et influences des nouveaux médias, enfin, développement des études sur le genre et les races* » (Van Damme, 2004, p. 50).

communication et plus spécialement le Vidéotex, communément connu sous son nom commercial, le Minitel.

Geneviève Vidal (2012, p. 16-17) résume dans les propos suivants la nature des thèmes et les multiples problématiques rentrant dans le champ d'intérêt de la sociologie des usages.

La sociologie des usages a en effet produit des connaissances tant sur l'appropriation sociale des innovations techniques, l'insertion de nouveaux usages dans les pratiques préexistantes, que sur leurs significations et les détournements, contournements et inventions d'usages. La figure de l'utilisateur a ainsi évolué durant le XX^e siècle ; d'un récepteur soumis aux messages à un hyperacteur de technologies interactives, doté d'un pouvoir, certes relatif, de publication, d'opposition et de négociation dans la relation avec un émetteur [...] L'analyse des usages des TIC permet de dévoiler ce qui est caché, d'explorer sous les apparences et ainsi de dépasser l'approche descriptive des usages effectifs.

Nous nous attacherons, dans la section suivante, à porter un éclairage sur la sociologie des usages qui constitue le point d'ancrage théorique de notre recherche.

2.2. La sociologie des usages : problématiques et approches

Notre objectif n'est aucunement de faire une archéologie de la sociologie des usages en remontant à ses origines afin d'en dégager les hypothèses fondatrices et les soubassements théoriques. Notre démarche consiste plutôt à dresser un panorama de cette discipline en mettant en exergue les courants qui la traversent et les problématiques centrales sur lesquelles ils se sont penchés.

Comme nous l'avons vu ci-haut, les années 1970 ont vu l'émergence d'une multitude de courants de pensée se démarquant du paradigme des effets qui était dominant jusqu'alors. Dans la continuité de ces courants (modèle de réception, *Uses and Gratifications* ou encore *Cultural Studies*), la sociologie des usages est née pour tenter de donner une épaisseur sociale à l'usage des dispositifs communicationnels. Elle s'inscrit dans une optique de rejet de la perspective techniciste en mettant « *au jour le rôle actif de l'utilisateur dans le modelage des emplois de la technique* » (Joüet, op. cit., p. 493). La question nodale sur laquelle la sociologie des usages s'est donc

penchée est l'analyse de la relation entre l'offre technique et la demande sociale. La manière dont sont agencées les réponses aux questions soulevées pour appréhender cette relation est, selon Pierre Chambat (1994, p. 254), l'élément différenciateur des approches qui se sont développées au sein de cette discipline. Celui-ci ajoute que la sociologie des usages des TIC « *ne constitue pas une sous-discipline reconnue de la sociologie [...] Elle désigne plutôt une préoccupation, un intérêt marqué pour un type de problèmes qui se situent au croisement de trois disciplines : la sociologie de la technique, la sociologie de la communication et la sociologie des modes de vie* » (Ibid, p.254).

La sociologie des usages est traversée par trois principaux courants de recherche que nous présenterons dans l'ordre suivant : l'approche diffusionniste, l'approche de l'innovation et l'approche de l'appropriation.

2.2.1. Le paradigme diffusionniste

Pierre Chambat (Ibid, p.254) considère que la sociologie de la diffusion se cale sur l'offre technique en s'appuyant sur les méthodes mobilisées par la sociologie de la consommation. La phase de conception des objets lancés sur le marché ne présente pas d'intérêt particulier au sein de cette approche qui s'intéresse plutôt aux conditions de diffusion des techniques en s'interrogeant sur l'inégale répartition de leur adoption par les groupes sociaux. La mise en corrélation des variables sociodémographiques et les différentes pratiques des ménages dans l'allocation des ressources temporelles et pécuniaires permet d'expliquer les disparités constatées dans la vitesse et le niveau d'adoption de ces technologies et d'identifier des modèles comportementaux à visées dynamiques. Pour Florence Millerand (1999a, p. 9), les questions de recherche s'inscrivant dans un paradigme diffusionniste « *s'attachent d'une part à savoir comment se diffusent les innovations et qui en sont les adoptants, en élaborant des modèles comportementaux, et, d'autre part, à mesurer l'impact de leur adoption à travers les changements opérés dans les pratiques* ».

2.2.2. La théorie de la diffusion des innovations

Le paradigme diffusionniste est le plus souvent associé à la théorie de la diffusion des innovations dont la paternité est attribuée au sociologue et statisticien américain Everett Rogers. Son livre « *Diffusion of innovations* », dont la première édition remonte à 1962 et réédité à cinq reprises, expose en détail les éléments clés de cette théorie qui a servi de fer de lance dans le développement de l'approche diffusionniste et plus particulièrement la diffusion des innovations technologiques. Rogers (1983)²⁴ signalait, toutefois, dans la préface de la troisième édition de son livre, qu'à la date de publication de la première édition, il y avait déjà 405 références ayant traité de la thématique de la diffusion de l'innovation. En l'espace de 20 ans, ce nombre a atteint 3.085 publications ainsi que 2.297 rapports d'études empiriques. Le diffusionnisme est né, en effet, vers la fin du XIX^{ème} siècle en réaction à l'évolutionnisme qui prône l'idée d'une évolution monolinéaire de l'humanité. Pour les tenants de ce courant de pensée, qui s'est penché sur des thèmes à dimensions anthropologique et sociologique, dont le plus célèbre est Franz Boas, la diffusion de la culture se fait par les rencontres entre les sociétés et les mouvements migratoires des populations. Chaque culture développe des connaissances spécifiques qui s'enrichissent et se transmettent à travers les contacts entre les différentes civilisations. Les travaux de Rogers s'inscrivent dans une longue tradition diffusionniste et plus spécialement les travaux de l'anthropologue américain Alfred Louis Kroeber qui s'est intéressé à la pénétration des innovations techniques dans le tissu social (Millerand, op. cit., p.9).

La théorie de la diffusion des innovations telle qu'elle a été exposée par E. Rogers, la figure emblématique de la sociologie de la diffusion, a fait l'objet de révisions et d'ajustements tout au long des éditions successives de l'ouvrage « *Diffusion of innovations* » depuis sa première parution en 1962. Ces revues ont porté aussi bien sur le cadre théorique que sur les travaux empiriques qui se sont multipliés entre temps et dont la nature a significativement évolué et les résultats ont

²⁴ C'est ainsi qu'on peut lire en guise d'introduction de la préface de la troisième édition du livre le passage suivant : « *THE FIRST EDITION OF THIS BOOK, Diffusion of Innovations, was published in 1962. At the time, there were 405 publications about this topic available* ».

été de plus en plus riches d'enseignements « *revision of the theoretical framework, and the research evidence supporting this model of diffusion* » (Rogers, 1983, p. XV). Cette théorie, à laquelle nous consacrerons cette section, tente de répondre à la question principale suivante : pourquoi certaines innovations arrivent-elles à trouver preneurs et parviennent, de ce fait, à se diffuser alors que d'autres ne trouvent pas d'adoptants ou tout simplement échouent ?

2.2.2.1. Qu'est-ce que la diffusion ?

Rogers entame son ouvrage par définir le processus de diffusion. Celui-ci est présenté comme le processus selon lequel une innovation est communiquée au fil du temps à travers certains canaux au sein des membres d'un système social. L'acte communicationnel, dans ce cas de figure, a un caractère particulier puisqu'il porte sur des messages se rapportant à des idées nouvelles. La communication est considérée comme un processus à double sens. Les participants créent et partagent des informations entre eux dans le but de parvenir à une compréhension mutuelle (Ibid, p.5). La nouveauté des idées confère à la diffusion son caractère spécial, à savoir un certain degré d'incertitude. Rogers axe sa conception de la diffusion sur la communication qui est, selon lui, un échange d'informations ; et c'est grâce à l'information collectée que l'incertitude liée à la nouveauté est réduite. Dans le modèle diffusionniste, l'objectif dévolu à l'action de communiquer est d'informer les utilisateurs potentiels sur l'existence de l'innovation ; que cette dernière soit fraîchement mise sur le marché ou déjà mise en pratique. La diffusion est considérée, par Rogers, comme une sorte de changement social du fait que les nouvelles idées, inventées, diffusées et adoptées ou rejetées, entraînent des conséquences qui provoquent des changements sur la structure et la fonction d'un système social.

« Diffusion is a kind of social change, defined as the process by which alteration occurs in the structure and function of a social system. When

new ideas are invented, diffused, and are adopted or rejected, leading to certain consequences, social change occur »²⁵ (Ibid, p.6).

2.2.2.2. Qu'est-ce que l'innovation ?

Rogers tient à préciser que les innovations ne se vendent pas d'elles-mêmes « *Innovations Do Not Sell Themselves* ». En effet, certaines innovations, présentant des avantages évidents pour les adoptants potentiels, contrairement à ce que pensent certains technologues, se diffusent le plus souvent à un rythme étonnamment lent (Ibid, p.7). Le taux et la vitesse d'adoption diffèrent d'une innovation à l'autre. Considérer les innovations comme étant des unités d'analyse équivalentes est, pour Rogers, une démarche excessivement simplificatrice. C'est ainsi qu'aux Etats-Unis, au moment où l'adoption généralisée des *blue jeans* ou des calculatrices de poche a nécessité cinq à six ans, la ceinture de sécurité a mis plusieurs décennies pour arriver à son niveau d'utilisation complet (Ibid, p.14-15). Ce même constat se vérifie dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. En effet, pour atteindre 50 millions d'utilisateurs au niveau mondial, il a fallu 37 ans pour la radio, 15 ans pour la télévision et à peine 3 ans pour l'internet (Bressolles, 2012, p. 7).

Pour Rogers, l'innovation est une idée, une pratique ou un objet perçus comme nouveaux par un individu ou une unité d'adoption. La perception de la nouveauté est ici déterminante dans la qualification de l'innovation. C'est ainsi qu'il se peut qu'un individu ait pris connaissance de l'existence d'une innovation depuis un certain temps mais qu'il n'ait développé à son égard aucune attitude favorable ou défavorable aboutissant à son adoption ou à son rejet. L'aspect « nouveauté » peut s'exprimer alors en termes de connaissance, de persuasion ou de décision d'adoption. « *The "newness" aspect of an innovation may be expressed in terms of knowledge, persuasion, or a decision to adopt* »²⁶ (Rogers, op. cit., p.11). Il est

²⁵ La diffusion est une sorte de changement social qui se définit comme le processus par lequel une modification se produit dans la structure et la fonction d'un système social. Le changement social a lieu lorsque de nouvelles idées sont inventées, diffusées et adoptées ou rejetées, entraînent certaines conséquences. [Notre traduction]

²⁶ L'aspect « nouveauté » d'une innovation peut s'exprimer en termes de connaissance, de persuasion ou de décision d'adoption. [Notre traduction]

important de noter enfin que Rogers utilise tout au long de son ouvrage les termes « innovations » et « technologie » en tant que synonymes.

Quant aux caractéristiques des innovations qui favorisent leur diffusion et accélèrent leur vitesse d'adoption, Rogers en dénombre cinq :

- **Avantage relatif** (*Relative advantage*)

L'avantage relatif d'une innovation est la perception que les adoptants potentiels font d'une nouveauté en estimant qu'elle est meilleure par rapport à celles qu'elle est censée remplacer. Cet avantage relatif s'exprime en termes économique, social, technologique. L'exemple le plus parlant, à notre sens, est le réseau internet qui, en peu de temps, est arrivé à remplacer le Vidéotex (Minitel) en France. Ce dernier connaissait, pourtant, un taux de pénétration remarquable au sein de la population française avec des applications ludiques et pratiques qui ne laissaient pas entrevoir pourtant un délestage aussi rapide. L'autre exemple est celui du service *Rakkas*²⁷, lancé au Maroc par l'Office National des Postes et Télécommunications (ONPT) au milieu des années 1990, qui s'est vite éclipsé avec l'apparition du service GSM beaucoup plus pratique et plus évolué en termes de fonctionnalités.

- **Compatibilité** (*Compatibility*)

Afin de garantir sa diffusion rapide et prévenir son rejet, l'innovation ne doit pas entrer en opposition ou en désaccord avec l'ordre social établi. La diffusion de celle-ci est tributaire de sa compatibilité avec les valeurs et les croyances dominantes. La compatibilité avec des valeurs culturelles profondément ancrées ne suffit toutefois pas pour garantir la diffusion, encore faut-il que l'innovation soit compatible avec les idées précédemment adoptées. « *An innovation may be compatible not only with deeply imbedded cultural values but also with previously adopted ideas. Compatibility of an innovation with a preceding idea can either*

²⁷ *Rakkas* est un service de radiomessagerie. Il s'agit d'un petit récepteur muni d'un terminal, équipé d'un écran. Il affiche différents types de messages numériques de 15 chiffres au maximum ou alphanumérique (un message en chiffres et en lettres de 80 caractères) ou un bip sonore ou visuel. De même, un signal automatique reçu par *Rakkas* invite l'abonné à consulter la boîte vocale chaque fois qu'un message y est déposé (Leconomiste, 1997) consulté à l'adresse <https://www.leconomiste.com/article/lonpt-orienter-ses-services-vers-les-entreprises> le 08/10/2018.

speed up or retard its rate of adoption ». ²⁸ (Ibid., p.224). Une expérience négative avec une ancienne innovation peut aussi agir défavorablement sur le taux de l'adoption des futures innovations.

La compatibilité de l'innovation avec les besoins des clients/usagers est aussi un élément capital dans le processus d'adoption. Il se peut même que des besoins latents et inconscients soient présents chez certains individus. Dans ce cas, les agents de changement « *change agents* », qui cherchent à faire émerger ces besoins, doivent le faire avec précaution. Autrement dit, les campagnes de diffusion initiées vont refléter davantage les besoins de ces agents que ceux effectivement ressentis par les clients potentiels. L'échec de diffusion des téléviseurs 3D nous paraît un exemple qui illustre l'incompatibilité entre l'innovation et les besoins des gens. Cette technologie, malgré son aspect attrayant et l'expérience inédite qu'elle promet aux utilisateurs, n'a pas réussi à percer le marché.

- **Complexité ou Simplicité** (*Complexity*)

La complexité d'une innovation est la perception du degré de difficulté à la comprendre ou à l'utiliser. Les résultats des recherches citées par Rogers dans plusieurs pays et à des époques différentes (Kivlin aux Etats-Unis d'Amérique en 1960, Singh au Canada en 1966 et Petrini au Suède en 1966) ont montré que cette caractéristique est décisive dans l'adoption des innovations (Ibid, p.231). Complexité-Simplicité constituent les bornes d'un continuum dans lequel se situent les innovations dans leur phase de lancement.

- **Testabilité** (*Trialability*)

La testabilité est la possibilité de tester, à petite échelle, une innovation ou une idée nouvelle. Cette caractéristique réduit l'incertitude qui accompagne souvent la mise en pratique des nouveautés et contribue, en conséquence, à l'accélération de leur adoption et leur diffusion. L'expérimentation d'une innovation peut être faite en amont de son lancement sur le marché par le recours, durant la phase de conception,

²⁸ Une innovation peut être compatible non seulement avec des valeurs culturelles profondément ancrées, mais aussi avec des idées précédemment adoptées. La compatibilité d'une innovation avec une idée précédente peut accélérer ou retarder son taux d'adoption. [Notre traduction]

à son co-développement en faisant participer des clients potentiels. La testabilité peut se faire aussi par la mise en place de showrooms interactifs qui constitueront une plate-forme d'essai des innovations et une occasion de dissiper les incertitudes qui les accompagnent.

- **Observabilité** (*Observability*)

L'observabilité ou la visibilité est la capacité d'une innovation à afficher des avantages visibles et observables, à avoir un impact apparent et positif sur les premiers utilisateurs. C'est aussi la capacité de s'illustrer par des résultats immédiats et perceptibles qui vont constituer une force d'attraction pour les futurs utilisateurs.

Ces cinq attributs constituent, selon Rogers, les caractéristiques communes des innovations qui parviennent à se diffuser rapidement. Le téléphone mobile est un cas typique de l'innovation à ce niveau.

2.2.2.3. Modèle de diffusion des innovations

Rogers souligne que l'adoption des innovations ne se fait pas au même moment par tous. C'est un processus qui s'étale sur des séquences temporelles auxquelles sont associées des catégories d'adoptants. « *NOT ALL INDIVIDUALS IN A SOCIAL SYSTEM adopt an innovation at the same time. Rather, they adopt in a time sequence, and they may be classified into adopter categories on the basis of when they first begin using a new idea* »²⁹ (Ibid, p.241). La diffusion de l'innovation s'effectue selon un modèle qui stipule l'existence de différentes catégories d'adoptants allant des plus enthousiastes aux plus réticents, d'une part et la décomposition du processus de décision en quatre phases, d'autre part. Ces deux composantes sont illustrées à travers les deux figures ci-dessous. C'est un modèle qui, malgré les nombreuses critiques dont il fait l'objet, jouit d'une notoriété remarquable. Il est utilisé dans plusieurs domaines, le marketing en est un exemple.

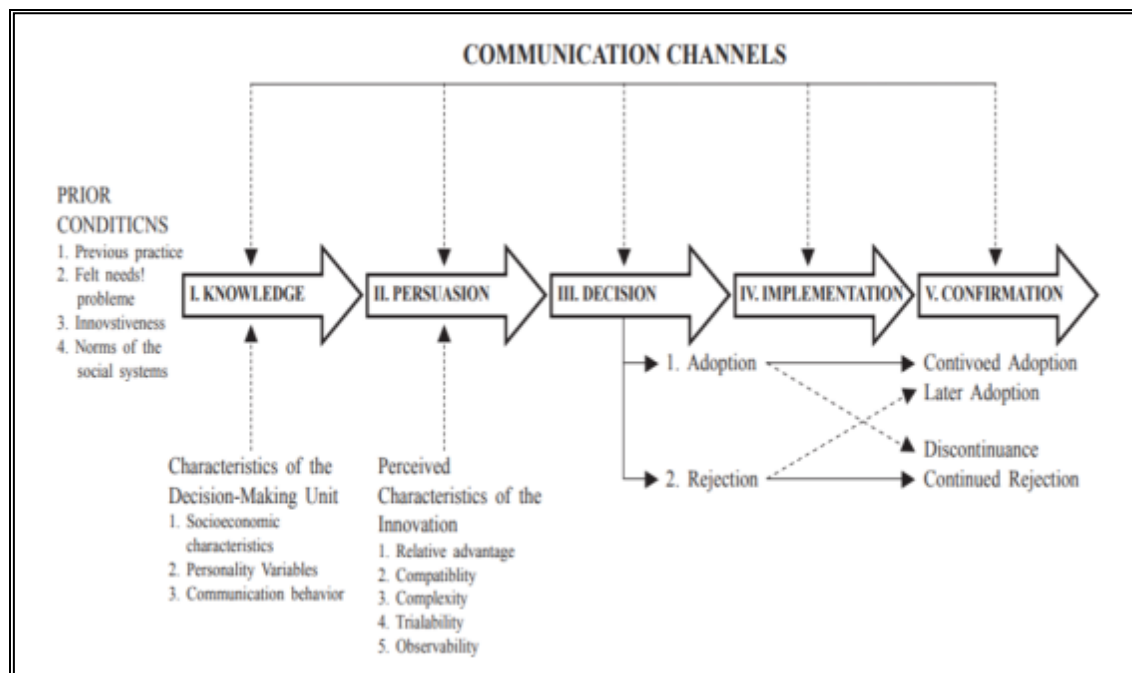
Le processus de décision d'une innovation est la démarche par laquelle un individu (ou unité décisionnelle) passe de la phase d'une première connaissance

²⁹ TOUS LES INDIVIDUS D'UN SYSTÈME SOCIAL n'adoptent pas une innovation en même temps. Leur adoption se fait plutôt par séquence temporelle. Ils peuvent ainsi être classés dans des catégories d'adoptants quand ils commencent à utiliser l'idée nouvelle. [Notre traduction]

d'une innovation à une attitude d'adoption ou de rejet (Ibid, p.163). Ce processus (figure 1) se décompose en cinq phases orchestrées dans le temps.

- La connaissance (*Knowledge*) : lors de cette phase et en fonction de son profil et de son système social, l'individu est exposé à l'innovation. Il comprend globalement son mode de fonctionnement ou d'utilisation.
- La persuasion (*Persuasion*) : l'individu adopte une attitude favorable ou défavorable vis-à-vis de l'innovation. C'est une étape décisive où les cinq attributs de l'innovation vont conditionner l'attitude à adopter.
- La décision (*Decision*) : il s'agit de la phase où l'individu (ou l'unité décisionnelle) se livre à des activités d'utilisation ou d'évaluation qui lui permettent de choisir entre l'adoption ou le rejet de l'innovation.
- L'implémentation (*Implementation*) : il s'agit de la mise en application ou en pratique effective de l'innovation
- La confirmation (*Confirmation*) : l'individu est soit conforté dans sa décision par des éléments de renforcement, soit exposé à des messages contradictoires qui vont le pousser à revoir sa décision initiale.

Figure 1. Processus de décision d'une innovation

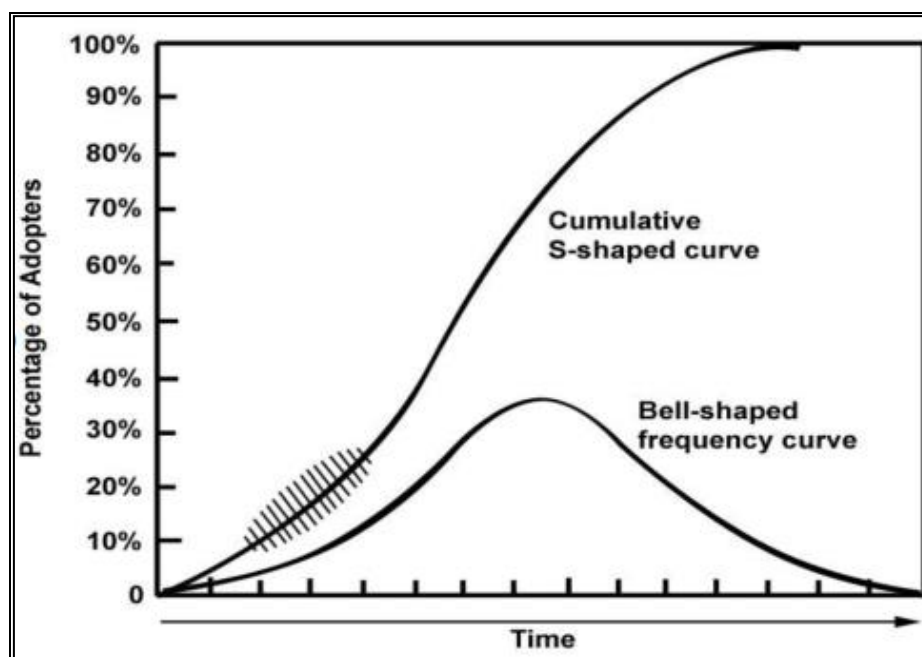


Source : Rogers, E. M. (1983). Diffusion of innovations (3rd ed). p.165

Rogers estime, par ailleurs, que l'adoption des innovations se présente sous forme d'une courbe normale en forme de cloche (*Bell-Shaped frequency curve*). Son allure est obtenue en traçant dans le temps les pourcentages d'adoptants. En se positionnant du côté des valeurs cumulatives des taux d'adoption, on obtient une courbe en S (*Cumulative S-shaped curve*). La zone ombrée sur la courbe en S marque la période du décollage.

Cette allure en S n'est, toutefois, pas systématiquement relevée lorsqu'il s'agit des innovations interactives³⁰. Pour Rogers et Mahler(1999), l'adoption de ces innovations dépend du nombre de personnes les ayant déjà adoptées. Dans les premiers stades de la diffusion, le taux d'adoption est extrêmement lent. Lorsque le nombre d'adoptants atteint un certain seuil, une masse critique³¹, la vitesse de diffusion s'accélère. Les membres du système, en s'apercevant que « tout le monde le fait », estiment que l'innovation est suffisamment utile pour être adoptée.

Graphique 1. Courbes de diffusion des innovations



Source : Rogers, E. M. (1983). Diffusion of innovations (3rd ed). p.243

³⁰ L'interactivité est définie comme étant la latitude dont jouissent les participants à un système de communication d'échanger des rôles et de contrôler leur discours mutuel (Rogers & Mahler, 1999, p. 719). C'est le cas des réseaux sociaux numériques (Skype, Whatsapp, etc.)

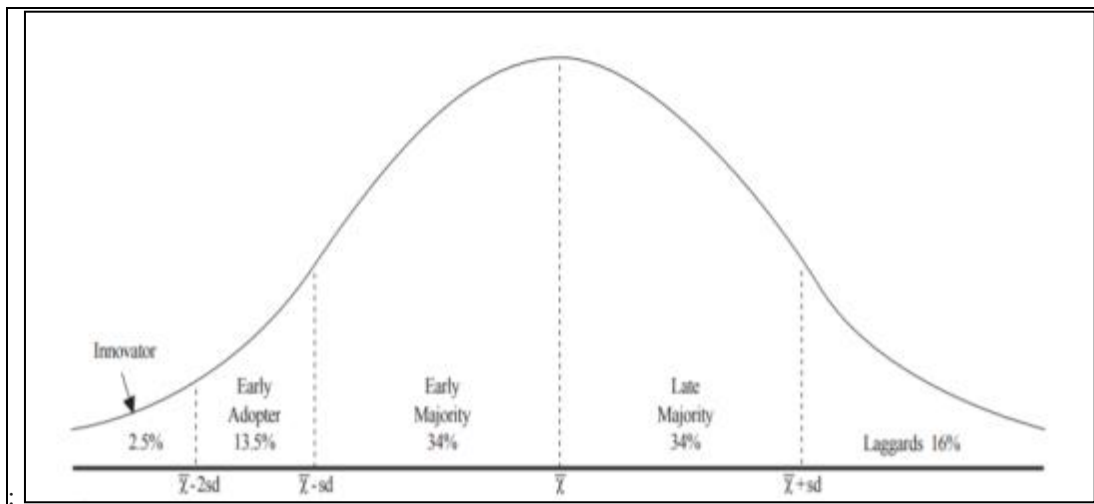
³¹ La masse critique est définie comme le nombre minimal d'adoptants d'une innovation interactive pour que le taux d'adoption ultérieur soit autonome (Ibid., p.721)

La manière dont le processus de diffusion de l'innovation s'effectue étant ainsi mise en évidence, voyons, à présent, les profils d'adoptants et la proportion de chaque catégorie. Rogers distingue cinq profils.

- Les innovateurs (*Innovator*) : ce sont les aventuriers ou les utilisateurs inconditionnels. Ils sont à l'affût des nouveautés malgré les imperfections susceptibles d'accompagner les premiers prototypes. Ils sont composés d'une petite minorité qui représente 2,5% du nombre total.
- Les adopteurs précoces (*Early adopters*) : cette catégorie est composée d'individus qui, une fois ayant fait la démonstration de l'innovation, veulent qu'ils soient les premiers à se l'approprier. Ils ont un haut degré de leadership d'opinion qui les prédispose à influencer le processus de diffusion. Leur nombre est plus important que les pionniers.
- La majorité précoce (*Early majority*) : cette catégorie représente plus du tiers des adoptants. C'est la première majorité qui adopte les nouvelles idées juste avant le membre moyen d'un système social. Sa position unique, entre les trop tôt et les relativement tardifs, lui confère un rôle d'interconnexion important au sein du processus de diffusion.
- La majorité tardive (*Late majority*) : elle est pratiquement de même proportion que la majorité précoce. Elle est composée d'individus qui attendent qu'ils aient davantage de visibilité sur l'innovation (prévenir les imperfections du démarrage) et que le prix ait atteint un niveau convenablement acceptable, sous l'effet d'économie d'échelle, pour adopter l'innovation.
- Les retardataires (*Laggards*) : cette catégorie se compose d'individus qui se trouvent contraints d'adopter l'innovation parce que cette dernière a atteint un certain degré de maturité et qu'elle a fait ses preuves sur le marché.

Le graphique n°2 reprend la courbe en cloche en mettant en évidence la part de chaque catégorie d'adoptants dans le processus de diffusion.

Graphique 2. Catégories des adoptants des innovations



Source : Rogers, E. M. (1983). Diffusion of innovations (3rd ed). p.247

2.2.2.4. Limites du modèle diffusionniste

La théorie de diffusion des innovations a fait l'objet de révisions et d'améliorations tout au long des 5 éditions qui se sont succédé depuis 1962 jusqu'à 2003. C'est une théorie qui a réussi à faire ses preuves malgré ses assises empiriques dominantes et évidentes. Le modèle de Rogers demeure le modèle le plus critiqué mais aussi le plus utilisé. Nous présenterons dans les passages qui suivent quelques-unes des limites majeures de la sociologie de la diffusion et principalement sa théorie emblématique de diffusion.

Le premier reproche adressé au modèle diffusionniste est sa conception mécaniste du processus d'adoption des innovations. C'est un modèle qui s'appuie davantage sur des données empiriques et quantitatives que sur une construction théorique élaborée.

Dominique Boullier reprend, dans son article consacré à la discussion des concepts de la théorie de la diffusion, deux critiques majeures émises, par Michel Callon et Bruno Latour, à l'encontre du modèle diffusionniste. La première est relative au statut attribué à la technique. Celle-ci, assimilée à l'innovation, serait en principe bonne et irréprochable. « *Les ingénieurs, les techniciens ont fait ce que la technique pouvait proposer de mieux ; à la société de l'accepter, de l'adopter. S'il y a des problèmes, ils ne peuvent venir de la technique, définie une fois pour toutes et sur laquelle le sociologue s'interdit de parler, mais de la population, dont on pourra*

étudier alors les résistances » (Callon et Latour cités par Boullier, 1989, p. 33-34). L'innovation est ainsi considérée comme « *un donné définitif auquel les populations vont s'adapter plus au moins rapidement* » (Ibid, p. 33). La seconde critique émise tient au fait que la phase de conception est écartée du modèle. Faire fi de cette phase revient à occulter des processus sociaux importants dans la genèse de l'innovation.

Il est aussi reproché au modèle diffusionniste sa conception mécaniste de l'adoptant rationnel. Une conception qui tire ses fondements de la théorie économique néo-classique. C'est en fonction de la perception des attributs de l'innovation que l'utilisateur opérera son choix. Un choix qui tient compte des propriétés intrinsèques de l'innovation. Les éventuels détournements d'usage ou de changement de la décision initiale ne sont pas intégrés au modèle. Notons toutefois que Rogers introduira en 1980 la notion de réinvention pour tenir compte du basculement de la décision de l'adoptant que ce soit de l'adoption vers le rejet ou l'inverse.

2.2.3. Le paradigme de l'innovation

Le paradigme de l'innovation « *part du postulat que ni l'antériorité de l'offre sur la demande ni l'autonomie relative de la technique par rapport aux pratiques ne sauraient signifier une extériorité de la technique par rapport à la société* » (Chambat, 1994, p. 256). L'invention technique ne peut, de ce fait, être dissociée de son environnement. Le paradigme de l'innovation pense la technique et le social comme deux éléments qui se construisent l'un l'autre.

Le paradigme de l'innovation est connu sous d'autres appellations telles que la sociologie de la traduction ou la sociologie de l'acteur-réseau. Les chefs de file de cette approche sont Michel Callon, Madeleine Akrich et Bruno Latour. Ces derniers, et d'autres chercheurs du centre de sociologie de l'innovation de l'Ecole des Mines ParisTech, ont entrepris à partir des années 1980 des travaux de recherche qui se démarquent du paradigme diffusionniste dominant en s'intéressant à l'innovation technique proprement dite. Leurs recherches ont porté essentiellement sur des cas d'innovations techniques qui n'ont pas réussi à s'implanter. (Millerand, op.cit., p.10).

La sociologie de la traduction considère que l'innovation et l'environnement s'influencent mutuellement. C'est ainsi que « *dans le processus de conception sont pris en considération les intérêts, les projets, les valeurs, les attentes, les savoir-faire de tous les acteurs, de tous les groupes sociaux qui, à un moment ou un autre, vont peser sur le destin de l'innovation* » (Callon et al., 1999, p. 114). Il s'agit d'un processus collectif dans lequel sont négociés les intérêts de toutes les parties prenantes et au cours duquel les ingénieurs et les scientifiques procéderont aux réajustements nécessaires afin d'aboutir à une formule consensuelle. En d'autres termes, le processus de conception de l'innovation est basé sur une co-construction entre acteurs et par des négociations et des adaptations successives. L'absence de cette co-construction serait à la base de l'échec de l'innovation. Précisons, toutefois, qu'il n'existe pas « *de processus formel qui se traduirait par une évolution quasi naturelle des techniques, il y a constamment des échanges entre les différents acteurs pour transformer à la fois le monde et le projet d'innovation* » (Ibid, p.115). L'échec d'une innovation n'incombe pas aux seuls utilisateurs dont l'attitude peut être qualifiée d'irrationnelle mais devrait être recherché sur un autre registre ; celui de la non prise en considération des attentes et des besoins des acteurs durant le processus de la conception de l'innovation. « *L'échec n'a pas pour principale cause la fermeture et l'irrationalité des acteurs, mais l'inadéquation des solutions qui leur sont proposées* » (Ibid., p.116). L'identification des responsabilités dans l'échec ou le succès de l'innovation devrait être faite en privilégiant une vision symétrique. Cette symétrie concerne la contribution, à parts quasi-égales, des éléments humains et non humains dans l'acceptabilité sociale de l'innovation. L'importance accordée aux éléments non humains puise sa légitimité dans les hypothèses fondatrices du paradigme de l'innovation. La société, dans le cadre de ce paradigme, est appréhendée en tant que collectif hybride composé par des humains et des non-humains et dans lequel ces derniers jouent un rôle actif. Ils se trouvent de ce fait affranchis de la position de subordination passive, par rapport aux humains, que la conception traditionnelle de la société les a enfermés (Callon, 2006, p. 272). La sociologie de la traduction préfère à la notion d'acteur celui d'actant. Ce dernier « *désigne toute entité dotée de la capacité d'agir, c'est-à-dire de produire des*

différences au sein d'une situation donnée, et qui exerce cette capacité » (Ibid., p.242). La notion d'acteur étant liée dans son acception courante à l'être humain qui par sa nature dispose de la capacité d'agir et de changer son environnement.

L'articulation de cette interaction, entre les éléments humains et non-humains, est explicitée par Michel Callon dans les propos suivants. Nous reproduisons cet extrait, assez long, pour l'exhaustivité de la description.

Considérons un artéfact commun comme l'automobile. Son succès phénoménal est probablement dû au fait qu'elle permet aux utilisateurs d'élargir la gamme et la variété des actions qu'ils peuvent entreprendre avec succès, leur donnant la liberté de voyager sans avoir à dépendre de quiconque. Est « inscrit » dans l'automobile, dans l'artefact technique lui-même, un utilisateur autonome doté de la capacité de décider où il va, de circuler comme il veut et quand il veut [Akrich, 1992]. L'autonomie du conducteur tient paradoxalement au fait que l'automobile n'est qu'un élément dont le fonctionnement est dépendant d'un large réseau socio-technique. Il faut des infrastructures routières avec leurs services de maintenance, des sociétés d'exploitation des autoroutes, l'industrie automobile, le réseau des garagistes et des distributeurs d'essence, une fiscalité spécifique, des auto-écoles, un code de la route, des agents de la circulation, des centres techniques pour contrôler la sécurité des véhicules, des lois, etc.... L'automobile de Monsieur Martin est au centre d'un tissu de relations liant des entités hétérogènes, d'un réseau qui à nouveau peut être qualifié de socio-technique puisqu'on y trouve des humains et des non humains. (Ibid., p.270)

Il s'agit ici d'un exemple des connexions établies entre les différents acteurs-réseau dans le cadre d'une action collective que l'automobiliste doit mobiliser chaque fois qu'il prend le volant de sa voiture.

Madeleine Akrich (2006, p.180) note que les connexions établies à l'occasion du processus de négociation entre l'innovateur et les différentes entités impliquées dans la phase de conception se multiplient et s'étendent jusqu'à ce que les revendications de défaire le réseau se stabilisent. Autrement dit, le processus de co-construction de l'innovation épuise toutes les possibilités de négociation possibles dans le cadre d'allers-retours entre les concepteurs et l'environnement afin de mieux cerner et répondre aux désirs, intérêts et aspirations des entités impliquées. Cette

négociation repose sur la dynamique de traduction, concept fondamental de ce paradigme. « *Traduire c'est décrire, organiser tout un monde peuplé d'entités (actants) dont les identités et les interactions sont par là même définies ainsi que la nature de leurs interactions. Dans ce modèle, la notion d'action disparaît au profit de celle de traduction* » (Akrich, Ibid., p.243).

Callon et Latour (2006, p.16-17) définissent la traduction comme étant « *l'ensemble des négociations, des intrigues, des actes de persuasion, des calculs, des violences grâce à quoi un acteur ou une force se permet ou se fait attribuer l'autorité de parler ou d'agir au nom d'un autre acteur ou d'une autre force* ». Schématiquement, nous dirons que la traduction est le résultat de négociation entre plusieurs parties.

Ceci étant, quel est le rôle dévolu aux utilisateurs, aux usagers, au sein de ce paradigme qui se focalise sur l'innovation en train de prendre forme ? Certes, la dimension sociale est présente à travers les allers-retours entre les concepteurs et les autres actants afin d'aboutir à un réseau finalisé avec des objets stables dans leur forme, leur composition et leurs performances. Toutefois, la question reste posée quant à la phase d'adoption et de stabilisation de l'innovation. Akrich tente d'y apporter la réponse en intitulant un de ses articles, considéré comme l'un des principaux textes fondateurs de la sociologie de la traduction : « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. ». Pour elle, les utilisateurs constituent une partie intégrante du processus de l'innovation à condition de dépasser le modèle linéaire de l'innovation qui considère que le processus de conception s'arrête au moment de la mise sur le marché des nouveaux produits. Comme le souligne M. Akrich, les partisans du paradigme de la traduction supposent :

L'interaction soutenue entre un certain nombre d'acteurs aux compétences variés (chercheur, ingénieur, responsable marketing, responsable commercial, responsable de fabrication, distributeur, publicitaire, responsable emballages etc.) et qui substituent au découpage séquentiel une série d'allers et retours entre recherche, développement, production, tests, commercialisation...Rien ne s'oppose donc en principe à l'intégration de l'utilisateur dans l'analyse du processus d'innovation dès lors que l'on abandonne toute vision cloisonnée de ces processus. (Akrich, 2006, p.253)

M. Akrich soutient que les utilisateurs peuvent être encore plus actifs en contribuant dans une large mesure à la définition des fonctionnalités d'un dispositif ou d'un produit, mais aussi aux choix techniques qui déterminent la physionomie définitive de ce même produit. Les modifications que les usagers font subir à ces dispositifs font en sorte que le travail du concepteur se prolonge en aboutissant à une conception différente du produit initial ou à son remplacement pur et simple. Akrich distingue quatre principales formes d'intervention des utilisateurs sur les dispositifs techniques.

- **Le déplacement** : « *consiste à modifier le spectre des usages prévus d'un dispositif, sans annihiler ce en vue de quoi il a été conçu, et sans introduire de modifications majeures dans le dispositif* » (Ibid., p.255). C'est le cas, par exemple, du sèche-cheveux utilisé pour faire sécher les plaies en cours de cicatrisation ou accélérer le séchage du vernis.
- **L'adaptation** : elle consiste à introduire des petites modifications ou des ajustements mineurs qui ne touchent pas à la fonction première du dispositif afin de l'adapter à un besoin particulier de l'utilisateur. C'est le cas de l'allongement des manches d'outil pour permettre une utilisation à distance.
- **L'extension** : « *lorsqu'un dispositif est à peu près conservé dans sa forme et ses usages de départ mais qu'on lui adjoint un ou plusieurs éléments qui permettent d'enrichir la liste de ses fonctions* » (Ibid., p.259).
- **Le détournement** : « *un dispositif est détourné lorsqu'un utilisateur s'en sert pour un propos qui n'a rien à voir avec le scénario prévu au départ par le concepteur et même annihile du coup toute possibilité de retour à l'usage précédent* » (Ibid., p.260).

Ces capacités innovantes, dont font preuve les utilisateurs, se manifestent, à notre sens, davantage dans la phase d'appropriation. Une phase qui succède logiquement à la phase de conception durant laquelle l'innovation a pris forme à la suite d'un long processus de co-construction faisant intervenir les différents actants. Les innovateurs s'érigent, dans le cadre du paradigme de la traduction, en tant que

porte-parole des autres entités en traduisant leurs désirs, leurs aspirations et leurs attentes.

L'approche de la traduction distingue l'invention de l'innovation proprement dite. Cette dernière est définie comme étant « *la première transaction commerciale réussie ou plus généralement la sanction positive de l'utilisateur* » (Akrich et al., 1988, p. 4). L'invention, aussi ingénieuse soit-elle, demeure une idée tant qu'elle n'a pas trouvé de débouchés. C'est le marché qui la transforme en innovation. L'innovation est donc une mise en relation entre la technologie et le marché. Elle n'est pas une série d'étapes obligées allant de la recherche fondamentale au développement ; mais le résultat d'une gestation complexe faite d'interactions, d'allers et retours et de négociations entre les différents actants. « *L'innovation progresse à coup de décisions [...] prises au milieu d'incertitudes contre lesquelles il est pratiquement impossible de se garantir à coup sûr* » (Ibid., p.14). C'est donc entre l'invention et l'innovation que se joue un destin. « *Des firmes qui périssent ou au contraire prospèrent, des nations qui déclinent ou, à l'inverse, deviennent hégémoniques. Un projet jugé prometteur par tous les spécialistes et qui s'effondre soudainement tandis qu'un autre, auquel personne ne croyait plus, se transforme brusquement en succès commercial* » (Ibid., p.4).

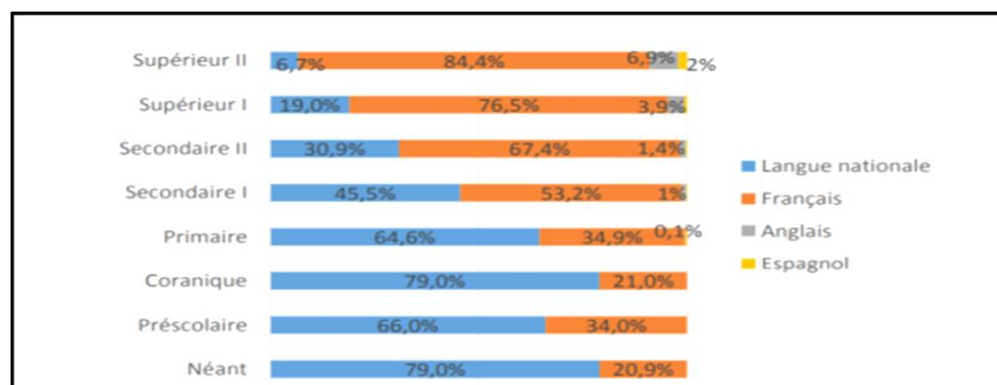
M. Callon souligne, toutefois, que la sociologie de l'acteur-réseau demeure un chantier ouvert, conçue pour suivre les collectifs en train de se faire. Il reconnaît aussi que plusieurs points demeurent controversés ou mal compris et en particulier la symétrie postulée entre humains et non-humains fortement critiquée. (Ibid., p.275) A ces limites, reconnues par l'une des figures emblématiques de la sociologie de l'innovation, s'ajoute une autre que nous estimons essentielle. Dans le cadre de ce paradigme, c'est de l'usage imaginé ou prescrit par l'innovateur qu'il est question. L'usage effectif demeure, malgré les allusions qui en sont faites, hors de la portée de son champ d'investigation. La sociologie de l'appropriation qui tente d'y apporter des réponses approfondies.

2.2.4. La sociologie de l'appropriation

Comme nous l'avons exposé ci-haut, la sociologie des usages s'est érigée en tant que nouvelle démarche pluridisciplinaire porteuse d'une conception différente de la relation de l'homme à la technique et aux médias. Contrairement au paradigme des effets qui reconnaît une passivité de l'utilisateur/usager dans son rapport aux médias, la sociologie des usages prône une autonomie relativement importante de l'utilisateur et une latitude largement étendue dans son appropriation des dispositifs technologiques tout en donnant à l'usage une épaisseur sociale. Le modèle diffusionniste, qui s'est imposé en tant que premier courant dominant, s'est intéressé à la manière dont les innovations se diffusent, les conditions nécessaires à leur diffusion et les aspects quantitatifs de ce processus (taux d'équipement, allure de l'adoption, disparité dans l'adoption des innovations,...etc.). La sociologie de l'innovation, tenant compte des critiques formulées à l'encontre du paradigme de la diffusion, s'est penchée sur le stade de la conception de l'innovation c'est-à-dire la phase qui précède sa diffusion et son appropriation. C'est lors de cette phase que se réalise le lien entre la technologie et le marché. L'innovation, dans le cadre de ce modèle, retrouve sa dimension sociale qui se forge à partir des interactions entre les différents actants impliqués dans le processus (laboratoires, centres de recherches, départements marketing, utilisateurs potentiels, panels clients, objets, etc.). Le modèle de la traduction s'intéresse donc à l'innovation en train de se réaliser. Hormis l'importance de ces deux approches dans l'appréhension de certaines dimensions de l'interaction de l'outil technique avec le corps social, force est de constater que les questionnements soulevés par l'usage et ses manifestations ne sont que superficiellement abordés. L'approche de l'appropriation constituera le terrain approprié pour interroger en profondeur cet usage. Avec le développement exponentiel des TIC, entraînant dans son sillage une vague numérique déferlante qui n'épargne, semble-t-il, rien dans son passage, les problématiques liées aux usages ont gagné de l'ampleur et de complexité. Nous nous limiterons dans la présente section aux travaux francophones pour deux raisons. La première tient à la disponibilité et à la richesse de la littérature francophone traitant de la question de l'appropriation. La deuxième raison réside dans le fait que le train de vie moderne de

la société marocaine, et à maints égards, embrasse un mode de vie occidental largement imprégné du modèle français. Rachid Mabchour, reprenant Serge Latouche (1989), parle de l'*occidentalisation* des pays du Sud, le Maroc notamment. Ce phénomène apparaît dans l'adoption, parfois d'une manière démesurée, d'habitudes vestimentaires, alimentaires et des goûts musicaux des pays du Nord voire l'identification à leur modèle de développement (Mabchour, 2011, p. 252) L'auteur va même jusqu'à soutenir l'idée que la France s'est transformée, pour le marocain, en « référence sociale ». Sans épouser entièrement cette idée, nous considérons que la société marocaine, par les diverses cultures et civilisations qui l'ont traversée, est une société plurielle ou, pour reprendre Paul Pascon, une société composite. Cette dernière « *n'est pas purement ceci ou cela, mais que plusieurs modes de production participent à sa formation sociale* » (Rachik & Bourqia, 2011 citant Paul Pascon). L'homme au sein de cette société s'inscrit dans des registres comportementaux multiples. Ceci étant, nous estimons que l'empreinte du registre francophone dans les modes d'appropriation des TIC au Maroc est assez visible et prégnant. La langue française, avec toute la charge civilisationnelle qu'elle comporte, demeure la langue dominante dans l'utilisation des dispositifs communicationnels. Le rapport d'enquête de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) sur l'usage des TIC au Maroc au titre de l'année 2017, fait état de la prédominance de cette langue dans l'univers cybernétique marocain. 84,4% des internautes de niveau d'instruction supérieur l'utilisent contre 6,7% seulement pour la langue arabe. Ce n'est que pour les internautes de niveau primaire, coranique et préscolaire que cette langue cède enfin le pas à l'arabe.

Graphique 3. Langues utilisées sur internet par les marocains



Source : ANRT (2018), Usages des TIC dans les ménages et par les individus année 2017, p.54

Les travaux sur l'appropriation, qui ont commencé par questionner l'usage du Minitel, vont prendre davantage de l'ampleur avec l'accentuation de l'usage des TIC à partir des années 1990. Notons, toutefois, que ces travaux, qui se sont penchés sur des problématiques communes, n'ont pas donné lieu à l'émergence d'un véritable modèle sur l'appropriation à l'instar de la théorie de la diffusion des innovations qui constitue l'épine dorsale du modèle diffusionniste. Dans une approche de l'appropriation, la réflexion est orientée vers les significations d'usages et les tactiques déployées par les usagers face à des dispositifs que les concepteurs ont déjà imaginés, voire tracés les contours d'utilisation. Dans cette perspective, « *la revanche du social sur les codes sociaux et logiques globales procède d'une remise en cause ou d'une atténuation du schéma déterministe, du caractère prescriptif de la technique* » (Chambat, 1994, p. 260). La mise en évidence de ces logiques d'appropriation n'est cependant pas une tâche aisée. Elle nécessite « *le recours à des investigations plus qualitatives s'appuyant sur les tendances lourdes qui affectent l'évolution des modes de vie* » (Ibid., p.259). Les significations d'usages que le paradigme de l'appropriation tente d'explicitier reposent sur l'existence d'un usager actif et autonome face à la technique et ses prescriptions. On ne peut parler, à cet égard, de la sociologie des usages sans évoquer l'influence des écrits de Michel de Certeau et plus spécialement son ouvrage « *L'invention du quotidien* ».

2.2.4.1. Certeau et l'inventivité des usagers

Michel de Certeau a été précurseur dans la reconnaissance du statut actif de l'utilisateur à une époque où celui-ci était considéré comme récepteur ou utilisateur passif se conformant strictement aux prescriptions et aux recommandations d'utilisation. Son ouvrage « *L'invention du quotidien* », publié en deux volumes (1. *Arts de faire* et 2. *Habiter, cuisiner*), constitue la consécration de sa réflexion sur les questions sociétales que se posaient les Français à la veille des événements de Mai 1968. Certeau, intrigué et surpris par ce qui venait de se passer, a accueilli favorablement la demande de la Délégation Générale à la Recherche Scientifique et Technique (DGRST), directement rattachée à la primature, pour effectuer une recherche sur les problèmes de culture et de société. Dès les premières lignes de

l'introduction générale du premier volume, Certeau précise l'objectif de sa recherche, la particularité du sujet qualifié de fuyant et de fondamental ainsi que la méthode d'investigation utilisée. Pour lui, le but sera atteint si les pratiques quotidiennes et les manières de faire les plus banales cesseraient de figurer dans la zone obscure de l'activité sociale à une époque où « *les travaux sociologiques approfondis sur la culture « ordinaire » (par opposition à la culture « institutionnelle ») semblent pratiquement absents* » (Proulx, 1994, p. 171).

La recherche publiée partiellement en ces deux volumes est née d'une interrogation sur les opérations des usagers, supposés voués à la passivité et à la discipline. Plus que de traiter un sujet aussi fuyant et fondamental, il s'agit de le rendre traitable, c'est-à-dire de fournir, à partir de sondages et d'hypothèses, quelques chemins possibles pour des analyses encore à faire. Le but serait atteint si les pratiques ou « manières de faire » quotidiennes cessaient de figurer comme le fond nocturne de l'activité sociale, et si un ensemble de questions théoriques, de méthodes, de catégories et de vues, en traversant cette nuit, permettait de l'articuler (Certeau, 1990, p. XXXV)³²

La problématique sociologique de Certeau, comme la résume S. Proulx (Ibid, p. 172), « *porte plus spécifiquement sur l'invention et la créativité quotidienne à travers les opérations d'usages. [...] Elle émerge et trace les nouveaux contours flous d'un espace d'imagination, d'invention, de gestes possibles d'émancipation dans les pratiques quotidiennes* ». Pour interroger ces opérations d'usages, Certeau s'est penché, d'une part, sur l'analyse des pratiques de la lecture, des pratiques d'espaces urbains, des utilisations des ritualisations quotidiennes (parler, marcher), des pratiques familiales (habiter, faire le marché, cuisiner) ; et sur la littérature scientifique se rapportant aux trois champs disciplinaires suivants : sociologie, anthropologie et histoire³³, d'autre part. L'objectif est de « *suggérer quelques manières de penser les pratiques quotidiennes des consommateurs, en supposant au départ qu'elles sont de type tactique* » (Certeau, op. cit., p.64-65). La tactique est définie par Certeau comme étant « *l'action calculée que détermine l'absence d'un*

³² Numérotation figurant dans l'ouvrage

³³ Les travaux sur lesquels s'est appuyé Certeau sont ceux de Pierre Bourdieu, Marcel Mauss, Edward Laumann, Harold Garfinkel, William Labov, Oswald Ducrot, Leonard Bernstein, Michel Foucault, Emmanuel Kant, Ludwig Wittgenstein, etc.

*propre. Alors aucune délimitation de l'extériorité ne lui fournit la condition d'une autonomie » (Ibid., p.60). C'est pour cette raison qu'il la qualifie d'art du faible. Elle s'infiltré dans « les failles que les conjonctures particulières ouvrent dans la surveillance du pouvoir propriétaire. Elle y braconne. Elle y crée des surprises. Il lui est possible d'être là où on ne l'attend pas. Elle est ruse » (Ibid., p.61). A l'opposé, la stratégie suppose un sujet de vouloir et de pouvoir isolable disposant d'un lieu susceptible d'être circonscrit comme un propre. L'usager, sans afficher des signes évidents de résistance par rapport au système, use de tactiques, de ruses et de son inventivité pour contourner les règles et les prescriptions en les faisant fonctionner sur un autre registre. Certeau l'affirme ouvertement « *Le quotidien s'invente avec mille manières de braconner* » (Ibid., p.XXXVI).*

Notons enfin que les pratiques quotidiennes, malgré l'inventivité des usagers, obéissent à des logiques.

On peut supposer que ces opérations multiformes et fragmentaires, relatives à des occasions et à des détails, insinuées et cachées dans les appareils dont elles sont les modes d'emploi, et donc dépourvues d'idéologies ou d'institutions propres, obéissent à des règles. Autrement dit, il doit y avoir une logique de ces pratiques (Ibid., p.XL).

La forte pénétration des TIC dans les différentes activités du monde contemporain a contribué à l'émergence de nouvelles problématiques s'articulant autour de la notion d'usage. Celui-ci, avec la multiplicité des dispositifs techniques ainsi que la prolifération des applications et des services connexes, est devenu l'item central des recherches scientifiques sur les technologies de la communication.

2.2.4.2. Le développement des TIC et le « paradigme des usages »

Avec l'expansion fulgurante des technologies de l'information et de la communication, les dispositifs numériques sont devenus des outils structurants de l'activité humaine. Dans le sillage de leur pénétration du corps social, le monde contemporain a connu de profondes mutations aussi bien sur le plan social, économique, politique que culturel. En parallèle à ces transformations inédites, plusieurs problématiques ont émergé et se sont vite diversifiées : formes d'adoption

et de diffusion des outils numériques, interaction objet technique - utilisateur, articulation sphère privée – sphère professionnelle, rapport travail – hors travail, évolution des modes d’organisation économique et sociale, les TIC et le fameux équilibre entre contrôle et autonomie au sein des organisations, évolution des modes de vie et des sociabilités, les formes d’appropriation, etc. La complexité croissante de la relation dispositif/sujet, dans un environnement de plus en plus imprégné par la communication médiatée, consacrera « l’usage », ses enjeux et ses implications, en tant que point central des problématiques s’inscrivant principalement dans une démarche d’appropriation. L’enchevêtrement de la technique et du social dans un contexte caractérisé par la profusion des outils communicationnels nous oblige à repenser le rôle et la nature même de la médiation. Cette dernière s’avère « *la fois technique car l’outil utilisé structure la pratique mais la médiation est aussi sociale car les mobiles, les formes d’usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social* » (Jouët, 2000, p.497). Cette double dimension de la médiation est mise en évidence par Vincent Rouzé dans les propos suivants :

Si la communication s’appuie sur la mise en relation de deux personnes, de deux objets ou de personnes et d’objets et leur communion dans l’échange ainsi créé, la médiation y ajoute un élément tiers, humain ou technique, susceptible d’améliorer, de fluidifier les points de friction et/ou de blocage entre ces deux entités. C’est un « passeur » humain et technique devenu paradoxalement d’autant plus nécessaire que les thuriféraires de la technique promulguent un discours opposé (Rouzé, 2010, p. 80)

La proportion croissante des services incorporés dans les dispositifs techniques ne remet-elle pas en cause, comme l’a pertinemment signalé Pierre Chambat (1994, p.253) depuis plus de deux décennies déjà, les analyses centrées sur l’objet physique ? Ou du moins, ne rend-elle pas ces analyses rapidement obsolètes ou dépassées du fait du changement de la configuration de l’objet et de ses fonctionnalités ? L’exemple du téléphone mobile est édifiant à cet égard. Les usages effectifs de cet outil ont considérablement évolué. D’une simple machine à communiquer permettant d’établir et de recevoir des appels en situation d’itinérance, le téléphone portable est devenu un outil aux multiples facettes et usages (téléphone, appareil photo numérique, scanneur, GPS, calculatrice, torche, organisateur de tâches,

horloge, baladeur, poste radio, bibliothèque numérique, applications bureautiques, traceur d'activité, etc). Une telle prouesse est due notamment aux progrès réalisés dans l'amélioration du dispositif technique lui-même ; mais surtout au foisonnement et à la diversité des applications embarquées. C'est ainsi que les significations d'usages seraient davantage recherchées dans l'appropriation des services connexes que dans les caractéristiques de l'équipement. Ce déplacement du rapport à l'objet, à travers ses possibilités d'usage que nous dévoile le cas du téléphone portable, nous amène à aborder l'évolution des problématiques sur lesquelles l'approche de l'appropriation s'est penchée.

L'approche de l'appropriation se distingue du diffusionnisme et de la sociologie de l'innovation par son point d'ancrage axé sur l'usage et les différentes formes qu'il prend. L'utilisateur s'approprie le dispositif technique en puisant dans un référentiel de représentations et compte tenu du sens qu'il attribue à ses actions et à ses interactions avec l'environnement. Le postulat ainsi embrassé est celui de l'utilisateur actif et agissant. Il s'articule autour d'une conception liée à « *la reconnaissance de la construction subjective du sens, à la négociation des pratiques et la valorisation de la part d'autonomie et de liberté dont disposerait chaque individu* » (Denouël & Granjon, 2011, p. 12). La littérature foisonnante, adossée à l'approche de l'appropriation, comporte une diversité de problématiques, reflet de la multitude des réflexions que l'interaction « dispositifs/utilisateurs » soulève. En effet, la diffusion rapide des TIC et la prolifération d'une armada de dispositifs numériques, de plus en plus sophistiqués et élaborés, ont amené les chercheurs à poser moult questionnements pour tenter d'approcher les nouvelles pratiques ainsi que les configurations sociales, économiques, politiques et organisationnelles qui s'y associent. Ces questionnements, qui s'inscrivent dans le cadre du paradigme de l'utilisateur actif, mobilisent le plus souvent des méthodes qualitatives pour donner à l'analyse des phénomènes communicationnels étudiés davantage de profondeur et de finesse.

Il convient toutefois de préciser, comme le fait noter Eric Georges (2012, p. 27), que le vocable « sociologie des usages » fait référence à un ensemble de travaux hétéroclites se proclamant des paradigmes de la diffusion, de l'innovation et de

l'appropriation. Une appellation susceptible de prêter à confusion étant donné que les deux premiers paradigmes n'abordent l'usage, censé être saisi dans toutes ses manifestations et ses logiques, que d'une manière schématique. C'est dans le cadre du paradigme de l'appropriation que celui-ci, en tant que concept central, retrouve ses titres de noblesse.

Les études sur l'appropriation des TIC ont commencé en France au début des années 1980 avec le développement de la télématique. Le Vidéotex, connu sous le nom du Minitel qui est à la fois le nom commercial et le terminal utilisé, a constitué l'outil emblématique d'un projet étatique dont l'objectif était de promouvoir la téléinformatique en se basant sur le réseau de transmission de données (Transpac). L'avènement de l'internet, qui s'appuie sur le protocole TCP/IP très au point par rapport à celui du Vidéotex, et la profusion des micro-ordinateurs offrant des performances de traitement des données informatisées beaucoup plus sophistiquées comparativement au Minitel avec ses fonctionnalités basiques, ont accéléré le délestage de l'emblème de la télématique française et engagé le pays dans une nouvelle ère numérique. La multiplicité des dispositifs techniques et la diversité des usages qui ont suivi ont été à l'origine d'une littérature prolifique traitant des nouvelles pratiques communicationnelles axées sur l'informatique connectée, le Web 2.0 et la mobilité. L'appropriation sociale des outils de communication a constitué le point de convergence de ces études.

P. Chambat (1994) distingue quatre accentuations qui caractérisent l'approche de l'appropriation. Les deux premières représentent, à notre sens, les postulats du paradigme alors que les deux dernières correspondent aux deux grandes thématiques sur lesquelles ont porté les réflexions se proclamant de l'appropriation.

Le rôle productif de l'utilisateur : opérant une rupture avec le paradigme des effets ou des médias de masse qui considère le public comme une audience passive, l'approche de l'appropriation reconnaît à l'utilisateur une certaine autonomie et liberté dans son interaction avec le dispositif technique. Ce rôle actif est « *souvent abordé à partir d'approches ethnographiques ou microsociologiques décrivant avec soin les interactions dans les situations de communication médiatisée par des machines* »

(Chambat, 1994, p. 261). M. de Certeau et M. Foucault sont souvent cités à ce niveau. Le premier pour ses travaux sur l'inventivité de l'utilisateur dans ses actes les plus ordinaires et le deuxième à travers son analyse des disciplines comme technologies de pouvoir dans la société de surveillance.

L'intérêt de la durée dans la formation des usages : La formation des usages s'inscrit dans le temps. La dimension temporelle à laquelle il est fait référence traduit « *l'inertie des structures sociales et des structures mentales contre la rhétorique de la mutation technique* ». Les hommes « *se servent des machines qu'ils inventent en gardant des mentalités d'avant ces machines* » (Chambat citant respectivement Patrice Flichy et Jacques Le Goff, Ibid., p.262). L'usage acquiert son statut de construit social suite à un processus itératif d'intermédiations et d'interactions entre la technique et le corps social. Les nouveaux usages n'émergent pas d'une manière soudaine mais viennent se greffer sur les pratiques existantes. Philippe Mallein et Yves Toussaint (1994, p. 317) soutiennent cette idée en estimant que le « *développement des nouveaux usages n'émerge pas *ex nihilo** » ou pour reprendre les propos de Josiane Joüet, il n'existe pas d'usage *sui generis*. Au contraire, l'apparition de nouvelles pratiques « *se greffe sur le passé, sur des routines, sur des survivances culturelles qui perdurent et continuent à se transmettre bien au-delà de leur apparition* » (Ibid, p.317).

La stabilisation des usages, ou du moins leur inscription dans la régularité d'utilisation, confère à ses derniers leur caractère d'usages sociaux. Le budget temps alloué par les usagers, pour s'approprier l'outil technique ou l'innovation, est à ce niveau important pour pouvoir parler d'un véritable ancrage des pratiques dans le corps social. Jean-Guy Lacroix rend bien compte de cette caractéristique des usages sociaux à travers la définition suivante :

Les usages sociaux sont des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence et sous la forme d'habitudes suffisamment intégrées dans la quotidienneté pour s'insérer et s'imposer dans l'éventail des pratiques culturelles préexistantes, se reproduire et éventuellement résister en tant que pratiques spécifiques à d'autres pratiques concurrentes ou connexes (Lacroix, 1994, p. 147).

Les écarts par rapport à une norme d'usage, inscrite dans l'offre technique : la dimension normative, qui se dégage des modes d'emploi et des autres consignes d'utilisation, n'est pas systématiquement observée par les usagers. Ces derniers, en puisant dans leur arsenal d'inventivité, peuvent contourner les usages prescrits. Le postulat de l'utilisateur actif et relativement autonome dans ses choix et pratiques d'appropriation émerge comme point d'appui pour expliquer cet écart par rapport aux normes d'usages prônées par la technique. La logique d'usage s'oppose ainsi à « *la thèse du déterminisme technologique en montrant que l'individu détient fondamentalement une part de liberté dans le choix qu'il fait d'un outil pour s'en servir conformément ou non à son mode d'emploi* » (Perriault, 2008, p. I).

La reconnaissance de l'autonomie de l'utilisateur vis-à-vis de l'offre technique ne doit toutefois pas occulter la composante macrosociale, avec ses structures aussi bien objectives que symboliques, qui exerce un effet de structuration sur les actions et les représentations des individus.

Les significations d'usage ou les représentations et les valeurs qui s'investissent dans l'usage d'une technique et d'un objet : derrière les formes d'appropriation de la technique, il y a lieu de chercher le sens attribué par l'utilisateur. Les significations d'usage renvoient à une mixtion d'identités individuelles, à l'imaginaire collectif et aux différentes formes de sociabilité (familiales, relationnelles, etc.). Pour Mallein et Toussaint, « *la socialisation des techniques passe nécessairement par leur intégration dans l'ensemble des significations sociales, culturelles et imaginaires que l'on peut saisir au niveau de la vie quotidienne* » (op. cit., p.317).

La littérature, qui s'est penchée sur les significations des usages ainsi que les représentations et les valeurs qui les structurent, est exubérante. Florence Millerand (1999b) a fait état de nombreuses approches toutes mues par le même dessein ; celui d'identifier et d'explicitier le sens que les usagers attribuent à leurs pratiques vis-à-vis de la technique. Ces approches ont embrassé des problématiques diverses comme : le sens investi dans l'intégration sociale des TIC, les constructions identitaires, le continuum des pratiques ainsi que l'imaginaire technique et le rôle des représentations.

- L'intégration sociale des TIC et « la grille d'analyse sociologique de l'usage des TIC »** : les travaux se proclamant de cette approche sont attentifs à tout ce qui peut permettre de faire émerger le sens investi dans l'usage du dispositif technique. Il peut s'agir des gestes, des comportements, des routines, des rituels les plus ordinaires voire les plus infimes (Chambat, 1994, p. 262). Suite à leurs recherches sur plusieurs terrains (magnétoscope, Minitel, micro-informatique, CD-ROM, etc.), Philippe Mallein et Yves Toussaint (1994) ont développé une « grille d'analyse sociologique de l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication ». L'objectif est de montrer que l'insertion sociale d'une NTIC et son intégration dans la quotidienneté des usages « *dépendaient moins de ses qualités techniques « intrinsèques », de ses performances et de sa sophistication que des significations d'usage projetées et construites par les usagers sur le dispositif technique* » (Mallein & Toussaint, 1994, p. 318). C'est ainsi que la construction de l'offre est guidée par deux rationalités opposées. La première est « la rationalité de la cohérence socio-technique » qualifiée de démarche de « rétroaction » entre le social et la technique. Quant à la seconde, qualifiée de démarche « d'impact » de la technique sur le social, elle porte le nom de « rationalité de la performance techniciste ou techno-sociale ». Le tableau suivant récapitule les concepts-clés des deux rationalités.

Tableau 5. Concepts-clés des deux rationalités

USAGE ET RATIONALITÉ DE LA COHÉRENCE SOCIO-TECHNIQUE		USAGE ET RATIONALITÉ DE LA PERFORMANCE TECHNO-SOCIALE
Banalisation	↔	Idéalisation
Hybridation	↔	Substitution /
Évolution sociale	↔	Révolution sociale
Identité active	↔	Identité passive

Mallein, P. Toussaint, Y. (1994) L'intégration sociale des TIC: une sociologie des usages, TIS, p.320.

Schématiquement, ces huit concepts se présentent de la manière suivante :

- **Banalisation – Idéalisation** : la banalisation se manifeste quand l'objet est « *intégré à la vie quotidienne, sous l'angle de la consommation de masse, sans que lui soient associés des signes de distinction culturelle ou sociale* » (Ibid., p.321). Elle peut se manifester sous les formes suivantes : accrochage à des techniques préexistantes comme le magnétoscope avec la TV ou la valorisation de l'utilité pratique d'une technique comme le CD-ROM avec le PC. A l'opposé de ce processus, le phénomène de l'idéalisation émerge comme une force mobilisatrice initiale auprès des usagers afin de promouvoir auprès d'eux une nouvelle technique jugée révolutionnaire : magnétoscope (TV de proximité) vs programmes de télévision (TV de masse) ou encore accompagner le lancement d'une technique par un discours élogieux lui conférant le statut d'un objet de distinction sociale. C'est le cas du projet de la télématique française, lancé vers la fin des années 1970, qui a été accompagné d'un discours grandiose promettant de mettre « *la toute puissance informatique à domicile à disposition d'une population élue, pionnière de la modernité* » (Ibid., p.322).

Hybridation – Substitution : le phénomène d'hybridation suppose que l'intégration de la nouvelle technique s'effectue avec une certaine souplesse. Les nouvelles pratiques disposent du temps nécessaire pour se développer et se combiner avec l'existant. C'est le cas de l'annuaire électronique du Minitel venant offrir un service complémentaire à ceux déjà existants (annuaire papier, service de renseignements téléphoniques). Le phénomène de substitution correspond, comme le soulignent Mallein et Toussaint, à une vision « prométhéenne » de la technique. Une vision qui croit en la capacité des nouvelles pratiques et les nouveaux usages de dépasser et de se substituer aux pratiques et usages anciens. Ce phénomène s'assimile à celui de l'idéalisation.

- **Evolution sociale – Révolution sociale** : l'intégration de la technique, dans une vision d'évolution sociale, s'inscrit dans une évolution d'ensemble de la société. La nouvelle technique est en phase avec l'évolution des pratiques et

des modes de vie. A l'opposé du premier concept, la « révolution sociale » s'appuie sur une vision volontariste dont le dessein est de révolutionner les structures économiques et socio-culturelles à travers l'introduction des nouvelles techniques souvent « idéalisées ».

Identité active – Identité passive : l'identité active fait référence à une capacité de l'utilisateur à s'affirmer en se sentant libre vis-à-vis des contraintes. Le magnétoscope a permis à chacun, dans la famille, d'avoir « *un rapport plus individualisé à la télévision [...] Les significations d'usage du magnétoscope deviennent celles de l'assouplissement et de la liberté à l'égard d'une identité familiale ressentie comme trop contraignante* » (Ibid., p.327). L'identité virtuelle que se font les internautes, qui peut être contraire à leur identité véridique, est un autre exemple de l'identité active. L'identité passive, quant à elle, s'inscrit dans une vision de rationalité techniciste qui construit une « identité précodifiée » de l'utilisateur. Ce dernier, supposé disposer d'un profil « d'utilisateur idéal » n'a qu'une marge de manœuvre limitée face à cette identité. Il est obligé de l'accepter ou de la rejeter en bloc.

La grille d'analyse élaborée par Mallein et Toussaint a reposé sur une approche empirique en s'appuyant sur leurs nombreux travaux qui ont porté sur le magnétoscope, la télématique, le CD-ROM,...etc. D'où sa valeur heuristique apparente proclamée par les deux auteurs.

Notons, à cet égard, que l'approche que nous venons d'exposer constitue une approche parmi d'autres sur la place des représentations et des valeurs dans l'appropriation de la technique. Les significations d'usage se trouvent aussi mobilisées dans les démarches suivantes.

- **Les constructions identitaires :** les constructions identitaires s'affichent en tant que problématique centrale au vu des grandes mutations socio-culturelles, économiques et psychologiques que connaît le monde contemporain. Concept paradoxal, l'identité renvoie, à la fois, à « *ce qui rend semblable et différent, unique et pareil aux autres. Elle oscille donc*

entre l'altérité radicale et la similarité totale » (Marc, 2010, p. 17). L'identité est le fruit des socialisations successives et incessantes qui traversent la vie de l'individu. Un processus au cours duquel ce dernier se forge son identité à double facette : « une identité pour soi » et « une identité pour autrui ». Serge Proulx et Marie-France Laberge, qui se sont attachés à l'analyse des processus de construction identitaire des publics à travers les significations d'usage de la télévision, « *ont montré ainsi que les significations attribuées aux médias et aux messages présents dans l'environnement domestique contribuaient à la constitution d'une identité familiale au quotidien* ». Cette identité articulée autour d'une culture bâtie sur des styles d'interactions particuliers, de rituels d'organisation et d'habitudes de consommation. (Millerand, 1999b, p.7)

Avec le développement des TIC et leur usage intensif, la prégnance du numérique est devenue un signe marquant de la vie de l'individu contemporain. L'identité numérique ou digitale émerge comme une composante de l'identité personnelle. C'est l'expression des différents modes de présentation de soi qui s'inscrit, selon Olivier Voirol (2011, p. 128), dans une approche dominante des relations entre le soi et la technologie et qui s'inspire de la problématique des usages. Voirol note que c'est la combinaison de trois transformations majeures qui a donné naissance à cette nouvelle réalité : le paradigme des usages qui promeut l'image d'un sujet actif ; les transformations socio-culturelles majeures qui ont contribué à l'apparition du soi multiple et expressif et enfin l'apparition des TIC avec leurs propriétés fortement « interactives ».

- **Le continuum de pratiques** : Gilles Pronovost, comme le souligne Millerand (op.cit., p.7), soutient que l'intégration des usages s'effectue dans les pratiques existantes et dans des temporalités spécifiques. « *Les usages sont définis sur un continuum allant des usages déjà structurés (exemples des pratiques de lecture ou télévisuelles) aux usages en voie de formation (exemples de la télévision interactive)* » (Millerand, op. cit., p.8) Ce

continuum à la fois empirique et historique renvoie à une diversité d'objets et à la multiplicité des usages.

- **L'imaginaire technique et le rôle des représentations** : le concept d'imaginaire technique renvoie à la charge symbolique dont sont investis les dispositifs technologiques. L'imaginaire structure à la fois l'action des concepteurs et des usagers. Pierre Musso (2009, p. 201) le définit comme « *l'ensemble de représentations sociales articulées : à la fois du réel transformé en représentation et la réalisation de représentations sociales ou individuelles* ». L'étude de l'imaginaire des techniques montre, selon P. Flichy (2013, p. 327), que celui-ci a toujours deux fonctions : « *construire l'identité d'un groupe social ou d'une société et fournir des ressources qui peuvent être réinvesties directement dans la préparation et la mise en place de projets* ».

P. Musso (op. cit., p.201) estime que les pratiques des TIC sont informées par des métaphores ou des « îlots imaginaires » qui sont indissociables des objets techniques. Ces différentes métaphores coexistent et s'entremêlent s'érigent, dans certains cas, en de véritables mythes technologiques alors que, dans d'autres cas, elles se banalisent avec la socialisation des techniques. P. Musso, se référant à l'ouvrage de Lucien Sfez « *critique de la communication* » (1992), distingue « trois métaphores » correspondant à « trois visions du monde » :

- La première métaphore renvoie à une vision utilitariste et rationnelle. L'Homme emploie la technique comme un outil pour agir sur le monde. La préposition « **avec** » l'emporte dans ce cas : « *Avec la technique l'homme accomplit les tâches qu'il détermine* ». Par exemple, le téléphone, l'ordinateur ou l'internet sont des technologies avec lesquelles on communique de façon plus efficace et plus rapide. (Musso, op.cit., p.201)
- La deuxième métaphore se rapporte à l'idée que l'individu vit dans un monde d'objets techniques qui constituent notre environnement naturel. La préposition « **dans** » l'emporte. Le sujet est appelé, dans pareil cas, à

s'adapter à cet environnement. L'exemple le plus illustratif de cette métaphore est l'internet qui a envahi la société contemporaine. L'individu est amené soit à s'adapter en l'adoptant soit à accepter de se faire exclure d'un terreau symbolisant la modernité. (Ibid., p.202)

- La troisième métaphore porte le nom de « tautisme ». Ce néologisme, forgé par Sfez, est la contraction de « tautologie » et « autisme ». Il décrit un état de dépendance du sujet à l'égard de la technique, une répétition des mêmes messages et un enfermement sur soi. Dans ce cas de figure, « *le sujet n'existe que par l'objet technique qui lui assigne ses limites et détermine ses qualités* ». La préposition « par » l'emporte ici. L'identité du sujet est fortement attachée à l'objet ou à certains de ses attributs comme le numéro de téléphone ou l'adresse mail, à titre d'exemple. (Ibid, p.202)

Lucien Sfez estime que malgré l'opposition qui existe entre ces trois visions du monde, elles peuvent être adoptées par le même individu en fonction de l'outil et du contexte.

Nous arrivons au terme de ce survol rapide et schématique des différentes thématiques abordées dans le cadre de l'approche de l'appropriation. Les deux accentuations qui ont requis notre attention sont : le paradigme de l'utilisateur actif et agissant, d'une part, et l'importance des significations d'usage et des représentations dans le processus d'appropriation, d'autre part. Ces deux éléments sont en symbiose avec la perspective constructiviste que nous avons adoptée comme cadre épistémologique de recherche.

2.3. La sociologie des usages et le renouvellement des problématiques

Dix ans après son premier bilan sur la sociologie des usages en France, Josiane Jouët maintient encore le même constat : « *les travaux demeurent dispersés et relèvent d'approches diversifiées* » (Jouët, 2011, p. 56). Toutefois, et en parallèle à ce bilan nuancé, l'auteure fait état d'une accumulation notable de recherches, portant sur les pratiques individuelles et collectives sur Internet, connues sous le nom des *Internet Studies*. En effet, le nouveau millénaire a connu une complexification et une évolution des problématiques traitant des usages des TIC dans un contexte dense en

changements socio-économiques et culturels : place imposante du numérique, en l'occurrence Internet, dans l'activité quotidienne, individualisation des pratiques, autonomisation et émancipation, porosité des frontières entre la sphère privée et la sphère professionnelle, mobilité croissante et étendue au point de devenir un élément structurant des modes de vie. Françoise Paquienséguy parle, à cet égard, d'un continuum connexionnel et de mobilité. Les offres des dispositifs communicants sont amplifiées par l'omniprésence des réseaux humains et techniques et par les usages de la mobilité « *dont le premier enjeu est la maîtrise personnelle et individuelle des espaces-temps* » (Paquienséguy, 2006, p. 5). Les technologies numériques ont amorcé des transformations significatives des conditions et des formes d'usages. Internet s'impose dans cette configuration en tant qu'élément central ou pour reprendre les propos de Bertrand Cabedoche (2018) : « *le réseau Internet s'offre comme la colonne vertébrale de la communication informatisée globale* ». Serge Proulx (2005, p. 12) estime qu'Internet apparaît comme un véritable vecteur d'innovation associé à plusieurs ordres de changement social qui touchent aux sphères suivantes :

- **Communication** : transformation des modalités d'expression, de communication, de publication et de diffusion d'information.
- **Politique** : émergence de genres particuliers d'espaces publics de discussion et de débats.
- **Sociabilité** : élargissement des possibilités de contact, réduction du nombre d'intermédiaires entre les personnes et les organisations.
- **Identité –subjectivité** : émergence et déplacement de nouveaux modes de construction de soi, et de production de nouvelles représentations de la société et du monde
- **Création culturelle** : expérimentations susceptibles de transformer les pratiques en éducation, art et création.
- **Travail humain** : reconfiguration spatiale et temporelle des sites de travail dans les sociétés industrielles (entreprises en réseaux)

- **Economie** : organisation du travail, économie financière, commerce électronique, nouvelles modalités de distribution de biens informationnels,...etc.

L'ampleur des transformations et des reconfigurations, embrassant les différents aspects de la vie sociale, est bien apparente. Les deux derniers points retiendront davantage notre attention. Proulx fait remarquer que « *les trois principales sphères de pratiques de communication identifiées par les marchés des opérateurs de télécommunication (domestique, professionnelle et personnelle) apparaissent de plus en plus enchevêtrées* » (Ibid., p.12).

Notons en dernier lieu que le paradigme de l'utilisateur actif, qui constitue un point d'ancrage essentiel de la sociologie des usages et en particulier l'approche de l'appropriation, est mis à l'épreuve dans le contexte actuel qui connaît un profilage sans précédent des individus. L'utilisateur se trouve en effet projeté dans un écosystème structuré par le *big data* et tous les outils connectés qui en constituent la composante principale. Celui-ci dispose-t-il encore de la marge de manœuvre et de l'inventivité tant clamées par les tenants de la sociologie des usages ? Question légitime que bon nombre de chercheurs abordent en affichant résolument un positionnement qui nuance l'idée d'une autonomie surestimée des usagers. O. Voirol (op.cit., p.139-140) considère que, bien souvent, les recherches inscrites dans le paradigme des usages « *donnent le sentiment de ne plus être « en phase » avec l'époque actuelle et ses enjeux, de se centrer sur des processus devenus aujourd'hui évidents, de présumer des activités pratiques et des sujets compétents là où l'on trouve, souvent, des individus isolés et brisés, perdus devant des situations toujours plus complexes* ». Pour sa part, S. Proulx (op. cit., p.13) estime que la problématique de l'appropriation des TIC dans le contexte actuel doit être repensée à l'aune d'une double tendance qui traduit la poussée paradoxale d'une visibilité, renforcée par la prolifération des outils de communication à la portée de tous, et d'une invisibilité qui caractérise l'environnement informationnel constitué de plus en plus de capteurs et de dispositifs discrets et invisibles (objets connectés). Cette nouvelle configuration amène S. Proulx à se poser la question suivante : *Comment pouvons-*

nous encore être des acteurs autonomes face à la multiplication de ces dispositifs invisibles ? Eric Georges, dans son approche critique de la communication, estime que l'autonomie de l'utilisateur a été trop mise en avant au détriment des structures sociales qui exercent leur influence sur les usages (George, 2012, p. 25). Ce point crucial relatif à l'autonomie peut être abordé sous le signe de la *société de surveillance*. Les TIC peuvent ainsi favoriser une « *possible domination parce qu'elles laissent de plus en plus de traces numériques à chaque utilisation* » (Ibid., p.48). Depuis que les géants du net, les GAFAs³⁴ notamment, se sont assurés une position confortable dans l'écosystème mondial, les données privées, sous couvert de personnalisation, sont devenues une nouvelle source de valeur. L'expérience humaine, déduite des pensées, sentiments, intentions et intérêts des individus, se trouve marchandisée par le « capitalisme de surveillance », pour renaître sous forme de prédictions de « comportements », dans un schéma fondé sur une formidable asymétrie de savoir et de pouvoir (Zuboff, 2019, p. 10). L'ampleur de cette surveillance est décrite, par Shoshana Zuboff, dans le passage suivant :

Pour obtenir des prédictions comportementales très précises et donc très lucratives, il faut sonder nos particularités les plus intimes. Ces opérations d'approvisionnement visent notre personnalité, nos humeurs, nos émotions, nos mensonges et nos fragilités. Tous les niveaux de notre vie personnelle sont automatiquement captés et comprimés en un flux de données à destination des chaînes de montage qui produisent de la certitude (Ibid., p.11).

Les propos tempérés que nous venons d'exposer ne signifient aucunement que nous remettons en cause le paradigme de l'utilisateur actif sur lequel repose l'approche de l'appropriation que nous avons adoptée en tant que démarche théorique pour notre recherche. L'objectif est plutôt de prendre conscience des limites des outils théoriques que nous manipulons et les changements contextuels qui entourent notre objet de recherche. L'utilisateur, en tant que sujet agissant et actif, demeure un postulat majeur de notre positionnement constructiviste auquel nous avons consacré le premier chapitre. L'outil communicationnel, dont les TIC mobiles constituent une

³⁴ GAFAs désigne Google, Apple, Facebook et Amazon. D'autres parlent même de GAFAM en ajoutant Microsoft. Notons aussi que les géants du numérique comptent d'autres grandes entreprises comme Airbnb, Alibaba, Baidu, LinkedIn, Netflix, Twitter, Uber, Yahoo.

composante et comme le souligne pertinemment Proulx (2009, p. 12), est un objet disposant d'une force pouvant favoriser des pratiques d'interaction, d'échange, de coopération, de coordination entre individus et entre groupes. C'est dans cette interaction justement que se construit le sens de l'action.

Synthèse du deuxième chapitre

Le cadre théorique que nous avons choisi pour orienter ce travail de recherche se ressource de la sociologie des usages qui s'inscrit dans le même registre d'approche que le courant « usages et gratifications ». Ce dernier a reconsidéré le questionnement dominant du paradigme des effets, qui s'intéressait à « ce que les médias font aux individus », en se plaçant du côté du récepteur pour s'interroger sur « ce que les individus font des médias ». Il marque la rupture avec le postulat de l'audience passive et atomisée en prônant celui du récepteur/usager actif capable d'interagir et d'opérer des choix quant à l'appropriation des dispositifs techniques.

La sociologie des usages se place en tierce position par rapport aux approches déterministes en tentant de donner une épaisseur sociale à l'usage des dispositifs techniques. Elle est traversée par trois principaux courants qui se positionnent, chacun selon un angle d'approche particulier et en fonction de la manière dont sont agencées les réponses aux questions posées, pour appréhender la relation de l'utilisateur à la technique : l'approche diffusionniste, l'approche de l'innovation et l'approche de l'appropriation.

Le modèle diffusionniste, malgré les critiques formulées à son encontre, s'impose encore en tant que courant dominant qui se focalise sur la manière dont les innovations se diffusent, les conditions nécessaires à leur diffusion et les aspects quantitatifs de ce processus. Le modèle de la traduction se penche, quant à lui, sur l'innovation en train de prendre forme dans un processus d'interaction entre les actants (acteurs humains et non humains) afin de donner à l'innovation sa dimension sociale. Le paradigme de l'innovation pense la technique et le social comme deux éléments qui se construisent l'un l'autre.

Quant à l'approche de l'appropriation, la réflexion est orientée vers les significations d'usages et les tactiques déployées par les usagers face à des dispositifs que les concepteurs ont déjà imaginés et dont ils ont même tracé les contours d'utilisation (modes d'emploi, consignes d'utilisation, usages prescrits). Les significations d'usages que le paradigme de l'appropriation tente d'explicitier,

reposent sur l'existence d'un usager actif et autonome face à la technique et ses prescriptions. Ce dernier s'approprie le dispositif technique en s'adossant à son référentiel des représentations et compte tenu de son interaction avec l'environnement. C'est pour cette raison que la dimension normative, qui se dégage des modes d'emploi et des autres consignes d'utilisation, n'est pas systématiquement observée par les usagers. Les significations d'usage constituent un élément clé dans le processus d'appropriation. Elles renvoient à une mixtion d'identités individuelles, de l'imaginaire collectif et des différentes formes de sociabilités.

Notons, enfin, que la mobilité, le *cloud* et le *big data* constituent les assises des nouvelles tendances qui marquent les pratiques communicationnelles actuelles. Le paradigme de l'usager actif n'est-il pas en phase de perdre de sa pertinence ? Le prédictif n'est-il pas en passe de prendre le dessus sur un interactif qui risque de devenir illusoire ? Des questions qui s'imposent à nous, loin de toute velléité de remise en cause du « paradigme de l'usager » qui constitue un postulat clé de notre démarche. Les pratiques communicationnelles des cadres seront questionnées à la lumière de ce paradigme dans un contexte marqué par le recours croissant aux technologies mobiles et l'émergence de nouvelles pratiques managériales à visée gestionnaire.

Chapitre III

Revue de littérature : articulation sphère professionnelle – sphère privée à l’aune des TIC mobiles, la diversité des problématiques

Comme nous l'avons mentionné dans la partie introductive de ce travail, l'articulation de la sphère professionnelle et de la sphère privée, en rapport avec l'usage des technologies mobiles de l'information et de la communication, constitue un thème d'actualité qui interpelle, sans doute, tout chercheur en SIC. La prolifération des dispositifs communicationnels et l'abondance des offres de services, promettant une mobilité sans limites, ont contribué à la reconfiguration des temporalités et du rapport à l'espace dans notre société. En effet, les frontières entre le privé/public, le personnel/professionnel, ou encore, entre travail/hors travail s'interpénètrent de plus en plus. Le rapport, que nous entretenons à l'égard de l'espace et du temps, se trouve désormais au cœur des problématiques posées par l'omnipotence croissante des TIC. Les individus, au même titre que les organisations, et pour être plus précis, les employés, au même titre que les entreprises, sont confrontés à cette réalité. L'enchevêtrement des sphères de sociabilité est source de nombreux questionnements. Les employés sont amenés à faire preuve d'ingéniosité et d'arbitrages, parfois douloureux, pour gérer un budget temps limité prédestiné à une répartition judicieuse entre les deux sphères. Les entreprises sont sujettes, à leur tour, à d'innombrables défis, et face à des exigences de performance et d'efficacité de plus en plus croissantes, celles-ci sont amenées à s'assurer de l'usage approprié des dispositifs numériques mis à la disposition de leurs employés sans pour autant empiéter sur leur vie personnelle ou les entraîner dans un cycle de connexion non stop. D'un autre côté, les outils communicationnels, y compris ceux appartenant aux employés, sont de sources potentielles non négligeables d'empiètement de la sphère personnelle sur la sphère professionnelle. Ces outils offrent, en effet, des possibilités inédites aux employés pour effectuer de nombreuses tâches se rapportant à leur vie privée tout en assurant une présence physique sur le lieu de travail (effectuer des appels téléphoniques pour régler des affaires personnelles, entreprendre de multiples opérations sur son smartphone comme l'achat en ligne, le paiement des factures, la recherche d'informations, réservations, etc.). En 2015, selon l'éditeur français de solutions proxy et de filtrage des contenus internet (OLFEO), 58% d'utilisation d'internet au bureau, en France,

est d'ordre personnel³⁵. La chute de productivité, due à cette situation, au sein des entreprises est estimée, par cet organisme, à 17,6% ; c'est l'équivalent d'un mois par an de surf perso sur Internet depuis le bureau. Le mode de connexion sur lequel a porté l'étude est à 91% filaire. Avec la généralisation de la connectivité mobile (3G/4G), l'ampleur de ce phénomène serait en réalité beaucoup plus grande.

Dans le présent chapitre, nous tenterons de faire le tour de la littérature qui s'est penchée sur l'usage des TIC dans le milieu organisationnel et ses manifestations sur le plan spatio-temporel de la vie des employés, les cadres en particulier. La littérature recensée à ce niveau est très abondante. Pour mieux cerner les aspects en étroite relation avec notre objet d'étude, nous nous limiterons aux thématiques suivantes : la surcharge informationnelle, l'injonction à la connexion permanente et l'articulation des sphères professionnelle et privée à l'aune des TIC.

3.1. Les TIC et le nouvel environnement de travail

Les TIC se situent désormais au cœur de l'organisation du travail. Elles sont devenues des organisateurs centraux de l'action (Denouël & Granjon, 2011, p. 8). L'environnement de l'entreprise a connu des introductions successives des technologies de l'information et de la communication. Celles-ci constituent, de l'avis de Pierre-Jean Benghozi et Patrick Cohendet, à la fois une évolution et une révolution au sein des entreprises.

Les TIC s'inscrivent dans une trajectoire technologique qui s'est formée au début des années soixante-dix. L'usage généralisé des TIC correspond à la poursuite d'un long processus d'algorithmisation de l'entreprise qui a débuté par l'automatisation des tâches de production, l'informatisation de la gestion des dossiers (paye, facturation, stocks, etc.), puis par l'automatisation de processus entiers avant d'aboutir à une réorganisation de ces processus [...] Alors que le déroulement normal de la plupart des technologies consiste à révéler progressivement des caractéristiques puis à les épuiser, le développement des TIC marque une différence majeure qui en fait la force et l'originalité : à mesure que la trajectoire se déroule,

³⁵ Olfeo - Etude 2016 : La réalité de l'utilisation d'Internet au bureau, p.1 disponible en ligne [<https://www.euromedia.fr/public/2016/12/etude-olfeo-2016-realite-utilisation-web-au-bureau.pdf>]

émergent des ruptures majeures qui touchent chacune une dimension particulière de la performance. (Benghozi & Cohendet, 1999, p. 163)

Il s'agit en fait de deux processus qui se sont déroulés, et continuent de l'être, en parallèle ; chacun bénéficiant des opportunités et des possibilités offertes par l'autre. La sphère économique, l'entreprise en l'occurrence, sollicite des outils numériques pour accompagner les transformations organisationnelles et de gestion. Les innovations technologiques dans le domaine des TIC sont, à leur tour, à l'affût d'adoptants et de preneurs. Les entreprises, dans leur quête insatiable de performance et de rentabilité, revoient sans cesse leurs modes de gestion et de gouvernance. Pour mettre en place les nouveaux process visant à accompagner les modes d'organisation, les TIC s'affichent en tant qu'outils appropriés voire, indispensables. Cette relation entre les TIC et l'environnement organisationnel se manifeste à travers les transformations qui ont touché la firme que ce soit au niveau de son organisation, de ses relations avec l'extérieur qu'au niveau des modes d'interaction au sein de ses équipes (Ibid., p.164). La conjugaison de tous ces éléments a abouti à l'émergence d'un nouvel environnement où les rapports traditionnels de travail se trouvent bouleversés. Les frontières temporelles et spatiales entre travail/hors travail s'estompent de jour en jour mettant à rude épreuve la conciliation entre la vie personnelle et l'activité professionnelle. Le flot non stop d'un volume grandissant d'informations, nécessitant analyse, traitement et partage au sein de l'entreprise, constitue un facteur d'intensification de la charge de travail et une source potentielle de stress, voire d'épuisement professionnel. Cette vague déferlante de données, connue sous le nom de surcharge informationnelle, sera l'objet de la section suivante.

3.2. La surcharge informationnelle ou l'infobésité au sein de l'entreprise

Comme nous l'avons fait remarquer au début du présent travail, l'information s'est adjugée une place centrale dans le monde contemporain. Prise sous toutes ses formes, elle constitue désormais le socle de l'activité humaine. Selon les analystes de l'International Data Corporation (IDC), le volume d'informations mondiales stockées dans les systèmes informatiques a atteint 33 zettaoctets (Zo) en 2018. Ce

volume atteindra, en 2025, 175 Zo soit 175 milliards de téraoctets (175×10^{21} octets). David Reisel, vice-président senior de l'IDC, pour nous rapprocher davantage de l'importance de ces données, estime que si les 175 Zo sont enregistrés sur des disques Blu-ray, la pile des disques serait assez haute pour aller jusqu'à la lune 23 fois³⁶. Le travail manuel semble ainsi menacé avec la montée en puissance de la robotique, des automates et actuellement des dispositifs technologiques recourant à l'intelligence artificielle. Une armada d'outils capables d'effectuer des tâches physiques, voire cognitives dévolues jadis exclusivement à l'être humain. Caroline Sauvajol-Rialland introduit son article, consacré à la surabondance informationnelle, par les propos suivants et qui rendent éloquemment compte de cette nouvelle donne.

*En 1997, un simple article publié dans le Monde informatique indiquait que « l'humanité a produit au cours des 30 dernières années plus d'informations qu'en 2000 ans d'histoire et ce volume d'informations double tous les 4 ans... ». La même année, l'américain David Shenk publie un livre au titre sans équivoque, **Data Smog : Surviving the information glut** et nous alerte sur l'existence d'un « brouillard informationnel » (**data smog**) et sur une « surabondance d'information » (**information glut**). En 2003, une étude réalisée par l'université californienne de Berkeley précise que « l'information mondiale produite entre 1999 et 2002 a presque doublé ». Et en 2013 ? La surcharge informationnelle ou « infobésité » est devenue une réalité qui rythme notre vie et transforme le quotidien des hommes et des entreprises. Nous recevons beaucoup plus d'informations qu'il n'est possible d'en traiter sans porter préjudice à l'activité et à la personne (Sauvajol-Rialland, 2014, p. 5).*

L'introduction des TIC a permis, sans aucun doute, de fluidifier considérablement les processus de travail et de faciliter l'exécution d'une multitude de tâches ; mais paradoxalement, elle a contribué à l'intensification de ce même travail. L'infobésité, corollaire de la prolifération des outils numériques avides de données informatisées, constitue un facteur, parmi d'autres, susceptible de nous éclairer sur ce caractère ambivalent des TIC.

³⁶ Bastien, L (2018) Big Data : le volume de données mondial multiplié par 5 d'ici 2025 [en ligne 05/12/2018] consulté à l'adresse <https://www.lebigdata.fr/big-data-2025-idc> le 23/02/2019.

La surcharge informationnelle est un concept qui s'impose avec acuité dès qu'on engage une réflexion sur les usages des TIC et leurs interactions avec l'environnement organisationnel et personnel. Cette importance est appelée à prendre davantage d'ampleur avec la profusion des dispositifs numériques et le volume, en constante progression, des données générées et échangées.

Selon Caroline Sauvajol-Rialland (Ibid., p.5), le terme « surcharge informationnelle », « *information overload* », fut utilisé pour la première fois par l'économiste américain Bertram Myron Gross en 1962 avant que le sociologue et futurologue Alvin Toffler ne le popularise en 1970 dans son livre « *Future Shock* » où il fait état des difficultés des sociétés occidentales à s'adapter aux changements rapides et déconcertants qui se déroulent sous l'effet des progrès scientifiques, technologiques et économiques. Les individus, vivant dans cette société fondée sur l'information et le savoir qui met à rude épreuve leurs facultés intellectuelles de compréhension et d'adaptation aux innombrables changements, sont potentiellement enclins à succomber dans un état de stress et de désorientation. Yves Lasfargue (2012, p. 79) estime que la maîtrise du volume d'informations numérisées, que chaque salarié³⁷ est appelé à traiter, sera probablement l'une des préoccupations majeures des entreprises dans les années à venir.

Dans leur ouvrage « *Work Pressures : New Agendas in Communication* », Dawna Ballard et Matthew Mcglone estiment que la définition de la surcharge informationnelle demeure assez floue et approximative dans la littérature scientifique. Toutefois, sa récurrence dans le discours des acteurs en fait un sujet de recherche légitime, répondant à une urgence sociale (Dupré, 2018).

Les éléments exposés ci-haut nous permettent d'identifier deux éléments se rapportant au concept de surcharge informationnelle. Le premier est la quantité colossale d'informations en circulation que nous appellerons la volumétrie. Le deuxième élément est la capacité cognitive, dont dispose l'individu, pour traiter ce volume grandissant d'informations. On se trouve ainsi dans une situation

³⁷ Nous utiliserons, tout au long de ce travail, le mot « salarié » pour désigner de manière indifférente la force de travail du secteur public ou privé.

d'asymétrie disproportionnée entre une masse importante d'informations et des facultés cognitives individuelles limitées. Cette asymétrie est accentuée davantage par l'urgence et l'instantanéité devenues une caractéristique de la vie moderne.

Pour mieux enrichir la conception classique de la surcharge informationnelle axée sur le volume d'informations perçu ou jugé trop important par l'individu, Michel Kalika, Nabila Boukef Charki et Henri Isaac (2007) proposent d'approcher le concept à travers trois dimensions.

3.2.1. Volumétrie des informations

C'est la dimension la plus connue et la plus consensuelle. Dès qu'on évoque la notion de surcharge informationnelle, la première chose qui vient à l'esprit est la quantité importante de données à traiter. L'individu se sent face à un « brouillard informationnel » (Shenk, 1998) ou encore face à une inflation non maîtrisée d'informations reçues surtout par courrier électronique (Klein et Ratier, 2012). L'humanité, durant toute son existence, n'a jamais été confrontée à une telle surabondance de données ni à leur accessibilité au profit d'autant d'individus au même moment (Deschamps, 2009, p. 74). En 1996, alors que le réseau internet était à ses débuts, la surcharge informationnelle émerge en tant que phénomène sérieusement préoccupant pour les dirigeants d'entreprises. Les résultats de l'enquête de Reuters, intitulée « *Dying for Information ? An Investigation into Information Overload in the UK and Worldwide* » ayant concerné 1300 managers à travers le monde, montrent que 70% des managers interrogés disaient souffrir de surcharge informationnelle (Ibid., p.76).

Notons, à cet égard, que la dimension volumétrie renvoie, en fait, à deux phénomènes. Il s'agit d'un flux d'informations grandissant et continu, d'une part, et une quantité d'informations reçue pêle-mêle qu'il y a lieu de traiter et de trier pour en déterminer la pertinence et l'utilité, d'autre part. Ajoutons à ces deux phénomènes, le fait que le ressenti de surdose informationnelle, éprouvé par le salarié, n'est pas lié au volume important d'informations uniquement, mais requiert un autre facteur amplificateur qui est l'urgence. En effet, le rétrécissement des délais de traitement, dicté par une injonction continue à la performance et à l'excellence,

contribue à l'instauration d'un climat permanent de tension temporelle. C'est ainsi qu'en « *réduisant les temps de traitements, en accélérant la circulation de l'information, en autorisant la disponibilité permanente, les TIC contribuent à la surcharge informationnelle* » (Isaac, Campoy, et Kalika., 2007, p. 152).

Les deux phénomènes liés à la dimension de volumétrie ressortent de l'étude menée, en 2007 par *l'Economist Intelligence Unit*, auprès de 122 cadres supérieurs britanniques (Deschamps, Op.cit., p. 76). C'est ainsi que 68% des interviewés estiment que le volume de données, circulant au sein du système d'information de leur organisation, est très important. Quant à l'aspect qualitatif et en réponse à la question « *Quels sont les principaux freins au partage d'information à la prise de décision ?* », les 3 premiers résultats sont :

- L'information n'est pas assez priorisée (55%)
- L'information n'est pas assez précise ou fiable (43%)
- La masse informationnelle est trop importante (39%)

Les réponses à cette question, à choix multiples, renseignent sur l'ampleur de la masse informationnelle que les individus sont appelés à traiter ainsi que le travail d'analyse, de tri et de qualification de l'information nécessaire pour en déterminer la pertinence. L'exemple de la messagerie électronique est parlant à ce sujet. En effet, plusieurs messages atterrissent dans la boîte mail simplement par ce que le destinataire a été mis en copie par l'émetteur qui a jugé opportun de l'aviser. Beaucoup de messages, qui peuvent s'apparenter dans certains cas à des spams, concernent des échanges quotidiens d'informations, à propos d'opérations quotidiennes et routinières, entre l'émetteur et les principaux destinataires. Le courrier électronique, comme le font remarquer Jérôme Denis et Houssein Assadi (2005, p. 137), « *apparaît à la fois comme un outil d'efficacité communicationnelle (le fait de communiquer davantage et plus rapidement) et comme un ingrédient central de la surcharge informationnelle (le fait de recevoir plus d'informations qu'il n'est possible de traiter sans porter préjudice à l'activité)* ».

3.2.2. La surcharge cognitive

La seconde dimension de la surcharge informationnelle est en rapport avec les capacités cognitives des individus. En effet, ces derniers sont amenés à traiter un volume important de données dont la complexité s'accroît de jour en jour du fait de la multiplicité des sources d'information, du caractère faiblement structuré et peu agrégé de cette dernière. Ils se trouvent ainsi contraints de consacrer un temps important à la manutention de l'information ; une tâche qui ne relève ni de la coordination, ni du *reporting*, ni de l'expertise métier (Isaac, Campoy, et Kalika., 2007, p. 152). La gestion à temps de ce flux de données, qui se rapporte en outre à des tâches nombreuses et disparates, constitue l'autre facette de la surcharge informationnelle : la surcharge cognitive. Il s'agit du ressenti éprouvé face à l'inadéquation entre l'obligation faite aux employés de recevoir, traiter, qualifier et partager l'information dans des délais de plus en plus courts et leurs capacités intellectuelles et mentales. « *Ces temps de traitements nécessitent par ailleurs des compétences particulières afin de réduire le temps consacré à cette manutention de l'information, très consommatrice de temps. D'où une perception d'un débordement ou une saturation cognitive* » (Ibid., p.153).

3.2.3. La surcharge communicationnelle

La surcharge communicationnelle est la troisième dimension de l'infobésité. Dans un contexte organisationnel, marqué par un volume de données en constante progression, des délais de traitement de plus en plus courts et de capacités cognitives forcément limitées, la diversité des canaux de communication émerge pour donner au phénomène de surcharge informationnelle sa dimension communicationnelle. L'emblème de cette dimension est la messagerie électronique qui a réussi à se substituer aux autres modes de communication comme le télex, le fax et le courrier postal. « *La multiplication des échanges par ce canal de communication est largement perçue comme une source de la surcharge informationnelle (Assadi et Denis, 2005 ; Helmersen, Jalalian, Moran et Norman, 2001 ; Kimble, Grimshaw et Hildreth, 1998 ; Saintive 2000)* » (Ibid., p.153).

Kalika, Boukef Charki et Isaac (2007, p. 124), dans leur étude sur l'empilement des moyens de communication au sein de l'entreprise connu sous le nom de « la théorie de millefeuilles », estiment que le courrier électronique, au lieu de conduire à la réorganisation du portefeuille d'outils de communication des managers, cas des réunions présentiels, a participé à une augmentation des canaux de communication dans l'entreprise. Au lieu de bénéficier d'un effet de substitution des moyens de communication, les salariés sont confrontés à leur superposition. Certains éléments susceptibles d'expliquer les résultats de cette étude sont (Ibid., p.124-126) :

- L'effet « spirale » : dans les situations ambiguës ou source d'incompréhension et de conflits, la communication électronique peut s'avérer inadaptée ce qui nécessite d'organiser des réunions face à face.
- L'effet « bureaucratique » : les réunions face à face font partie, dans certaines entreprises, des routines organisationnelles. Elles sont parfois inscrites dans les procédures formelles ce qui rend difficile leur remplacement par d'autres médias.
- L'effet « normes de communication » : il s'agit des normes, d'habitudes et d'influences culturelles qui structurent la conception du management quant au rôle du temps et de la fonction des réunions. Les réunions présentiels sont parfois associées à une conception « démocratique » et « participative » du management.
- L'effet « stratégies des acteurs » : convoquer, participer ou ne pas participer à une réunion constitue une manifestation des jeux de pouvoirs. La suppression éventuelle de réunions est freinée par les acteurs en présence au vu de leurs intérêts et des représentations sociales qu'ils se font de la coordination distante.
- L'effet « besoins sociaux » : les opportunités d'interaction sont réduites par la communication électronique comparativement aux rencontres physiques ce qui réduit les chances de tisser des liens informels et relationnels entre les participants. Ces liens étant des besoins sociaux qui renforcent la coordination et la synergie au sein de l'organisation.

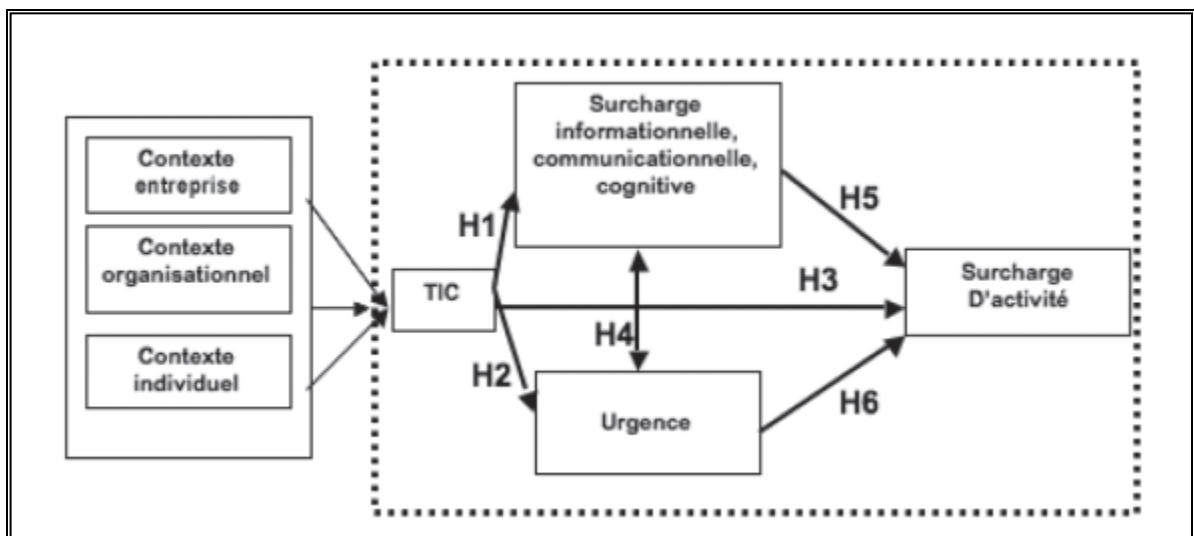
- L'effet « implication de la direction » : Le rôle de la direction générale dans la promotion et l'utilisation des TIC ainsi que les modes de coordination est déterminant. Cet effet a été démontré dans plusieurs études empiriques (Webster et Trevino, 1995; Limayem et al., 1998 ; Karahanna et Limayem, 2001 ; Boukef et Kalika, 2002 ; Boukef Charki, 2006).

La théorie de millefeuilles a mis en relief l'empilement des médias au sein des entreprises. Leur juxtaposition les uns aux autres contribue à l'intensification de la charge de travail au lieu de la diluer. Toutefois, cette superposition, et comme le font remarquer Kalika et al. (2007), n'est pas inéluctable. Elle dépend aussi du management. Notons, toutefois, que les résultats de la théorie de millefeuilles gagneraient davantage en pertinence en intégrant les évolutions technologiques en matière de TIC. L'effet d'empilement des moyens de communications resterait-il valable en raisonnant en termes de réunions présentes *versus* réunions par visioconférence ? Ceci étant, nous considérons que la surcharge informationnelle est un sujet multidimensionnel faisant intervenir plusieurs variables technologiques, humaines et organisationnelles. Il est toutefois opportun de préciser que, si la messagerie électronique est considérée comme l'élément emblématique des TIC contribuant à l'infobésité, d'autres technologies numériques sont aussi support et source de flux importants d'informations en circulation au sein de l'entreprise. C'est le cas des progiciels de gestion intégrés (ERP) imposant une cadence de travail machinique à travers leur système de *workflows* qui met le salarié en forte interdépendance avec les intervenants dans les différents processus et suivant un rythme imposé. Les smartphones s'affichent aussi comme un outil qui contribue au brouillard informationnel. Avec la multitude de ses applications embarquées (messagerie, applications intranet et extranet, réseaux sociaux, téléphonie, etc), le téléphone mobile est devenu un véritable bureau itinérant collé à l'individu jusqu'aux endroits les plus intimes. Outre sa capacité à mettre le salarié au cœur de l'activité de l'entreprise, et en temps réel, le smartphone se juxtapose à plusieurs outils de communication. Il est ainsi utilisé pour alerter de l'envoi d'un mail jugé urgent, se substituer à un courriel déjà envoyé en sollicitant une réponse immédiate, rediscuter d'un message électronique transmis ou encore rappeler une affaire qui fait

partie d'un processus en cours d'exécution (ERP), etc. Il s'agit d'un exemple-type d'un outil qui rend pertinemment compte de la théorie de millefeuilles.

Isaac, Campoy, & Kalika (op.cit., p. 157) considèrent que pour mieux cerner le phénomène de surcharge informationnelle, la dimension temporelle doit être intégrée aux trois premières dimensions de volumétrie, de surcharges cognitive et communicationnelle que nous venons d'exposer. L'effet temporel se rapporte au sentiment d'urgence permanente lié à la logique de l'instantanéité et du temps réel qui s'est instaurée dans la sphère économique. « *L'accélération des processus, instantanéité des interactions, la maîtrise du temps dans l'entreprise devient un défi pour les individus* » (Ibid., p.155). Le modèle, associant la variable temporelle aux trois premières dimensions de la surcharge informationnelle ainsi qu'aux autres caractéristiques liées au contexte organisationnel et aux individus, est illustré dans la figure ci-dessous.

Figure 2. Surcharge informationnelle et l'effet temporel



Source : Isaac, Campoy, & Kalika (2007) Surcharge informationnelle, urgence et TIC, Management et Avenir, 2017/03 N° 13 p.158

La mise en corrélation des différentes variables du modèle a permis aux auteurs de tester les hypothèses ci-dessous :

H1 : La surcharge informationnelle est influencée positivement par les TIC.

H2 : L'urgence perçue est influencée positivement par les TIC.

H3 : La surcharge d'activité est influencée positivement par les TIC.

H4 : La surcharge informationnelle et l'urgence perçue sont corrélées positivement

H5 : La surcharge d'activité est influencée positivement par la surcharge informationnelle

H6 : La surcharge d'activité est influencée positivement par l'urgence perçue.

L'influence du contexte de l'entreprise (taille, secteur), du contexte organisationnel (niveau hiérarchique, éventail de subordination, activité internationale), du contexte individuel (âge, sexe, formation) n'est envisagée qu'à titre exploratoire.

La recherche menée a abouti à la validation de toutes les hypothèses émises par les chercheurs ce qui a permis de « *relier conceptuellement les notions d'urgence et de surcharge informationnelle, de suractivité grâce à la prise en compte des effets temporels des TIC. Ces quatre dimensions apparaissent comme étant corrélées positivement* » (Ibid., p.165).

Les effets amplificateurs des TIC sur la surcharge informationnelle ne se limitent pas aux seules conditions de travail où des effets délétères sur la motivation, le bien-être, à titre d'exemple, sont relevés, mais débordent sur la sphère privée qui connaît un enchevêtrement sans précédent avec la sphère professionnelle. Avec les outils de communication mobiles, qui connaissent une forte expansion, les frontières spatiales et temporelles s'estompent et s'embrouillent. L'usage de ces outils « *transforme profondément les rapports traditionnels au temps et à l'espace qu'entretiennent les individus dans le contexte du travail et en dehors du travail* » (Besseyre des Horts & Isaac, 2006, p. 243). La déconnexion devient un réel exploit.

3.3. Injonction à la connexion permanente

L'injonction à la connexion permanente ressort comme le second phénomène qui caractérise la société contemporaine. En effet, avec les dispositifs numériques qui ont investi tous les domaines d'activité, l'homme moderne se trouve contraint de se plier à « *la nécessité de rester connecté en permanence pour accomplir [ou avoir*

la sensation d'accomplir] son travail » (Lerouge, 2015, p. 26). La connexion non-stop, ou plutôt l'injonction à cette connexion sans fin, a donné lieu à de nombreux travaux dont les plus marquants sont issus du projet DEVOTIC (Déconnexion Volontaire aux TIC) coordonné par le sociologue Francis Jauréguiberry et qui a regroupé plusieurs laboratoires de recherches en France et au Canada. Le smartphone, outil emblématique des TIC mobiles, se positionne au premier rang des dépendances énumérées dans le titre provocateur de l'ouvrage de Pascale Senk & Frédérique Gravelaine (2018) « *Guérir de nos dépendances : Smartphone, médicaments, alcool, sexe, réseaux sociaux, sucre, cigarette, jeu. Et moi, de quoi suis-je dépendant ?* » Pour Catherine Lejealle (2015, p. 11), l'hyperconnexion est arrivée à s'installer progressivement et insidieusement dans la vie quotidienne sous l'effet du cumul progressif et incrémental des objets nomades connectés. Il s'agit, en fait, d'une pratique qui « *détruit notre concentration et nous conditionne à nous interrompre, si bien que nous le faisons nous-mêmes avant d'y être invités* » (Senk & Gravelaine, 2018, p. 36).

3.3.1. Injonction à la connexion permanente ou hyperconnexion : essai de définition

Pour désigner l'injonction à la connexion, les termes ne manquent pas : hyperconnexion, connexion continue, intoxication numérique, addiction numérique, laisse numérique, etc. Le phénomène s'est confortablement installé dans la société au point que tenter de le définir semble une tâche incongrue et sans intérêt notoire, tellement ses manifestations sont visibles à tous. Nadège Soubiale (2016, p. 20) estime que « *la définition précise de ce phénomène demeure problématique, notamment en raison du peu de travaux systématiques en la matière* ».

Notons, tout d'abord, que l'injonction à la connexion qui nous intéresse particulièrement est en lien avec l'activité professionnelle des cadres. Les motivations et les caractéristiques de l'hyperconnexion à caractère professionnel ne sont pas exactement les mêmes que celles prévalant dans une hyperconnexion à caractère personnel. F. Jauréguiberry évoque cette nuance en soulignant que l'acte de se connecter représente « *la volonté de ne pas rester en dehors du social, de ne*

pas être exclu, mais au contraire reconnu est à la base des motivations individuelles et non professionnelles à la connexion » (Jauréguiberry, 2014, p. 22).

Il reste à signaler que le terme « Hyper », comme le précise Nicole Aubert (2006) est « *une notion qui désigne le trop, l'excès, l'au-delà d'une norme ou d'un cadre. Elle implique une connotation de dépassement constant, de maximum, de situation limite* ».

L'hyperconnexion à caractère professionnel, outre sa caractéristique générique de connexion excessive pendant d'interminables heures, se démarque par sa particularité en tant qu'injonction à la connexion continue au travail et au monde de l'entreprise. Le salarié est sujet à une sur-sollicitation, de la part de son organisation et de ses partenaires, ce qui le précipite dans un tourbillon informationnel sans fin. Mails, SMS, appels téléphoniques, flux de tâches automatisées (*workflow*), etc., sont autant d'éléments qui, en s'associant à l'urgence, constituent des facteurs propices au déclenchement de l'hyperconnexion. La messagerie électronique demeure le vecteur principal de la surcharge informationnelle qui, par transitivité, entraîne ce phénomène de connexion non-stop. Michaël Stora et Anne Ulpat (2017) résument finement l'attitude que les gens adoptent vis-à-vis de la messagerie électronique³⁸ et comment cette dernière nous projette graduellement dans la spirale connexionniste.

Notre BAL nous sonne et nous envoie des notifications auxquelles nous nous sentons souvent obligés de répondre le plus rapidement possible, pour faire preuve de réactivité et d'efficacité, deux valeurs emblématiques du monde du travail et de l'entreprise [...] Certes, la réactivité dans le monde du travail est nécessaire. Mais elle peut aussi devenir anxieuse, quand elle se transforme en réflexe pavlovien pour tout lire et tout traiter. D'autant que c'est un puits sans fond : un e-mail arrive, nous le lisons, nous y répondons, pensant que l'affaire est close. Mais notre réponse induit un nouvel e-mail de notre interlocuteur. Et tout recommence... (Stora & Ulpat, 2017)

L'hyperconnexion s'est confortablement installée dans le milieu professionnel. Les exigences organisationnelles, prônant une chrono-compétitivité croissante,

³⁸ Les auteurs utilisent le terme boîte aux lettres électronique (BAL) pour parler de la messagerie électronique.

d'une part, et les avancées permises par les TIC dans le traitement, le stockage et la circulation de l'information, d'autre part, ont contribué à l'émergence de ce phénomène et à son accentuation. Les salariés, en quête d'un niveau de performance de plus en plus élevé, sont contraints de montrer leur disponibilité aux sollicitations incessantes du milieu organisationnel. L'hyperconnexion s'avère désormais une règle de conduite. Elle s'inscrit dans une normalité qui s'est établie sans qu'on s'en aperçoive et face à laquelle on se sent impuissants. Par conséquent, le fait de ne pas répondre aux sollicitations (mail, téléphone,..) est perçu comme une attitude anormale qu'on est censé justifier : « excuse-moi de n'avoir pas pu te répondre.... ».

L'injonction à la connexion permanente professionnelle se caractérise donc par les éléments suivants :

- Le salarié se sent noyé dans un tourbillon informationnel. Il se trouve dans l'incapacité de traiter toute la quantité importante d'informations qu'il reçoit quotidiennement par le biais de plusieurs canaux de communication (mails, téléphones, SMS, intranet, ERP, etc.)
- A cette infobésité, s'ajoutent les différentes sollicitations dont le salarié fait l'objet et qui sont une source d'interruptions répétitives ce qui nuit à sa concentration et à son efficacité.
- La gestion à flux tendu représente le nouveau mode de fonctionnement de l'entreprise. Les nouveaux outils de communication ont favorisé l'amplification de la situation d'urgence. Autrefois limitée à des cas spécifiques et exceptionnels, opérations médicales et de secours où le caractère irréversible de l'état critique s'affiche comme un critère décisif, le culte de l'urgence s'est répandu de manière inédite dans le champ économique et social. L'instantanéité et l'immédiateté sont devenues des éléments structurants de l'environnement des affaires. On parle ainsi de la dictature de l'urgence.

Tout laisse penser que chacun passe de plus en plus de temps à réagir en urgence. L'habitude est d'abord prise au sein de l'activité professionnelle où la rapidité des réponses aux sollicitations du marché devient une règle de survie pour les entreprises. Les télécommunications

sont ici incontournables : à capacités productives égales, c'est celui qui a le plus d'agilité informationnelle et de rapidité d'intervention qui l'emporte (Jauréguiberry, 2003, p. 156).

- L'installation d'une situation d'hyperconnexion professionnelle n'est pas due uniquement aux pratiques et aux exigences managériales, prônant le travail en temps réel et une réactivité de plus en plus grande, ni aux TIC, comme éléments générateurs ou amplificateurs de l'infobésité, mais aussi aux salariés eux-mêmes. Certains d'entre-eux affichent un comportement addictif vis-à-vis du travail qui se ressource d'une prédisposition psychique ou sociale. Le *workaholisme*³⁹ est la manifestation de cette addiction qui se caractérise par un investissement excessif et compulsif dans le travail. C'est un type d'addictions comportementales silencieuses qui « *nous apprennent que ce n'est pas le produit qui définit l'addiction, mais la relation que l'individu entretient avec ce produit* » (Odier, 2014, p. 33). La nature de cette relation au produit (TIC) et au contexte (environnement organisationnel propice à des pratiques addictives aux TIC) est tributaire de l'utilisateur/salarié lui-même. Le paradigme de l'utilisateur actif dans lequel nous inscrivons notre travail soutient ce dernier postulat. En effet, le salarié dispose, en fonction de ses capacités d'action, de marges de manœuvre pour tempérer, voire contourner les sollicitations dont il fait l'objet. Nous entendons ici par capacités d'action « *la marge de liberté dont dispose chacun des partenaires engagés dans une relation de pouvoir* » (Crozier & Friedberg, 2014, p. 69)

Notons, enfin, que le scénario de l'addiction, que ce soit pour les substances psycho-actives ou pour des activités quotidiennes y compris le travail, se déroule en 3 étapes (Odier, 2014, p. 37).

- Etape du plaisir « *liking* » : expérience nouvelle et agréable ;

³⁹ Le « workaholisme » est un néologisme qui fût créé en 1968 par le psychologue américain Wayne Oates qui souhaitait comparer, à partir des mots *work* (travail) et *alcoholism* (alcoolisme), le rapport pathologique d'une personne à son travail avec la dépendance à l'alcool. (Hache, 2017, p. 6)

- Etape du désir « *wanting* » : apparition des premiers méfaits ;
- Etape du besoin « *needing* » : apparition du phénomène de manque.

La majorité des cadres sont aujourd'hui dotés de TIC mobiles, une forme de bureau nomade permettant de s'investir dans l'entreprise bien au-delà des horaires et du lieu de travail. L'injonction à la connexion permanente n'en sera, donc, que plus importante.

3.3.2. La déconnexion : un travail de titans

De nos jours, parvenir à se déconnecter relève de l'exploit. « *Perdre son mobile aujourd'hui ce n'est pas perdre un simple téléphone sans fil, c'est perdre ses contacts, son appareil photo, son agenda et bientôt son porte-monnaie. C'est donc se compliquer la vie !* » (Lejealle, op. cit., p. 3) Le smartphone est devenu le symbole de l'emprise des TIC sur la vie quotidienne. Cette emprise n'est pas liée au terminal lui-même, mais à la multiplicité des services, des applications et des fonctionnalités dont il regorge. Chambat a été précurseur en soulignant que la nature particulière de l'offre des TIC c'est qu'elle repose sur des terminaux branchés sur des réseaux et délivrant des services qui ne cessent de prendre de l'importance. Ce constat l'a amené à se poser la question suivante : « *la logique du réseau qui soutient la diffusion des machines à communiquer conduit-elle à disqualifier les approches en termes d'équipement, de consommation et de demande au profit de réflexions centrées sur les services, la commutation et le lien social ?* » (Chambat, 1994, p.253). Notre approche embrasse cette idée du fait que notre acception des TIC ne se limite pas aux seuls dispositifs, qui renvoient le plus souvent à la partie matériel ou *hardware*, mais englobe aussi la partie applicative et logicielle ou *software* qui représente, à travers les différentes applications et solutions embarquées, le noyau dur de l'usage de ces dispositifs. Nous détaillerons ce point lorsqu'on abordera le concept d'usage et des TIC mobiles.

Durant la dernière décennie du XX^{ème} siècle, la connexion était vécue comme une expérience exaltante et porteuse de symboles : ouverture sur un monde cybernétique sans frontières offrant des possibilités inédites en matière de rencontre, de divertissement, de partage de connaissances et de savoir. Avec les outils mobiles

de communication, l'être humain est parvenu enfin à réaliser son rêve d'ubiquité. Ce rêve, qui consiste à être présent à la fois ici et ailleurs, ne trouvait auparavant sa concrétisation que dans les mythes. Les TIC se sont ainsi développées en entraînant dans leur sillage énormément de promesses au point que la non-connexion est très vite pensée comme une injustice (Jauréguiberry, 2014, p. 19)

Le revirement de tendance se fera sentir à partir de la deuxième décennie du XXI^{ème} siècle avec la prolifération et la généralisation des outils numériques. L'emprise des TIC sur notre vie est relatée, voire décriée de part et d'autre. Dominique Wolton (2010, p. 86) rappelle que le succès des nouvelles technologies de communication est un mélange de réalité et de fantasmes et que l'enthousiasme inouï qui les entoure sera nécessairement plus nuancé dans une quinzaine d'années. Il estime que c'est le même discours révolutionnaire, relatif à l'informatique dans les années 1960-1970, qui se répète. La prise de distance par rapport aux TIC qu'on appelle communément « déconnexion » est l'une des manifestations de ce revirement. « *Nous sommes passés d'un plaisir récent de connexion à un désir latent de déconnexion* » (Jauréguiberry, op.cit., p. 19). Cette déconnexion, à la lumière de la tyrannie des TIC sur notre quotidien, est décrite comme « *un doux murmure à visée curative que tout usager des technologies de l'internet se plairait à envisager* » (Felio, 2013, p. 15).

Face à cette injonction à la connexion continue et généralisée, nous assistons à l'émergence de nouvelles pratiques de déconnexion. Cette dernière est initiée aussi bien par les salariés que les entreprises au vu des effets délétères de l'hyperconnexion sur la qualité de vie et le bien-être au travail. Il s'agit de nouveaux cycles d'usage qui incluent des moments plus ou moins longs de non-utilisation d'une fonctionnalité particulière, d'une application ou d'un équipement (téléphone mobile, tablette, PC). Pour Magali Prost et Moustafa Zouinar (2015), ces pratiques de déconnexion ne correspondent pas à des actions de non-usages des TIC mais à de nouvelles formes de réappropriation de celles-ci.

La déconnexion aux TIC, phénomène relativement récent, a été souvent questionnée dans la foulée des travaux qui se sont penchés sur l'hyperconnexion ou

sur l'impact des TIC sur les conditions de vie en général et les conditions de travail en particulier. Plus de 312 articles de presse et de blog traitant de ce sujet ont été recensés par l'équipe du projet DEVOTIC (Déconnexion Volontaire aux TIC)⁴⁰. Plusieurs ouvrages, relatant des expériences de déconnexion ou exhortant les gens de s'y engager, ont été de l'avis de F. Jauréguiberry (2013a, p.3) des succès de librairie. C'est le cas de « *Pause : comment trois ados hyperconnectés et leur mère (qui dormait avec son smartphone) ont survécu à six mois sans le moindre média électronique* » de Susan Maushart (2013) où l'auteure livre un témoignage sur sa famille qui se reconnecte après six mois de cure électronique. C'est aussi l'ouvrage de Rémy Oudghiri (2013) « *Déconnectez-vous !* ». Il s'agit d'un appel à se retrouver soi-même en exhortant les gens à se déconnecter des appareils technologiques dans une ère où la connexion généralisée gagne de jour en jour du terrain au point de devenir un réflexe mécanique sans signification. L'individu se connecte, selon Oudghiri, sans même savoir pourquoi ! Nous citons aussi l'ouvrage « *Un monde meilleur ? Survivre dans la société numérique* » de Thierry Venin (2015). Ce dernier, comme le précise F. Jauréguiberry dans la préface du livre, s'est attaqué à une question latente encore peu publicisée qui est l'intériorisation consentie d'une image rayonnante et modernisatrice des technologies de communication sans tenir compte des capacités cognitives et psychologiques des individus. L'homme semble hypnotisé face aux TIC. Ainsi pouvons-nous lire :

Mais il semble qu'après une quinzaine d'années d'idéologisation des technologies de la communication (les assimilant à quelque chose d'intrinsèquement bien, le mal étant en la matière le silence, l'écran noir et la déconnexion), 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 souhaitables d'un point de vue social et organisationnel.

Se passer des outils numériques est, pour Michaël Stora et Anne Ulpat (2017), une tentative vouée à l'échec. Tout le monde en est addict. Ils proposent ainsi un décryptage de l'intoxication digitale sous un angle psychologique et

⁴⁰ Ces publications sont consultables sur le site du projet DEVOTIC - <https://anr.devotic.univ-pau.fr/> Le corpus s'élève à 500 témoignages en tenant compte des commentaires postés sur les blogs (Jauréguiberry, 2014, p. 29)

psychanalytique. L'ambition affichée de leur ouvrage « *Hyperconnexion* » est de réinterroger l'être humain dans sa capacité à penser ses actes. Ils soutiennent ainsi l'idée qu'en « *prenant le temps de penser et de décrypter, on se rend vite compte que ces mondes numériques sont avant tout des facilitateurs, des amplificateurs et des révélateurs de ce que nous sommes et que nous ne souhaitons pas voir* ». Nous nous limitons à ces exemples de publications qui traitent de l'hyperconnexion en général. Nous nous y sommes référé à titre d'illustration uniquement.

Quant au volet académique, plusieurs travaux se sont intéressés à la déconnexion en tant que stratégie visant à atténuer et à contenir l'usage d'une armada de dispositifs communicationnels jugés trop intrusifs et hégémoniques. F. Jauréguiberry (2003, 2005, 2013a, 2013b, 2014) est précurseur à ce niveau. Il s'est penché sur le sujet dès le début des années 2000. Et pour cause, il était le coordinateur du projet DEVOTIC qui a rassemblé une quinzaine de chercheurs appartenant à plusieurs laboratoires de recherche en France et au Canada. Nous reviendrons, avec plus de détail, sur ce projet dans la prochaine sous-section.

F. Jauréguiberry considère la déconnexion comme une volonté de ne pas se laisser aspirer par un tourbillon non maîtrisé d'informations et de communications. Il s'agit d'une occasion, pour l'individu sujet à de multiples sollicitations, interpellations et connexions, d'avoir « *un moment ou période de dialogue de soi à soi, de réflexivité, de confrontation avec le sens de sa vie* » (Jauréguiberry, 2014, p. 21).

La tentation de rester connecté en permanence semble assez grande. « *La connexion est une porte qui s'ouvre sur le monde et il paraît absurde de vouloir la refermer sur tant de possibilités, d'opportunités et de promesses* » (Ibid., p.24). Pour Jauréguiberry, l'hyperconnexion s'est insidieusement installée dans notre vie au point que la connexion est devenue la norme et la déconnexion l'exception.

En quelques années seulement et sans que nous n'y prenions vraiment garde, le fait de ne pas répondre immédiatement à son téléphone portable en est venu à devoir être justifié. Il faut s'expliquer, se dédouaner, voire s'excuser de son absence de réactivité. Si la déconnexion relève désormais de la justification, c'est bien que la connexion s'est entre-temps convertie

en norme. La normalité est de décrocher immédiatement son téléphone, surtout s'il est portable, la normalité est de répondre dans la demi-journée, voire dans certains cas dans l'heure aux e-mails reçus, et il y a de fortes chances pour que la géolocalisation de chacun devienne très vite, elle aussi, tout aussi normale (Ibid., p.25).

Jauréguiberry distingue entre la déconnexion automatique ou réactive qui intervient suite à une overdose de connexion et la déconnexion volontaire qui consiste en une prise de distance vis-à-vis des TIC. La première forme de déconnexion « *apparaît dans des situations de saturation, de trop-plein informationnel, de débordement cognitif, de harcèlement ou de surveillance dans lesquelles l'individu se sent dépassé ou soumis* » (Ibid., p.29). Elle survient dans les situations d'épuisement professionnel (*burnout*) où le salarié n'arrive plus à tenir. F. Jauréguiberry l'assimile à un disjoncteur qui saute lorsque l'intensité électrique devient trop importante. Dans ce cas de figure, la seule solution envisageable est l'arrêt immédiat de travail. De pareilles situations renvoient certes à des scénarios limites, peu répandus, mais qui existent pourtant.

La deuxième forme de déconnexion, la plus fréquente, est la déconnexion volontaire aux TIC. F. Jauréguiberry s'est focalisé sur cette variante. Il s'agit d'une déconnexion ponctuelle et partielle qui se traduit par des actions ou des tactiques de distanciation vis-à-vis des TIC comme 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* » (Ibid., p.30). L'objectif étant, bien évidemment, de maîtriser l'usage des TIC et de ne pas se laisser entraîner dans la spirale connexionniste induite par l'impératif de l'immédiateté communicationnelle et de l'urgence qui rythme l'activité économique en particulier, voire les autres aspects de la vie contemporaine dans leur globalité. Le constat largement répandu est que nous nous trouvons dans un monde où tout s'accélère et se bouscule et où l'individu est placé dans un état de tension et d'urgence quasi permanent (Ibid., p.25). En effet, les TIC drainent des informations et des sollicitations tous azimuts (hiérarchie, conjoint, amis, clients) avec une sujétion de les traiter et d'y donner

suite. Ce sont des liens de dépendance issus d'une obligation professionnelle, statutaire ou relationnelle que les TIC ne créent pas ; mais « *densifient au point de les rendre parfois trop lourds à porter* » (Ibid., p.32). Dans de telles situations d'urgence et d'immédiateté généralisées, l'individu se sent plus interpellé, voire harcelé. En outre, les personnes, au même titre que les structures, « *courent le risque de perdre tout pouvoir stratégique au profit de pures tactiques d'adaptation à un environnement qu'elles ne maîtrisent plus* » (Ibid., p.27). En s'offrant un temps de déconnexion, l'individu s'offre à lui-même un « temps à soi » dans lequel il peut retrouver ses propres rythmes, le sens de la durée et de l'attente, de la réflexion et de l'attention (Ibid., p.32)

Jauréguiberry note, enfin, que les pratiques de déconnexion sont, dans l'écrasante majorité des cas, des initiatives individuelles dont la mise en œuvre dépend de la capacité de chaque employé à faire face à l'hyperconnexion.

Cindy Felio (2013, 2014, 2015, 2016a, 2016b) s'affiche en tant que chercheuse qui s'est intéressée à la déconnexion à travers son travail de recherche doctoral effectué dans le cadre du projet DEVOTIC ainsi que ses publications ultérieures. Le rapport aux TIC des cadres et les enjeux psychosociaux constituent le thème central de ses recherches. Dans sa thèse, soutenue en 2013 et qui inspire en grande partie ses travaux post-doctoraux, C. Felio a tenté d'appréhender les comportements, les attitudes et les représentations des cadres dans leur interaction avec les TIC. Le choix porté sur cette catégorie socioprofessionnelle est dicté par le fait qu'il s'agit de la frange de salariés équipée massivement et en priorité en dispositifs digitaux. C'est la catégorie la plus exposée aux effets de l'hyperconnexion en conséquence.

Le résultat de sa recherche doctorale se démarque, toutefois, de ce que nous avons exposé jusqu'à présent, à savoir une prise de distance par rapport aux TIC dans le dessein d'avoir un temps pour soi et d'échapper momentanément au tourbillon informationnel. Pour la chercheuse, les cadres n'ont pas les mêmes représentations ni la même attitude vis-à-vis des TIC. C'est une vision qui esquisse un nouveau regard sur la déconnexion des cadres. Ces derniers obéissent à une

logique d'autodiscipline dictée par l'idéologie managériale prônant l'image du « bon cadre » surinvesti et engagé envers son entreprise.

Alors que les TIC sont l'objet d'une représentation pathologisante conduisant les salariés à la souffrance, à la baisse d'efficacité et au sacrifice de la vie familiale, le témoignage des sujets de l'échantillon s'en écarte considérablement. Au point de nous interroger sur le statut de cette plainte médiatique du cadre hyperconnecté. La hantise de la déconnexion relève-t-elle, de nos jours, d'une norme idéologique ? En quoi le choix de rester connecté est-il dérangeant ? Nous formulons l'hypothèse, à l'instar de Marc Lorient (2010), que la plainte sur l'hyperconnexion et le souci de la déconnexion constitueraient des construits sociaux élaborés par une société en mal de sens quant à l'intégration des technologies dans le quotidien de ses acteurs. Une inquiétude face aux TIC persisterait dans les croyances, alors que cette angoisse ne se vérifie pas dans le récit des pratiques des cadres. Ces discours fonctionneraient comme des « prêt-à-penser » qui masqueraient la réalité des usages (Felio, 2013, p. 443)

Trois années plus tard, la chercheuse confirme ce même constat. Elle réitère la congruence de l'attitude des cadres face aux TIC et des valeurs idéologiques portées par le discours managérial axé sur l'autonomisation et la responsabilisation du personnel d'encadrement. C'est ainsi que la connexion permanente et les usages intensifs des TIC « *semblent faire partie intégrante du modèle idéal du cadre contemporain. Les pratiques communicationnelles des cadres font écho à l'idéologie managériale où l'autonomie, l'exaltation de la subjectivité et la créativité sont mises à l'honneur* » (Felio, 2016a, p. 212).

Johann Chaulet et Caroline Datchary (2014, p.108) considèrent que le courriel, vecteur important de la surcharge informationnelle et de l'hyperconnexion, pose problème chez les enseignants-chercheurs (EC)⁴¹ dans le sens où « *il génère au mieux un questionnement, au pire une situation douloureuse dont la personne se dit fortement insatisfaite* ». La déconnexion émerge comme une réaction à une norme implicite de disponibilité permanente. A la place du terme « déconnexion », les

⁴¹ Il s'agit d'un échantillon de 31 enseignants-chercheurs, issus de différentes disciplines, ayant participé à une enquête réalisée en collaboration avec Jean-Pierre Rouch et Audrey Luc dans le cadre du projet DEVOTIC (2010-2014)

auteurs préfèrent, plutôt, parler de « *modulation de connexion* » qui consiste à articuler habilement des moments avec les TIC et des moments sans. La prise de distance par rapport aux TIC, la messagerie électronique dans le cas présent, prend deux formes. La première est connue sous le nom de « *la tactique de cloisonnement équipé* » qui consiste à « *cloisonner aussi fortement que possible les différents univers sociaux – personnels et professionnels en particulier – et les dispositifs de communication qui s’y trouvent rattachés* » (Ibid., p.126). La séparation nette entre les sphères de sociabilité peut s’effectuer, à titre d’exemple, en refusant l’usage de la messagerie professionnelle pendant les moments de repos, de vacances ou de loisir. Le risque encouru, en adoptant cette tactique, est de devoir rattraper le retard cumulé pendant la période de déconnexion (Ibid., p.131). La seconde forme est « *l’hyperconnexion maîtrisée* ». Dans ce cas de figure, l’individu exploite les possibilités offertes par les dispositifs numériques en termes de paramétrage, mobilité et flexibilité pour gérer judicieusement des activités enchevêtrées sans contrainte de temps et d’espace.

Chaulet et Datchary conviennent, toutefois, que « *les pôles du cloisonnement et de l’hyperconnexion construisent un continuum au sein duquel les EC se situent de manière variable et dynamique. Les occasions et impératifs contextuels peuvent en effet « tirer » vers l’une ou l’autre de ces figures* » (Ibid., p.135). Ils notent, enfin, que ces tentatives de déconnexion, qui demeurent partielles, relèvent de bricolages individuels, temporaires et précaires.

L’absence de stratégies collectives émerge en tant que caractéristique commune aux trois cas présentés jusqu’alors. Face à des injonctions de connexion jaillissant de toutes parts, chaque individu adopte une stratégie, use de manières de faire qui lui sont propres. Ce sont des pratiques qui, certes, se recoupent, voire se ressemblent mais qui restent tributaires de l’individu, de ses prédispositions à vivre l’hyperconnexion ou la déconnexion, de ses représentations de l’outil technique et de ses capacités à assumer ses choix en fonction du degré de maîtrise de ses zones d’incertitude, etc.

Dans leur ouvrage intitulé « *La laisse électronique : les cadres débordés par les TIC* », Valérie Carayol, Nadège Soubiale, Cindy Felio et Feirouz Boudokhane-Lima (2016) notent que la généralisation des outils mobiles a contribué à la naissance d'une situation d'astreinte permanente. Cet ouvrage, qui s'appuie sur trois enquêtes menées entre 2010 et 2012, s'inscrit dans la continuité des recherches, peu nombreuses selon V. Carayol, qui se sont intéressées aux TIC dans leur articulation avec l'environnement du travail. Valérie Carayol résume les résultats des enquêtes quantitatives et qualitatives menées dans les propos ci-dessous d'où il ressort une capacité des cadres à maîtriser leur connexion en mettant en œuvre des pratiques de déconnexion partielle. C'est un rapport aux TIC genré où les hommes s'engagent davantage dans les pratiques déconnexionnistes que les femmes. C'est un rapport également générationnel dans la mesure où les jeunes de moins de 25 ans éprouvent plus de latitude à réguler leur connexion que les plus de 55 ans.

Globalement près du tiers des cadres interrogés dans l'enquête quantitative et de nombreux cadres rencontrés aux cours des enquêtes qualitatives déclarent le plus souvent être en capacité de réguler leur connexion ou de s'autoréguler, en mettant en place des moments de déconnexion partielle, en filtrant leurs messages ou en suspendant momentanément leur disponibilité en ligne. Des variations selon l'âge ou le genre apparaissent dans les pratiques. Les plus jeunes filtrent leurs communications téléphoniques pour 65% d'entre eux, contre 30% des cadres de plus de 55 ans. Par ailleurs 85% des moins de 25 ans pensent que les TIC améliorent les conditions de travail contre 47% des plus de 55 ans. Des différences importantes existent aussi selon le genre : 46% des femmes contre 32% des hommes ressentent une culpabilité à se déconnecter ou filtrer leurs appels. Pour ceux qui disent filtrer toujours leurs appels, 15% sont des femmes contre 85% des hommes. Parmi ceux qui donnent une réponse systématique à leurs e-mails, on trouve 80% des femmes contre 65% des hommes (Carayol, Soubiale, & Felio, 2016, p. 126).

L'étude, commanditée par l'APEC (Association pour l'emploi des cadres) et coordonnée par Marc-Eric Bobillier Chaumon, montre qu'avec la profusion des TIC, « *certains cadres tendent à devenir joignables 24/24 et ont le sentiment de ne plus pouvoir couper le contact avec leur travail* » (Bobillier Chaumon, 2011, p. 5). C'est ainsi que la connexion permanente est devenue une règle implicite de travail et

que « *toute déconnexion, tout retard de réponse, tout manque de réactivité entraîne nécessairement des justifications* » (Ibid., p.118). Face à des outils numériques, faisant office de « cheval de Troie » dans la colonisation de la sphère personnelle par le travail, les cadres sont amenés à déployer des compétences de protection ou de déconnexion pour reprendre le contrôle de leur activité. Parmi les actions mises en œuvre pour se prémunir des sollicitations fréquentes et afin de garder son équilibre socio-professionnel, le cadre « *s'abstiendra de répondre dans l'immédiat aux mails, ou de laisser des plages horaires libres dans son agenda. Cette mise en retrait partielle de l'activité tumultueuse peut passer par une négociation plus ou moins ardue qui affiche un positionnement au sein de l'organisation et vis-à-vis des collègues* » (Ibid., p.122). La mobilité a accru davantage le niveau de compétence exigée du cadre pour une gestion d'activités plurielles dans des lieux sociaux et professionnels variés (chez le client, maison, bureau, hôtel, voiture, train, salle d'attente...). S'inscrivant dans la même démarche normative et s'appuyant sur les réflexions des responsables syndicaux de l'encadrement européens (Eurocadres), Marc Eric Bobillier Chaumon, Bruno Cuvillier, Philippe Sarnin, et Salima Bekkadjia (2014) ont élaboré un guide pour « *un usage responsable des TIC* » dans lequel ils ont identifié des leviers d'action en vue d'aborder et de traiter les problèmes liés à l'usage et au déploiement des TIC au sein des entreprises. L'intensification du travail et son débordement sur la sphère privée émergent en tant que deux grands thèmes, parmi les cinq identifiés, et auxquels les représentants syndicaux apportent une attention particulière en les inscrivant dans leurs négociations avec les employeurs. Sur le volet « débordement du travail sur la sphère privée », le droit à la déconnexion et à l'indisponibilité ainsi que la rémunération de « l'astreinte numérique » ressortent comme des points focaux des actions réglementaires que les organisations syndicales seraient amenées à négocier avec les firmes.

Le droit à la déconnexion a constitué depuis longtemps une revendication à la fois des salariés et des organisations syndicales. En 2013, dans sa thèse de doctorat, Cindy Felio écrivit que face à l'injonction à la connexion permanente au travail, certains partenaires sociaux (CFDT-Cadres, 2011) appellent à la promulgation d'un « droit à la déconnexion ». Elle estimait, toutefois à cette époque, que ce droit n'était

pas encore d'actualité. Le premier janvier 2017 verra, cependant, son introduction dans le code du travail français par la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016. L'objectif de cette reconnaissance juridique est d'être en mesure de proposer une régulation des outils dits « numériques » dans le but de « *favoriser le respect des temps de repos et de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle mis à mal par l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC)* » (Lerouge, 2017, p. 1). Les modalités d'exercice de ce droit sont définies lors des négociations annuelles requises pour les entreprises de plus de 50 salariés sans qu'aucune obligation de parvenir à un accord ne soit exigée. Toutefois, l'employeur, quelle que soit la taille de son entreprise, est tenu de mettre en œuvre ce droit par le biais d'une charte à destination des salariés et de l'encadrement pour garantir « un usage raisonnable » des TIC. Loïc Lerouge (Ibid., p.2) estime que le sens du texte de la loi sur la déconnexion est « *qu'un salarié ne puisse pas être sanctionné ou subir les reproches de son employeur quand il a refusé de répondre à un courrier électronique ou à un appel en dehors de ses heures de travail* ». C'est ainsi qu'il reviendrait même à l'employeur de demander au salarié, durant son repos et ses congés (maladie, congés payés, etc.), « *d'éviter, dans la mesure du possible, d'adresser des courriers électroniques ou d'utiliser leur smartphone à des fins professionnelles. Les cas extrêmes consistant à solliciter continuellement les salariés sans même respecter la frontière avec sa vie personnelle sont susceptibles d'être qualifiés par le juge de harcèlement moral* » (Ibid., p.2).

Si le droit à la déconnexion s'affiche comme une revendication salariale et syndicale, voire une exigence réglementaire, certaines entreprises ont très tôt mis en œuvre des actions dans le but de faire bénéficier leurs salariés de moments de répit contre les sollicitations numériques continues. Intel, Nestlé, Sodexo, Volkswagen, Capgemini sont souvent citées en tant qu'organisations ayant pris l'initiative de limiter l'accès à la messagerie électronique et aux ressources informationnelles de l'entreprise en dehors des horaires de travail, le soir et le *week-end* notamment (Felio, 2013 ; Klein et Ratier, 2012 ; Prost et Zouinar, 2015). D'aucuns pensent, nonobstant, que le recours à ces initiatives, de la part des entreprises, est dicté par des considérations liées à la performance des salariés qui se trouve impactée

négalement par l'injonction à la connexion permanente et à la surcharge informationnelle.

3.3.3. DEVOTIC : Déconnexion volontaire aux TIC

Nous ne pouvons aborder la déconnexion aux TIC sans évoquer DEVOTIC. Ce projet français, de grande envergure, entamé en octobre 2010 et qui s'est étalé sur 48 mois. Il a connu la participation d'une quinzaine de chercheurs issus de plusieurs laboratoires de recherches : Laboratoire Société, Environnement, Territoire « SET » (CNRS – Université de Pau), Laboratoire Interdisciplinaire, Solidarités, Sociétés, Territoires « LISST » (CNRS - Université de Toulouse 2), Laboratoire de recherche Médiation, Information, Communication et Arts « MICA » (Université de Bordeaux 3), Laboratoire de Changement Social « LCS » (Université de Paris 7) et Groupe de Recherche Interdisciplinaire en Communication Organisationnelle « GRICO » (Université d'Ottawa). Le coordinateur du projet est le sociologue Francis Jauréguiberry.

La recherche DEVOTIC a concerné, comme le précise F. Jauréguiberry, une population qui se trouve confrontée à une utilisation intensive des TIC la conduisant ainsi à adopter une attitude critique à leur égard. Face aux effets indésirables, voire négatifs de l'utilisation intensive et intrusive des outils numériques, les individus en question ont choisi de recourir à des pratiques de déconnexion volontaire. Une déconnexion qui, loin d'équivaloir à une posture de rejet, traduit une volonté de maîtrise de l'usage des technologies numériques. C'est une prise de distance qui se fait d'une manière ponctuelle et partielle. L'objectif affiché d'une telle pratique est de « *ne pas se laisser envahir par trop d'informations non désirées, d'échapper à un mode d'interpellations incessantes, à l'urgence et à la pression managériale, au contrôle hiérarchique ou à l'impression d'être surveillé. La déconnexion équivaut alors à reprendre souffle et distance* » (Ibid., p.1).

Le corpus sur lequel a porté la recherche DEVOTIC est composé de « trois grands terrains » (cadres, voyageurs et universitaires) en plus de « deux terrains complémentaires » (personnels soignants et étudiants utilisateurs de smartphones).

Le tableau ci-dessous synthétise les principaux résultats des enquêtes effectuées dans le cadre de la recherche DEVOTIC

Tableau 6. Résultats de la recherche DEVOTIC

Population	Résultats
Cadres	<ul style="list-style-type: none"> • Ils sont sujets à une forte connectivité mais n'arrivent pas à se déconnecter. Deux motifs sont ainsi avancés : 1) obligation de rester en contact permanent avec l'entreprise. 2) Risque de perte de temps et d'opportunités en répondant tardivement à un message ; • 83% estiment que les TIC accroissent le volume d'informations à traiter ; • 86% croient à une relation de cause à effet entre communication électronique et rapidité de traitement ; • 78% pensent que les TIC engendrent un nombre croissant de tâches à traiter en dehors des horaires ou du lieu de travail. Il semble que les femmes (78% contre 81%) et les jeunes (75% contre 83%) se prémunissent un peu mieux contre ce phénomène ; • Plus du tiers ont le sentiment de ne bénéficier d'aucun droit à la déconnexion (29% en vacances, 35% en <i>week-end</i> et 41% en soirée) ; • La déconnexion s'opère par des tactiques d'ajustement ponctuelles (le temps d'une réunion, d'une soirée, d'une activité privée) et partielles (mode répondeur, vibreur, message d'absence).
Voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> • Ils perçoivent la déconnexion comme un idéal qui permet de renouer avec la conception du voyage moderne. Ce dernier étant synonyme de coupure avec son travail, ses statuts et ses proches laissés dans le pays d'origine, d'ouverture à l'altérité et souvent d'introspection ; • La coupure est présentée comme nécessaire, non seulement pour se sentir en voyage, mais pour se sentir loin de chez soi ; • L'expérience de déconnexion est décrite comme un soulagement. Elle permet d'être plus attentif à l'entourage présent du voyageur ; • La recherche a permis d'identifier deux logiques qui incitent constamment à la connexion : <ol style="list-style-type: none"> 1) Logique utilitaire : se connecter est pratique pour trouver son chemin, faire une réservation, connaître un horaire et rassurant en cas d'accident ; 2) Logique d'appartenance : pour garder le lien avec les proches. Le voyageur se sent obligé de donner de ses nouvelles à ses proches et éprouve une pression en conséquence ; ce qui le dissuade de se déconnecter pour une longue période. Passer un « pacte de déconnexion » avec les proches avant de partir, constitue une tentative de solution à cette situation.

Universitaires	<p>La recherche a fait ressortir deux figures idéaltypiques :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Résistance à l’hyperconnexion envahissante qui se manifeste à travers un nombre de plus en plus grand de mails à traiter d’une part et à la pression temporelle exigeant des réponses dans des délais de plus en plus courts d’autre part. Pour ce faire, les univers sociaux d’engagement (personnel/professionnel) sont cloisonnés. Des plages horaires, voire des journées sont programmées sans mails. <i>« Il s’agit de se mettre à l’écart d’une interpellation vécue comme distrayante, portant au papillonnage et défocalisante de son travail »</i> ; 2) La seconde figure est celle de l’hyperconnexion. Les emails sont traités au fil de l’eau afin d’éviter l’accumulation de messages perçue comme une source de stress. <i>« Mettre à la poubelle soulage, hiérarchiser les réponses rassure et faire suivre dilue la responsabilité »</i>
Personnels soignants	<p>Luc Bonneville et Sylvie Grosjean (2012) ont mené deux enquêtes auprès des professionnels de la santé. La première auprès des infirmières d’un établissement d’hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) sur la Rive-Nord de Montréal et la seconde auprès d’experts-conseils en environnement. La mise en place d’un système de suivi automatisé, au sein de l’établissement de santé, a été contestée par les infirmières qui profitaient, auparavant des micro-périodes d’attente pour mettre à jour les fiches des patients et de se rencontrer entre elles dans le but de partager des savoir-faire et d’échanger des informations qu’elles considéraient comme inhérentes à l’exercice de leur métier, mais aussi de pouvoir moralement s’épauler en cas de difficultés souvent rencontrées (Jauréguiberry, 2014, p.33). Elles sont amenées à coordonner leurs actions sur le terrain tout en négociant le sens à leur donner. Les rencontres aussi brèves et informelles soient-elles contribuaient grandement à ce processus. <i>« Les espaces et temps de réunions ne peuvent être soumis systématiquement au joug du productivisme »</i> (Bonneville et Grosjean, op.cit). La thèse défendue par les deux auteurs est qu’il <i>« importe de (re)considérer la prise de parole dans sa propriété organisante, puisque la parole peut représenter, au-delà des structures parfois lourdes et contraignantes qui pèsent sur le quotidien des travailleurs, le vecteur à partir duquel ceux-ci partagent et imaginent le sens même de leur travail (en fonction de la finalité qu’ils lui accordent) »</i> (Ibid.,).</p> <p>F. Jauréguiberry (2014) estime que l’enseignement tiré des deux enquêtes est que <i>« l’idéal de la transparence et du zéro temps mort, qui semble accessible grâce à ces technologies permettant la connexion permanente et la simultanéité, se heurte à la réalité d’un métier qui nécessite des zones d’autonomie pour pouvoir exister. Et c’est pour retrouver ces zones</i></p>

	<i>d'autonomie que certains n'hésitent pas à se déconnecter ».</i>
Etudiants	<p>Concernant cette catégorie, la recherche DEVOTIC a porté sur le service de géolocalisation intégré dans les smartphones. Ce service est perçu favorablement pour son aspect pratique tout en suscitant un sentiment de crainte diffus quant à la préservation de la vie privée.</p> <p>La recherche note l'écart entre l'auto-évaluation des étudiants quant à leur capacité de déconnecter certaines fonctions et applications trop intrusives du point de vue de la vie privée et l'effectivité de ces mêmes capacités (géolocalisation de photos, désactivation réseau cellulaire, identification des applications utilisant la géolocalisation)</p>

Source : F. Jauréguiberry, (2013a). Déconnexion volontaire aux technologies de l'information et de la communication.

La recherche DEVOTIC, menée auprès d'une cible hétéroclite composée de cadres, universitaires, voyageurs, personnel de santé et étudiants, a mis en exergue le fait que la déconnexion traduit une volonté de maîtrise des technologies de communication. Les individus se déconnectent, non pas pour manifester une attitude de rejet vis-à-vis des TIC, mais pour mieux canaliser leur utilisation devenue trop intrusive. Les cas de déconnexions totales et radicales, rapportés par les médias ou relatés dans certains ouvrages à succès traitant d'expériences individuelles, demeurent des cas extrêmes et d'ampleur limitée.

L'injonction à la connexion permanente, comme il ressort de ce que nous venons d'exposer tout au long de cette section, est l'autre aspect saillant de l'emprise des TIC sur la vie quotidienne. L'hyperconnexion en est l'expression la plus manifeste. Il s'agit d'un phénomène grassement établi érigeant ainsi la déconnexion en exception. Hormis les cas extrêmes de déconnexions totales et de longues durées qui traduisent un état de dépassement des capacités cognitives, de surchauffe informationnelle, de fusion avec le monde cybernétique ou de *burnout*, les pratiques déconnexionnistes demeurent ponctuelles et partielles. L'objectif étant de parvenir à prendre de la distance vis-à-vis des outils numériques pour un usage contrôlé qui atténue le caractère intrusif de ces outils.

Nous arrivons au dernier aspect saillant de la reconfiguration du champ spatio-temporel en lien avec la montée en puissance de l'usage des TIC dans la vie contemporaine. Il s'agit de l'articulation des sphères privée et professionnelle.

L'enchevêtrement et l'interpénétration des sphères de vie s'accroissent de jour en jour sous l'impulsion de l'usage des outils numériques.

3.4. Articulation des sphères privée et professionnelle à l'aune des TIC

L'articulation des sphères de vie privée et professionnelle a constitué depuis longtemps une préoccupation aussi bien individuelle que collective. Avec le développement de l'industrie et la montée du salariat, les espaces de travail se sont progressivement éloignés de l'espace domestique. L'entrée des femmes sur le marché du travail et la redéfinition des rôles entre les hommes et les femmes ont participé à la reconfiguration de la relation entre les deux sphères. C'est ainsi que ces dernières « *sont devenues des vases communicants : la vie familiale encaisse les contrecoups des bouleversements qui surviennent dans le monde du travail et, inversement, le monde du travail subit de plus en plus directement les aléas qui déstabilisent la famille* » (Tremblay, 2012, p. 31). Plusieurs approches théoriques ont tenté d'appréhender la relation souvent conflictuelle entre les deux sphères de vie. Kim Marie Stepanski (2003), cité par Diane-Gabrielle Tremblay (Ibid, p. 117 et suivantes), a identifié six théories.

- **La théorie de la compensation ou de la maximisation de la satisfaction :** c'est une théorie qui s'appuie sur le postulat économique néo-classique selon lequel l'individu est un être rationnel cherchant à maximiser sa satisfaction face à des ressources limitées. La relation travail-famille est dans ce cas bidirectionnelle sujette au conflit puisque l'allocation d'un temps à une sphère se fait au détriment de l'autre. Cette théorie a été souvent critiquée du fait que l'individu ne dispose pas toujours du libre choix de répartir son temps sur les deux sphères. La durée de travail et les créneaux horaires étant souvent réglementés.
- **La théorie instrumentale :** selon cette théorie, le conflit entre les deux sphères provient du fait que le travail, qui relève du domaine de l'obligation, exige plus de temps et d'énergie que la famille qui relève, quant à elle, du domaine de la récompense.

- **La théorie rationnelle** : le conflit travail-famille provient, selon cette théorie qui embrasse la même conception que la théorie de la compensation, du déséquilibre d'allocation du temps consacré à une sphère au détriment de l'autre. Le temps étant une ressource limitée qu'il y a lieu d'utiliser avec rationalité et discernement.
- **La théorie des débordements** : cette théorie stipule que le sentiment de satisfaction ou d'insatisfaction éprouvé dans une sphère se répercute positivement ou négativement sur l'autre sphère et vice-versa. C'est ainsi que la satisfaction vécue au travail se ressent positivement sur le domaine domestique et inversement. Le même exemple est valable en cas d'insatisfaction dans un domaine, l'autre domaine s'en trouve affecté négativement.
- **La théorie de segmentation** : le conflit travail-famille provient de l'incapacité de l'individu à opérer une séparation ou une segmentation entre ses activités professionnelles et familiales. Selon cette théorie, les deux domaines de vie sont indépendants. L'individu doit simplement trouver un équilibre, toujours possible, entre les deux.
- **La théorie du conflit** : cette théorie soutient l'idée que les deux domaines de vie professionnel et domestique sont conflictuels. La concentration, le temps et l'énergie sont des ressources limitées. L'investissement dans un domaine se fait nécessairement au détriment de l'autre. L'incapacité à parvenir à un équilibre entre les deux est à la source du stress et de l'insatisfaction.

Ces théories, malgré la divergence de leur conception de la relation travail-famille - l'entité familiale étant bien entendu le noyau dur de la sphère privée -, affichent une certaine complémentarité. Diane-Gabrielle Tremblay (Ibid., p.119), en signalant l'intérêt de ces théories qui tentent d'approcher l'articulation des deux sphères de vie, fait remarquer que celles-ci s'inspirent des théories traditionnelles de la psychologie ou de l'économie néoclassique.

La montée en puissance de l'usage des technologies de l'information et de la communication a redonné à la relation problématique entre les deux sphères de vie

privée et professionnelle une nouvelle dimension. L'usage des TIC, reconnues par leur importante capacité de traitement et de transmission de l'information, a contribué à reconfigurer les temporalités et les espaces. « *Le brouillage du loin et du proche (géographique) va de pair avec la remise en question d'autres frontières : celle entre sédentarité et nomadisme, celle entre temps de travail et temps hors travail* » (Benedetto-Meyer & Klein, 2012, p. 175). La mobilité connectée a accentué davantage l'interpénétration des sphères professionnelle et privée. L'empiètement de l'une sur l'autre n'est plus une réalité à démontrer. Pour reprendre le constat d'Alexandre Mallard (2009), il s'agit là de questionnements anciens qui gardent leur actualité. En effet, on assiste, dans la foulée des changements sociaux et organisationnels qui se sont enclenchés depuis plus d'une vingtaine d'années, à « *des espace-temps [sic] du travail et du hors travail qui continuent à s'hybrider et à des sociabilités en recomposition, entre mixité et cloisonnement, et de plus en plus équipées par le numérique* ». L'ampleur de cette mobilité a poussé certains auteurs à mettre en doute la possibilité, voire la pertinence de chercher des régularités et des logiques dans les pratiques quotidiennes. Les pratiques sociales sont, en effet, moins rigides que par le passé. Elles empruntent des trajectoires fluides et des formes plus complexes à partir desquelles les individus parviennent, malgré tout, à construire des frontières et des liens qui structurent leur vie (Belton & Coninck, 2007, p. 71-72). La fluidité des pratiques fait davantage référence à la complexité et aux continuel changements dont elles font l'objet au risque de leur basculement vers « l'informe ». Notons, à cet égard, que les frontières et les liens sont pris ici au sens simmelien du terme.

Dans son langage imagé, Simmel parlait de « pont » et de « porte » et il considérait qu'une tâche essentielle de la sociologie consistait à dessiner les contours de ce qui faisait « pont » (lien) et de ce qui faisait « porte » (frontière) dans la vie sociale. Revenir sur ce thème, aujourd'hui, est nécessaire. Les frontières du travail et du hors-travail sont, en effet, à nouveau rebattues (Ibid., p.69)

Leslie Belton et Frédéric Coninck identifient trois registres d'hybridation sous lesquels se manifestent la structuration des liens et/ou des frontières. Une

structuration qui repose sur des constructions de l'espace et du temps plus complexes (Ibid., p.71-74).

Premier registre d'hybridation - des dispositifs à double face : les bornes spatiotemporelles définies par les individus ou les groupes sociaux sont à saisir avec un double regard. Elles servent à la fois à protéger certains liens que l'on veut temporairement privilégier et développer (famille, cercle d'acteurs professionnels restreint, amis) et à interdire l'intrusion d'autres acteurs que l'on veut exclure temporairement. Le filtrage des appels en est un exemple.

Deuxième registre d'hybridation - des dispositifs structurés et structurants : ces dispositifs sont structurés et présentent des régularités à maints égards. Les horaires de travail et le niveau d'équipement de la personne définissent une partie de leurs contours. La messagerie électronique, par exemple, impose une règle de réponse rapide et dans les délais. « *Pris entre ces routines et les contraintes de la situation présente, l'individu adapte ses dispositifs au fil des jours et des défis qui lui sont lancés. Il construit ses repères et les fait évoluer pour autant qu'il se heurte à un certain nombre de situations insatisfaisantes* » (Ibid., p.73). Cette manière de faire fait référence à l'hypothèse pragmatiste ou téléologique que nous avons exposée dans le chapitre consacré au positionnement épistémologique du présent travail.

Troisième registre d'hybridation - des dispositifs sociotechniques : « *l'usage des TIC dans la construction de ces dispositifs renvoie, naturellement, à la théorie de l'hybridation de Callon et Latour* » que nous avons abordée en exposant la sociologie de l'innovation. Cette théorie considère la société comme un collectif hybride composé par des humains et des non-humains et dans lequel ces derniers jouent un rôle actif. Ils se trouvent de ce fait affranchis de la position de subordination passive, par rapport aux humains, dans laquelle la conception traditionnelle de la société les a enfermés (Callon, 2006, p. 272). Les TIC fonctionnent, ainsi, comme des médiatrices pour supporter les liens et les frontières à l'œuvre.

S'appuyant sur une étude empirique ayant porté sur les travailleurs mobiles, Belton et Coninck (op.cit., p.92) concluent que ces derniers « *laissent le privé*

empiéter sur le professionnel et inversement car ils ont le besoin de pouvoir gérer les deux en même temps ». C'est une porosité des frontières imputable, selon les auteurs, à plusieurs facteurs comme les évolutions des organisations de travail, les possibilités de mobilité géographique et la diffusion des TIC. Frédéric Coninck explicite davantage l'entrelacement de ces facteurs en précisant que la fluidification des logiques spatiales a été saisie par les organisations pour raccourcir les horizons de temps de raisonnement et de décision.

L'effet assez général de cette fluidification des logiques spatiales a été de raccourcir considérablement le temps avec lequel les organisations raisonnent. Il faut naturellement ne pas en faire trop dire aux simples évolutions matérielles. Une organisation manie toujours les ressources à sa disposition d'une manière singulière. Il est donc plus exact de dire que les organisations se sont emparées de ces ressources de fluidité pour raccourcir leur temps de raisonnement et diminuer, de ce fait, les risques qu'elles prennent, en rendant leurs choix réversibles (Coninck, 2009, p. 66).

Ces propos nous renvoient à la thèse du phénomène gestionnaire que nous retrouvons chez Vincent de Gaulejac ou Jean Luc Metzger. Ce dernier soutient que la rationalisation gestionnaire est structurante pour comprendre le travail aujourd'hui ainsi que les changements technico-organisationnels qui s'opèrent autour des TIC. Il se dégage, dans une large mesure, le fait que « *les dispositifs conçus autour de ces technologies le sont dans une visée gestionnaire* » (Metzger, 2011, p. 112). Pour V. de Gaulejac, la rationalisation gestionnaire, qu'il qualifie d'idéologie gestionnaire, voire de part maudite du management, est une idéologie qui s'appuie sur la construction d'une « *représentation du monde fondée sur l'idée de guerre économique : s'il y a une guerre économique, il faut que les acteurs de l'entreprise se mobilisent tous pour la gagner. La finalité est de faire survivre l'entreprise envers et contre tout, parce que, comme dans toute bonne guerre, soit on est gagnant, soit on meurt* » (Gaulejac, 2006, p. 32). L'introduction rapide et massive des TIC au sein des organisations a eu pour conséquence, selon ce dernier, l'exacerbation des contradictions faisant partie du fonctionnement normal de l'entreprise comme la contradiction entre le capital et le travail, entre le meilleur service au client et l'amélioration des conditions de travail ou encore entre le respect

de l'environnement et le meilleur bénéfice possible pour les actionnaires. En les érigeant en paradoxes, « *L'entreprise n'est plus en extériorité par rapport aux individus mais en intériorité. Ils vivent ces contradictions à l'intérieur d'eux-mêmes : cela se transforme en paradoxe. [...] « Plus on gagne du temps, moins on en a. » [...] « Plus on réussit, plus on est sûr d'aller à l'échec »* (Ibid., p.33).

ces nouvelles technologies engendrent à la fois plus d'autonomie et plus de dépendance, plus de liberté et plus de contrainte, plus de facilité et plus de complexité, plus d'opportunités et plus de difficultés, plus de transparence et plus d'opacité, des gains et des pertes de temps, des facilités et une intensification de l'activité.

« Grâce aux NTIC, nous sommes libres de travailler 24 heures sur 24 », nous disait un cadre d'une multinationale, résumant de façon lapidaire ce double mouvement d'autonomie et d'exigence (Gaulejac, 2006, p. 228).

Le déploiement des dispositifs numériques au sein des entreprises ne constituerait pas le seul facteur décisif contribuant à l'enchevêtrement des sphères de vie. Marie Benedetto-Meyer et Tristan Klein (op. cit., p.177), en nuanciant ce rôle se posent la question suivante : s'il « *semble évident que les TIC constituent le support permettant le brouillage des frontières spatiotemporelles du travail, peut-on pour autant affirmer qu'elles ont une incidence sur l'essor de ces modalités de travail et les formes que prend celui-ci ?* ». Les formes de travail dont ils parlent sont le travail en débordement et le télétravail. Laurence le Douarin, dans ses travaux ayant porté sur les différentes formes d'articulation des temps sociaux, considère les TIC comme des analyseurs qui permettent de comprendre les arrangements entre le temps de travail rémunéré, le temps de travail non rémunéré et le temps du non-travail. Elle place l'usage des TIC dans sa dimension sociale qui le rend tributaire « *du processus de socialisation, propre à chaque famille, à chaque univers professionnel et des interactions qui y prennent place* » (Le Douarin, 2007, p. 107).

L'articulation des sphères de vie fera l'objet davantage de développements dans le chapitre suivant lorsqu'on abordera le concept de porosité des temps sociaux.

3.5. Etat de la recherche sur l'appropriation des TIC au Maroc

La revue de la littérature que nous avons exposée, tout au long du présent chapitre, a été axée sur les productions scientifiques et académiques francophones. Ce choix est dicté par la disponibilité et la richesse de ces références, d'une part, et l'adoption du mode de gestion à la française par la grande partie des entreprises et administrations marocaines d'autre part. Ceci étant, nous tenterons de faire le tour de la littérature marocaine ayant traité de l'appropriation des TIC que nous avons réussi à consulter ou à en prendre connaissance. Avant d'exposer ces travaux, notons, de prime abord, que la quasi-totalité des thèses soutenues au Maroc restent prisonnières des casiers des bibliothèques universitaires. Leur publication limitée en termes de nombre et de disponibilité dans les librairies ainsi que l'absence d'un répertoire national à jour de ces thèses ne permettent ni une prise de connaissance exhaustive des travaux réalisés dans un domaine particulier ni une accumulation du savoir, condition *sine qua non* pour le développement de la connaissance scientifique. Notons, toutefois, l'initiative de l'Institut Marocain de l'Information Scientifique et Technique (IMIST) qui a mis en place une plateforme nationale permettant de répertorier et, le cas échéant, de publier les thèses marocaines. Ainsi, peut-on lire dans le site de l'IMIST que « *cette plateforme est le fruit d'une collaboration entre différentes parties : les chercheurs marocains, les établissements d'enseignement supérieur nationaux (universités et établissements de formation des cadres) et l'IMIST.* »⁴² Elle permettra, comme nous pouvons le lire dans la page d'accueil du site de l'IMIST, l'identification rapide des thèses, la localisation facile des thèses par établissement et même par pays, l'accès en ligne au contenu des thèses marocaines. Malgré les ambitions affichées, la base de données disponible sur le site demeure incomplète et les algorithmes de recherche trop approximatifs. Les données mises en ligne se limitent à un *abstract* de la thèse.

Les travaux de recherche traitant des TIC au Maroc se sont focalisés sur des thématiques diverses :

⁴² <https://www.imist.ma/index.php/produits-et-services/theses-en-ligne> consulté le 25-05-2019

L'usage des technologies de l'information et de la communication et l'enseignement : Il concerne des aspects en relation avec l'usage des TIC tels leur implémentation ou intégration dans le système éducatif marocain, les pratiques d'évaluation et d'accompagnement pédagogique, l'apprentissage,...etc.

L'usage des technologies de l'information et de la communication et l'environnement organisationnel : cet aspect est abordé souvent en termes d'impact des TIC sur les structures organisationnelles, la conduite du changement, la performance organisationnelle, la chaîne d'approvisionnement, la gestion des ressources humaines, le *knowledge management* en entreprise.

Les TIC et les réseaux sociaux : il s'agit d'un thème de prédilection abordé dans les thèses et colloques. Il concerne plusieurs aspects en relation avec les réseaux sociaux comme la mobilisation citoyenne, les mouvements contestataires, les constructions identitaires, le dévoilement de soi, etc.

L'appropriation des TIC : la question d'usage et d'appropriation des TIC embrasse plusieurs outils comme le téléphone portable, Facebook ainsi que plusieurs populations comme les jeunes, les adolescents, les étudiants, etc.

Les TIC et le territoire : les travaux regroupés dans ce thème s'intéressent aux usages des TIC dans leur relation avec le territoire (aspect touristique ou gestion administrative dans le cadre de la politique de régionalisation), les opportunités offertes par le recours aux objets connectés dans l'optimisation de la gestion territoriale (*smart cities*), l'e-gouvernement.

L'articulation des sphères de vie à l'aune de l'usage des TIC demeure, à notre connaissance et sur la base de nos recherches, un sujet quasiment absent de la réflexion académique au Maroc. Les raisons en sont le caractère récent de ce phénomène et le manque de données sur l'ampleur de l'interférence des sphères et son impact sur la qualité de vie des individus. C'est un sujet relégué au second plan par les entreprises et les organisations syndicales dont la préoccupation majeure, à l'heure actuelle, est le niveau de rémunération. Les conditions de travail et de vie demeurent un sujet secondaire ou, au meilleur des cas, traité d'une manière ponctuelle et individuelle par les organisations.

Synthèse du troisième chapitre

Au cours de ce troisième chapitre, nous avons pu passer en revue les problématiques soulevées par la reconfiguration du champ spatio-temporel. Le rapport, que nous entretenons à l'égard de l'espace et du temps, se trouve désormais au cœur de la réflexion scientifique.

L'enchevêtrement des sphères de sociabilité est source de nombreux questionnements. Les employés sont amenés à faire preuve d'ingéniosité et d'arbitrages, parfois douloureux, pour gérer et répartir un budget temps limité entre les différentes sphères de vie. Les entreprises sont sujettes, à leur tour, à d'innombrables défis. En effet, face à des exigences de performance et d'efficacité de plus en plus croissantes, celles-ci sont amenées à s'assurer de l'usage approprié des dispositifs numériques mis à la disposition de leurs employés sans pour autant empiéter sur leur vie personnelle ou les entraîner dans un cycle de connexion ininterrompu.

La reconfiguration des sphères de sociabilité a été abordée dans la littérature à travers trois aspects : la surcharge informationnelle, l'injonction à la connexion permanente et l'articulation des sphères professionnelle et privée.

Le premier aspect comprend trois composantes. La première dimension est la surcharge informationnelle qui renvoie à la notion de volumétrie. Cette dernière fait référence au flux de données grandissant et continu, d'une part, et à la quantité d'informations reçues pêle-mêle à traiter et à trier pour en déterminer la pertinence, d'autre part. La seconde composante est la surcharge cognitive qui découle du rapport asymétrique entre la masse importante d'informations à traiter et les facultés cognitives individuelles limitées. Cette asymétrie est accentuée davantage par l'urgence et l'instantanéité devenues une caractéristique de la vie moderne. La dernière dimension est la surcharge communicationnelle qui fait référence à l'empilement et à la diversité des canaux de communication. Leur juxtaposition les uns aux autres contribue à l'intensification de la charge de travail au lieu de la diluer

L'injonction à la connexion permanente ressort comme étant le second phénomène qui caractérise la société contemporaine. C'est un phénomène confortablement installé au point qu'il a réussi à s'ériger en situation normale ; l'exception étant de se déconnecter. La tentation de rester connecté en permanence semble assez grande et facilitée par les outils numériques mobiles de plus en plus performants. Face à cette injonction à la connexion continue et généralisée, nous assistons à l'émergence de nouvelles pratiques de déconnexion. Cette dernière est initiée aussi bien par les salariés que les entreprises au vu des effets délétères de l'hyperconnexion sur la qualité de vie et le bien-être au travail. Il s'agit d'une déconnexion ponctuelle et partielle qui se traduit par des actions ou des tactiques de distanciation vis-à-vis des TIC. Ce sont des tactiques qui demeurent individuelles en l'absence de stratégies collectives.

Le déploiement des dispositifs numériques au sein des entreprises ne constitue pas le seul facteur décisif contribuant à l'enchevêtrement des sphères de vie. La culture managériale, embrassant une visée gestionnaire et prônant plus d'efficacité, de disponibilité et de rendement, joue aussi un rôle à ce niveau.

Les rapports de domination, de contrôle ainsi que les stratégies des acteurs se trouvent mis en œuvre à l'occasion de l'appropriation/réappropriation des TIC en milieu organisationnel. L'approche constructiviste dans laquelle s'inscrit notre travail de recherche permet d'articuler les différentes facettes de l'appropriation des TIC en reconnaissant la capacité du sujet cogitant à interagir avec l'objet et l'environnement.

Chapitre IV

Usage, TIC mobiles et porosité des temps sociaux, trois concepts à démystifier

Afficher sa posture épistémologique est un exercice auquel tout chercheur devrait se livrer. La pertinence et la cohérence de son travail en sont cautionnées. C'est pour cette raison, que nous avons entamé notre recherche par un chapitre, assez étoffé, pour préciser et argumenter notre choix paradigmatique. Les deux chapitres qui ont suivi s'inscrivent dans notre démarche méthodologique visant à expliciter l'ancrage théorique de la recherche ainsi que l'état de la littérature ayant abordé notre thème central, à savoir la question de la reconfiguration du champ spatio-temporel en articulation avec l'usage des TIC.

Le présent chapitre constitue la continuité de notre démarche méthodologique. Il traite d'une composante essentielle de la construction de la recherche, les concepts en l'occurrence. Apporter des précisions terminologiques, à travers des concepts minutieusement clarifiés et exposés, est une étape charnière de tout travail académique dont l'ambition et la finalité est de mener une recherche structurée et méthodique.

Nous consacrerons, ainsi, ce chapitre aux trois concepts clés de notre travail, à savoir l'usage, les technologies de l'information et de la communication mobiles et la porosité des temps sociaux. Comme nous aurons l'occasion de le voir, les deux premiers concepts embrassent un large champ sémantique. Leur utilisation à outrance, sans de sérieuses tentatives de délimitation, exige qu'on s'y penche de près.

4.1. Le concept d'usage

Dans le deuxième chapitre, consacré à l'ancrage théorique de notre travail de recherche, nous étions en permanence amené à faire appel à la notion d'usage qui constitue le concept central des approches se proclamant de la sociologie des usages et plus particulièrement l'approche de l'appropriation. En effet, la complexité croissante de la relation dispositif/sujet dans un environnement de plus en plus imprégné par la communication médiatée a consacré « l'usage », ses enjeux et ses implications, en tant que concept incontournable dans les différentes problématiques s'inscrivant dans le paradigme de l'appropriation. Ce paradigme se démarque de l'approche diffusionniste ainsi que de la sociologie de l'innovation par l'intérêt

particulier et capital accordé à l'appréhension de l'usage et les significations qu'il sous-tend. L'utilisateur s'approprie le dispositif technique en puisant dans un référentiel de représentations et d'imaginaire individuel et collectif. Le sens que l'utilisateur attribue à ses actions ainsi que ses interactions avec l'environnement déterminent l'attitude qu'il adopte vis-à-vis de la technique et, par voie de conséquence, les formes d'appropriation possibles. Le postulat embrassé à ce niveau est celui de l'utilisateur actif dont la marge de liberté, pour disposer de l'outil technique, est relativement importante. Derrière les formes d'appropriation de la technique, il y a lieu d'identifier le sens que l'utilisateur attribue à ses actions et à ses interactions avec son environnement. Les significations d'usage renvoient ainsi à une mixtion d'identités individuelles, à l'imaginaire collectif et aux différentes formes de sociabilité (familiales, relationnelles, etc.).

Nous tenterons, dans la présente section, de développer davantage ce concept qui constitue un élément central dans notre démarche visant à appréhender le phénomène d'interpénétration des sphères de sociabilité.

Rappelons, tout d'abord, que la notion d'usage a émergé avec le courant « *usages and gratifications* », dans les années 1960, en réaction au paradigme des effets qui ne reconnaissait au récepteur qu'une attitude passive face aux messages médiatiques. Les études sur la réception ainsi que les travaux de l'école culturaliste donneront, par la suite, une épaisseur sociale à l'usage. La réception sera ainsi appréhendée « *comme une activité complexe, mobilisant des ressources culturelles et conduisant à une construction subjective du sens* » (Jouët, 2000, op.cit., p.494). Comme nous l'avons déjà souligné, la sociologie des usages fait référence à un ensemble de travaux hétéroclites se proclamant de plusieurs approches (sociologie de la diffusion, sociologie de l'acteur réseau ou de l'innovation et sociologie de l'appropriation). Le concept d'usage mobilisé, à des degrés variables, par ces différentes approches, mérite qu'on s'y penche de près.

4.1.1. L'usage : essai de définition

L'utilisation à outrance du terme « usage » est le plus souvent faite sans qu'il y ait de véritables tentatives pour le définir ou du moins d'en délimiter la signification.

En effet, et comme le fait remarquer judicieusement Marie-Christine Bordeaux (2014, p. 76), l'emploi du concept d'usage au sein des SIC « *à des fins scientifiques est peu interrogé, et couvre un éventail assez large de postures et de modes d'action, dont le recours à une technologie est le dénominateur* ». C'est une notion qui se focalise donc sur un agir particulier, « *celui qui met en prise des individus, des technologies et des contenus ou ressources* ». Anthony Hussenot estime que le concept d'usage des technologies de l'information est porteur d'ambiguïté. Il « *revêt aujourd'hui un sens complexe dans lequel se mêlent les pratiques mais aussi des déterminants sociologiques ou psychologiques* ». C'est pour cette raison que, contrairement aux concepts de pratiques et d'appropriation mobilisés d'une manière homogène dans la littérature sociologique et managériale, « *la notion d'usage est bien plus embarrassante pour les chercheurs car elle porte en son sein une part de [sic] d'ambigüité* » (Hussenot, 2006). Le même constat est dressé par Yanita Andonova qui soutient l'idée que « *le recours systématique à la notion d'usage crée un flou conceptuel, car les chercheurs abordent cette problématique en l'employant chacun à leur manière et sans la définir de manière précise* » (Andonova, 2004). L'usage est une notion qui semble se soustraire par définition à toute tentative de délimitation ou de fixation (Merzeau, 2010, p. 10).

La mobilisation de ce concept permet aux SIC, selon MC. Bordeaux, de se distinguer de la sociologie classique centrée sur la notion de pratique. Notons, toutefois, que l'imprécision de la notion d'usage et l'ambiguïté qui l'entoure tiennent, entre autres, au fait que son champ sémantique s'interpénètre avec un ensemble de vocables utilisés d'une manière interchangeable entre eux. Une lecture rapide de la littérature dans le domaine des SIC suffit, comme le souligne F. Millerand, pour se rendre compte de la confusion entre les termes suivants : usage, emploi, utilisation, pratique et appropriation (Millerand, 1999a, p. 4). C'est dans ce même sens que Jonas Barayandema (2004, p. 12-13) a tenté d'apporter quelques précisions à ces concepts en s'efforçant de dégager les différences subtiles qui les distinguent. Différences qui n'empêchent pas, pour autant, les chercheurs à les utiliser sans trop opérer de distinction tranchée entre eux. Barayandema fait ainsi remarquer que le terme « appropriation » est fréquemment utilisé en étant associé

aux termes d'usage, d'utilisation et de pratique. Sur un échantillon de 169 documents (articles et ouvrages) faisant partie de la documentation que nous avons collectée à l'occasion de nos lectures, nous constatons que le mot « usage » au pluriel vient en pole position avec 2963 occurrences, suivi du mot « pratique », lui aussi au pluriel, avec 2278 occurrences, Les mêmes notions au singulier ont été utilisées respectivement 993 et 870 fois. Le terme « utilisation » vient en cinquième position avec 570 occurrences. Quant à la notion d'« appropriation », elle compte 169 occurrences. Notre constat, en se limitant aux seules apparences que les chiffres veulent bien nous dévoiler, montre que l'épaisseur sociale de l'usage est bien présente dans la littérature traitant du rapport de l'individu aux outils techniques.

Tableau 7. Signification des différentes notions se rapportant à l'usage

Notion	Signification
Utilisation	Interaction entre l'humain et la machine (rapport de l'utilisateur au mode d'emploi). Il s'agit de l'aspect manipulateur de l'outil.
Usage	<p>Dans un sens plus restrictif, l'usage renvoie à la simple utilisation ou emploi de la technique</p> <p>L'usage décrit le cadre social plus large qui englobe les interactions entre les humains et les machines. L'usage est défini comme une combinaison de pratiques de communication et de représentations qui leur sont associées. Il se situe dans une pensée par la prise en considération des phénomènes et des situations sociales (contexte socioculturel)</p>
Usages sociaux	<p>Les usages sociaux sont des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence et sous la forme d'habitudes suffisamment intégrées dans la quotidienneté pour s'insérer et éventuellement résister en tant que pratiques spécifiques à d'autres pratiques concurrentes ou connexes.</p> <p>On note que les notions « d'usages sociaux » et de « pratique » se recoupent à plusieurs égards.</p>
Pratique	<p>Notion plus élaborée qui recouvre, non seulement l'emploi des techniques, mais aussi les comportements, les attitudes et les représentations.</p> <p>« Pratiques » s'applique à des comportements habituels, à une expérience ou une habitude approfondie et stabilisée caractéristique d'une culture professionnelle</p>
Appropriation	processus de création de sens, dans et par l'usage, dans toute sa dimension sociale. L'appropriation constitue le but ultime du processus d'usage. C'est aussi la capacité de l'utilisateur de personnaliser les usages de l'objet

technologique à des fins qui lui semblent le plus profitable, indépendamment du dessein initial de l'objet.

Source : littérature mobilisée dans le présent travail de recherche traitant de l'usage

Nous constatons aussi qu'étymologiquement le terme « usage » a les mêmes racines que la famille de mots suivants : « utilisation », « utile », « ustensile » et « outil ». Ce lien étymologique, comme nous le verrons plus loin, se manifestera dans plusieurs définitions de la notion d'usage.

« Usage » possède les mêmes racines étymologiques qu'« utilisation », « utile », « ustensile » et « outil » : le latin uti, « se servir de ». Utilis, comme « qui peut servir, qui est avantageux », a donné « utile ». Le participe passé de uti, usus, a été transformé en nom 'usus', donnant 'action de se servir' et 'manière de se servir'. Il a été abrégé en français en 'us' (« les us et les coutumes »). D'usus fut aussi dérivé l'adjectif 'usualis' (usuel), et le verbe 'usare' (se servir de), qui a donné user. Étymologiquement, « usage » est ainsi en tension entre deux sens [...] l'un se rapprochant de la consommation, de l'exploitation, mais aussi de l'utilisation singulière – il s'agit de l'usage comme faire ; l'autre de la coutume et de la norme (l'usage comme façon de faire, que la fréquence rend normale dans un milieu donné). (Steiner, 2017, p.9)

Focalisons-nous à présent sur le terme « usage » et examinons de près ses différentes acceptions. Le dictionnaire de l'académie française⁴³ lui attribue cinq significations. L'usage a un premier sens de coutume ou de pratique reçue (long, ancien usage, cela est reçu par l'usage, c'est l'usage, aller contre l'usage établi). Le deuxième sens est celui d'emploi (faire usage d'un aliment, d'un remède, de son temps, de ses moyens. L'usage se dit aussi de l'emploi des mots de la langue tel que la coutume l'a réglé. On dit, par exemple, que l'usage a introduit cette expression ou cette tournure, que ce terme n'est plus d'usage ou qu'il n'est d'usage que dans le style familier. Sur le plan juridique, il désigne le droit de se servir personnellement d'une chose dont la propriété est à un autre c'est-à-dire le droit d'usage). Le troisième sens de l'usage est celui de l'habitude ou une pratique particulière (il a l'usage de dîner de bonne heure). La quatrième signification est la connaissance

⁴³ (Académie française) <https://www.dictionnaire-academie.fr/article/A8U0090> consulté le 18/06/2019

pratique acquise par l'expérience (il a avait été formé par un long usage à la vie de cour). Le dernier sens est celui de l'expérience de la société, l'habitude d'en pratiquer les devoirs, d'en observer les règles (c'est un homme qui a beaucoup d'usage, qui a peu d'usage ou qui manque d'usage). Ces cinq significations renvoient à deux items principaux : la notion d'emploi ou d'utilisation d'une part, et la pratique ancrée dans la vie quotidienne prenant la forme d'habitudes ou de coutumes, d'autre part. Nous retrouvons ces deux grandes notions se rapportant à la définition de l'usage dans le dictionnaire *Le Robert de sociologie* (1999). Serge Proulx les résume dans les propos suivants :

En premier lieu, cette notion renvoie à la « pratique sociale que l'ancienneté ou la fréquence rend normale dans une culture donnée », sens proche donc du terme de mœurs, les pratiques étant ici « vécues comme naturelles ». En second lieu, les auteurs du dictionnaire de sociologie spécifient que l'usage renvoie à « l'utilisation d'un objet, naturel ou symbolique, à des fins particulières ». On pense ici aux usages sociaux d'un bien, d'un instrument, d'un objet pour mettre en relief « les significations culturelles complexes de ces conduites de la vie quotidienne ». C'est assurément ce deuxième sens qui est utilisé dans le contexte des études d'usages des TIC (Proulx, 2005, p. 8).

Abordant la notion d'usage dans le champ philosophique, Pierre Steiner relève des acceptions particulières qui demeurent en résonance avec la charge conceptuelle du mot tel qu'il est utilisé dans la sociologie des usages. C'est ainsi que Sartre considère l'usage comme une réalité plus fondamentale que la subsistance⁴⁴. En dehors de l'usage, les objets sont simplement des amas de matière. Wittgenstein, quant à lui, estime que l'usage est fondamental dans la signification d'un mot ou d'une phrase. « *Chaque signe, seul, semble mort. Qu'est-ce qui lui donne vie ? Il est vivant dans l'usage* ». Une troisième acception, qu'on retrouve chez Heidegger et certains philosophes du XX^{ème} siècle, considère l'usage comme une activité

⁴⁴ Dans un passage de son ouvrage « *L'Être et le néant* », Jean Paul Sartre écrit : *Ma lampe, ce n'est pas seulement cette ampoule électrique, cet abat-jour, ce support de fer forgé : c'est une certaine puissance d'éclairer ce bureau (...) elle est animée, colorée, définie par l'usage que j'en fais ; elle est cet usage et n'existe que par là. Isolée de mon bureau, de mon travail, posée dans un lot d'objets sur le sol de la salle des ventes, elle s'est radicalement 'éteinte', elle n'est plus ma lampe ; même plus une lampe en général, elle est revenue à la matérialité originelle.* (Steiner, 2017, p. 4)

ponctuelle ou régulière de manipulation de l'objet pour accomplir une fin c'est-à-dire suivant une fonction déterminée (Steiner, op. cit., p. 8)

Combinant les trois acceptions citées ci-haut et en opérant une analogie avec l'usage tel qu'il est reconnu et théorisé par la sociologie des usages, Steiner ressort avec la conception suivante : la sociologie des usages s'intéresse à l'usage comme pratique ou emploi usuel et socialement partagé d'un objet (pour accomplir certaines fins, d'une certaine manière) qui ne serait pas déterminé par l'usage comme fonction ayant guidé la construction ou la conception de l'objet mais qui émerge plutôt de l'usage comme activité ponctuelle ou régulière de manipulation de l'objet pour accomplir une fin (Ibid., p.9).

Hussenot identifie, de son côté, deux acceptions de la notion d'usage qui ont traversé la littérature sociologique francophone. La première a prévalu entre 1980 et 2000. Elle est largement imprégnée par les travaux de M. de Certeau consacrant le paradigme de l'utilisateur actif comme cadre de référence. L'utilisateur, sans afficher des signes évidents de résistance par rapport au système, use de tactiques, de ruses et de son inventivité pour contourner les règles et les prescriptions en les faisant fonctionner sur un autre registre. Le concept d'usage se focalise ainsi sur l'individu et son utilisation de l'outil technique.

En 1993, pour Jouet « l'usage (...) renvoie à la simple utilisation » et dans le même esprit, selon Méadel et Proulx (1993) : « parler de la notion d'usage [c'est] déjà s'inscrire dans une problématique sociologique traditionnelle [et] braquer le projecteur vers l'individu ». Enfin, Lacroix en 1994 définissait les usages sociaux comme : « des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence et sous la forme d'habitudes suffisamment intégrées dans la quotidienneté » (Hussenot, 2006, op. cit)

A partir des années 2000, nous assistons à l'émergence de la seconde acception du concept d'usage qui se démarque de la première par l'élargissement de son champ d'intérêt aux facteurs psychologiques, cognitifs et sociologiques. A. Hussenot donne, à titre d'illustration, plusieurs définitions faisant état de cette nouvelle acception de l'usage dont l'épaisseur sociale lui confère son statut de construit résultant d'un processus d'interaction multi-facteurs (usager, groupes sociaux, environnement, objet) orchestré dans le temps. L'usage est ainsi défini

comme un phénomène complexe se traduisant par l'action d'une série de médiations enchevêtrées entre les acteurs humains et les dispositifs techniques (Breton et Proulx, 2002), comme un ensemble de pratiques, une façon particulière d'utiliser quelque chose et de règles socialement partagées construites dans le temps (Docq et Daele, 2001 ; Bachelet, 2004) ou encore comme des « *patterns d'usages d'individus ou de collectifs d'individus (strates, catégories, classes) qui s'avèrent relativement stabilisés sur une période historique plus ou moins longue, à l'échelle d'ensembles sociaux plus larges (groupes, communautés, sociétés, civilisations)* » (Proulx, op.cit., p.9). Notons enfin, comme le fait remarquer pertinemment Louise Merzeau, « *qu' alors que l'utilisation peut ne mobiliser qu'une compétence élémentaire, sans résonance et sans ancrage, l'usage engage des savoirs et des imaginaires où les objets techniques ne sont qu'un élément (ce que Simondon appelle une « toile de fond »)* » (Merzeau, 2010, p. 13).

Notre objectif dans cette section, comme son intitulé le laisse entrevoir, n'affiche aucune ambition à définir d'une manière exhaustive ni consensuelle le concept d'usage. Il s'agit uniquement d'un essai de définition visant à apporter un minimum d'éclairage sur cette notion qui apparaît à la fois évidente, de par son emploi quotidien fréquent, et polysémique, de par la multiplicité des sens dont elle est porteuse. Il s'agit d'une notion riche et complexe « *qui n'a jamais vraiment fait consensus chez les sociologues, ni chez les communicologues* » (Paquienséguy, 2010, p. 92). Hormis ce constat, et pour résumer ce que nous venons d'exposer jusqu'à présent, nous dirons que l'usage est un concept qui renvoie à une composante individuelle de possession, d'emploi ou d'utilisation d'un objet déterminé en puisant bien-entendu dans un référentiel psychologique et social donné d'une part, et à une composante collective qui se manifeste à travers des pratiques sociales récurrentes, largement répandues et dont la stabilisation s'opère sur une période historique plus au moins longue, d'autre part. Il convient de rappeler, à cet égard, les deux éléments suivants que nous avons exposés dans le deuxième chapitre. Premièrement, la stabilisation des usages, ou du moins leur inscription dans la régularité d'utilisation, confère à ces derniers leur caractère d'usages sociaux. Deuxièmement, l'usage acquiert son statut de construit social suite à un processus

itératif d'intermédiations et d'interactions entre la technique et le corps social. Les nouveaux usages n'émergent pas d'une manière soudaine. Ils viennent se greffer sur les pratiques existantes ou pour citer Mallein et Toussaint (1994, p. 317), l'apparition de nouvelles pratiques « se greffe sur le passé, sur des routines, sur des survivances culturelles qui perdurent et continuent à se transmettre bien au-delà de leur apparition ». La médiation sociotechnique, dont il est question dans le présent travail, s'articule autour de trois éléments : l'individu, l'outil ou la technique et le social.

4.1.2. La construction de l'usage

La diffusion des TIC, comme le souligne P. Chambat (1994, p.253), « *ne s'opère pas dans le vide social ; elle ne procède pas davantage par novation ni substitution radicales. Elle interfère avec des pratiques existantes, qu'elle prend en charge et réaménage* ». Cette même logique s'applique aux usages qui en sont faits. L'usage prend sa forme d'usage social suite au processus itératif d'intermédiations et d'interactions entre la technique et le corps social comme nous l'avons souligné plus haut. J. Jouët (2000, p. 499) estime que la construction de l'usage peut être abordée selon les quatre axes suivants. Ce découpage n'étant pas pour autant unique ou exclusif.

Généalogie des usages : l'apparition de nouvelles pratiques ne s'opère pas dans le vide social. Celles-ci viennent s'ajouter, se juxtaposer ou se greffer à des pratiques existantes. C'est le cas, par exemple, du magnétoscope qui s'est frayé son chemin au sein des foyers en venant se greffer sur la télévision. J. Jouët (Ibid., p.500) souligne que « *l'observation des usages sociaux des TIC montre en effet la façon dont ils s'insèrent dans des pratiques familiales ou professionnelles préexistantes ou déjà en voie de constitution* ». Cette insertion s'élabore dans le temps en faisant face « *aux résistances du corps social, au poids des habitudes et de la tradition qui contrecarrent la diffusion rapide de l'innovation* ». Nous retrouvons la même idée, même si elle est formulée autrement, chez les diffusionnistes. Comme nous l'avons déjà exposé au second chapitre, E. Rogers, dans sa théorie de la diffusion, énumère cinq caractéristiques qui favorisent la diffusion des innovations. Parmi elles, nous

retrouvons deux qui se recoupent avec cette idée de généalogie des usages. Il s'agit de l'avantage relatif de l'innovation et de la compatibilité. La première caractéristique concerne la perception qu'ont les adoptants potentiels quant au rapport qu'une innovation a vis-à-vis de celle qu'elle est censée remplacer. Cet avantage s'exprime en termes économique, social et technologique. Quant à la compatibilité de l'innovation, elle concerne son accord ou désaccord avec l'ordre social établi. La diffusion de l'innovation est tributaire de sa concordance avec les valeurs et les croyances dominantes. La compatibilité avec des valeurs culturelles profondément ancrées ne suffit toutefois pas pour garantir la diffusion, encore faut-il que l'innovation soit en harmonie avec les idées précédemment adoptées. Jacques Perriault renforce davantage la même idée en soulignant que l'usage social se heurte au poids des habitudes et de la tradition. Il estime ainsi que « *la logique de l'usage ne fonctionne pas toujours dans le sens du mieux-être, car, fondée sur un ensemble de normes, elle est héritière de lourdeurs et de positions conservatrices* » (Perriault, 2008, p. 186). Les hommes « *se servent des machines qu'ils inventent en gardant des mentalités d'avant ces machines* » (Chambat citant Le Goff, 1994, p.262).

Concernant les TIC, les nombreuses études sur cette question montrent que la généalogie des nouveaux usages se fait dans la filiation des anciens. C'est l'exemple des machines à communiquer suivantes : machine à écrire/ordinateur ; téléphone/Minitel/répondeur; téléconvivialité/messageries, etc. (Jouët, op.cit., p.501).

Processus d'appropriation : l'appropriation est un axe qui parcourt les problématiques des usages domestiques et professionnels. C'est un acte de se constituer un soi (Jouët, Ibid., p.502), un processus de création de sens dans toute sa dimension sociale. Elle constitue le but ultime d'un usage « négocié » entre l'usager et le dispositif technique mettant en jeu des mécanismes qui débordent le simple aspect d'utilisation mécanique de l'outil pour embrasser un niveau plus vaste et pluridimensionnel où d'autres aspects entrent en jeu : les représentations, l'environnement socioculturel, les rapports de pouvoir, les finalités et les buts de chaque acteur/usager, etc. Autrement dit, l'appropriation se fonde sur une identité personnelle de l'individu et sur son identité sociale. Cette identité renvoie, à la fois,

à un choix propre et singulier de l'individu et à des motivations qui se ressource dans le corps social marquant ainsi l'appartenance de ce dernier à un collectif. La prégnance du postulat de l'utilisateur actif se manifeste dans l'appréhension de l'usage, qui, vu en tant que dialogue entre l'individu et la machine, se fait, comme le souligne J. Jouët (Ibid., p.503), non pas dans le respect des procédures inscrites dans la logique de la technique uniquement mais s'accompagne d'une singularité des modes de faire. Cette singularité ne se limite pas aux seuls usages privés mais se manifeste aussi dans les usages professionnels caractérisés par un niveau de formalisme assez accentué.

La dimension cognitive et empirique, que le processus d'appropriation comporte, implique nécessairement des disparités dans les niveaux d'appropriation. En effet, la construction de l'usage « *met en jeu des processus d'acquisition de savoirs (découverte de la logique et des fonctionnalités de l'objet), de savoir-faire (apprentissage des codes et du mode opératoire de la machine), et d'habiletés pratiques* » (Ibid., p.502). L'individu, dans une approche résolument constructiviste avec son principe téléologique phare, entre en négociation avec la technique et construit des savoirs propres à la situation d'utilisation. C'est ce que J. Perriault nomme la logique de l'usage.

La logique de l'usage est la construction par l'individu du choix d'un instrument et d'un type d'emploi pour accomplir un projet. Les critères des choix possibles revêtent des valeurs différentes en fonction de multiples facteurs liés à la personne et aux contextes : affectifs, psychologiques, cognitifs, culturels, sociaux. La logique de l'usage proprement dite est le schéma qui articule ces caractéristiques en vue de l'action suivante : utiliser un instrument pour un projet déterminé (Perriault, 2008, p. XIV).

Elaboration du lien social : le lien social constitue un autre volet que l'usage contribue à élaborer ou à redéfinir. Les individus, à travers l'usage des TIC, parviennent à construire, reconfigurer des liens qui structurent leur vie. Ces liens sont des formes d'échange social qui participent à la constitution de collectifs (groupes de pratiquants des TIC comme les amateurs de jeux, de programmation ou carrément de *hackers*) ainsi que de nouvelles formes de sociabilité (messagerie

conviviale, réseaux sociaux). J. Jouët (op.cit., p.505 et suivantes) a identifié plusieurs problématiques ayant traversé les études qui se sont penchées sur les nouvelles formes d'échange social depuis le milieu des années 1990 que nous récapitulons dans les points suivants.

- Cadre interactionnel des relations en ligne : identification des formes de présentation des identités sur les plates-formes conversationnelles (modes d'engagement entre les différents participants)
- Cadre sociotechnique de l'interrelation entre le dispositif technique et les formes de l'échange social : apparition d'une écriture télématique et de symboles spécifiques (smileys, conventions sociales électroniques sous forme de règles de conduite comme la netiquette...).
- Configuration des collectifs électroniques : les études, à cet égard, se sont intéressées aux spécificités de l'espace public électronique. Ce dernier s'affiche comme un nouveau terrain de rencontres cybernétiques immatérielles qui demeure, nonobstant, lié au monde physique. (« *désir du passage d'une sociabilité sur écran à une sociabilité en face à face qui réintroduit la prise en compte de la proximité spatiale dans la construction du réseau relationnel* » (Ibid., p.506). S'appuyant sur de nouveaux apports théoriques, Olivier Voirol estime que la problématique du lien social doit être approchée à partir d'un cadre d'analyse axé sur les deux notions suivantes : l'intersubjectivité et la vulnérabilité. Il pense que, contrairement à l'idée d'une subjectivité immédiatement accessible aux sujets, c'est dans les rapports intersubjectifs que nous intégrons les normes sociales. « *Autrement dit, nous ne pouvons prendre conscience de nous-mêmes que par la médiation de nos relations sociales* »⁴⁵ (Voirol, op. cit., p. 169-170). Quant à la vulnérabilité, le même auteur soutient que « le rapport positif à soi est intersubjectivement constitué » puisque les sujets sont « *nécessairement vulnérables aux autres [...] Les comportements de ces*

⁴⁵ Pour une version plus aboutie de cette hypothèse, Voirol renvoie à Georg Herbert Mead, et principalement à son ouvrage « *L'esprit, le soi et la société* » (2006) ainsi qu'aux incontournables travaux de Jürgen Habermas sur l'espace public.

derniers pouvant déterminer positivement ou négativement la constitution de la subjectivité » (Ibid., p.170). Cette intersubjectivité nous rappelle l'hypothèse phénoménologique, que nous avons abordée dans le chapitre consacré au positionnement épistémologique, et qui constitue l'un des fondamentaux du paradigme constructiviste. Pour rappel, cette hypothèse stipule que la connaissance est un processus actif qui résulte de l'interaction entre le sujet connaissant et l'objet. Le sujet est dans l'incapacité de dissocier ce qui relève de lui-même, en tant que sujet actif, de ce qui relève de l'objet et de l'action. La représentation active d'un phénomène connaissable transforme récursivement la connaissance que nous en avons.

- Explosion de l'information et travail en réseau : il s'agit des deux caractéristiques principales de l'environnement organisationnel à l'heure actuelle. En effet, l'infobésité, la mobilité, la pluralité des outils numériques et la surcharge informationnelle s'affichent comme des éléments structurants de la vie professionnelle. Les rapports de pouvoir, les mécanismes de coordination et de contrôle, les rythmes de travail ainsi que les rapports entre la sphère professionnelle et la sphère privée sont autant de liens sociaux que l'usage des TIC a contribué à leur reconfiguration.

Intégration des usages dans les rapports sociaux : les usages des TIC ne se résolvent pas, contrairement à la vision déterministe, à un simple processus de diffusion de l'innovation en conformité avec des normes et des modes d'emploi prescrits par la technique, ils s'insèrent plutôt dans les rapports sociaux de pouvoir qui constituent la matrice de leur production. La construction des usages est ainsi analysée dans sa relation avec l'évolution des modes de vie, de la famille et de l'entreprise. « *Les machines à communiquer sont en effet des objets autour desquels se redéfinissent les rôles sociaux, se recomposent les groupes, se réorganisent les activités quotidiennes de loisirs, de services, de travail* » (Jouët, 2000, p. 509). L'injonction à la connexion permanente, les stratégies de déconnexion volontaire et l'interpénétration croissante des frontières entre les sphères de vie constituent des manifestations de la reconfiguration des rôles sociaux, des changements qui traversent les modes de vie et la relation au travail.

Le concept d'usage étant ainsi globalement élucidé, nous entamons dans la section suivante un tour d'horizon des technologies de l'information et de la communication mobiles. Il s'agit du deuxième concept mobilisé nécessitant des précisions notables surtout que l'acronyme TIC est utilisé à outrance pour désigner un large éventail de dispositifs et d'outils technologiques allant du CD-ROM ou de la radio aux plates-formes numériques les plus sophistiquées comme les ERP et les solutions *Cloud*.

4.2. Les technologies de l'information et de la communication mobiles

Les progrès exponentiels enregistrés dans la manutention de l'information, depuis la deuxième moitié du XX^{ème} siècle, plus précisément, ont eu pour conséquence l'émergence d'une société où l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) s'accroît de plus en plus. Le phénomène de digitalisation, une suite naturelle de l'hégémonie de ces technologies, touche pratiquement tous les aspects de notre vie quotidienne. Vivre sans ces technologies, ou du moins tenter d'échapper à leur emprise, s'avèrent un leurre évident.

Force est de constater que l'emploi courant et à grande échelle de l'appellation « technologies de l'information et de la communication », réputée par son acronyme « TIC », a donné, semble-t-il, à cette notion un caractère familier, voire évident. La plupart des travaux de recherche se dispensent, sciemment ou involontairement, d'apporter les précisions conceptuelles nécessaires aux outils numériques qu'ils intègrent dans leur champ d'investigation et d'analyse. Un tel éclairage est pourtant fondamental pour comprendre la nature, les manifestations et la portée des interactions mettant en jeu l'outil technique et l'individu. Conscient de l'importance de cette démarche, nous tenterons, dans la présente section, d'examiner de près les dispositifs sociotechniques qui forment l'ossature des technologies de l'information et de la communication. Les TIC mobiles, composante spécifique qui nous intéresse en particulier, feront l'objet de développements plus aboutis.

4.2.1. Les technologies de l'information et de la communication : quelques éléments de précision

Commençons, tout d'abord, par voir ce que signifie ce vocable de « technologies de l'information et de la communication » tant usité. La première remarque qui s'impose est que les technologies de l'information et de la communication se rapportent à de nombreux domaines et désignent une panoplie d'outils. Le point de convergence entre ces éléments étant la manutention et le traitement de l'information digitalisée. Les domaines en question sont : l'informatique, l'audiovisuel, les télécommunications, l'internet et le multimédia. Leur convergence a permis d'ouvrir la grande porte à la révolution informationnelle et communicationnelle ainsi qu'à l'omnipotence du numérique. La particularité inégalée de ce dernier explique en grande partie son expansion exponentielle. C'est une caractéristique qui tient aux coûts marginaux de stockage et de duplication de l'information qui sont quasi-nuls ainsi qu'aux coûts de traitement et de communication très faibles voire insignifiants. Les éléments que nous venons d'exposer nous amènent à formuler une première définition de ces technologies. Une définition qui peut paraître trop générale mais qui a le mérite de délimiter le champ trop étendu auquel ces dernières font référence. Les TIC renvoient à un vaste ensemble de technologies nées de la convergence de deux domaines clés dans le traitement, le stockage et le transport de l'information qui sont l'informatique et les télécommunications. L'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE), en s'appuyant sur la Classification Internationale Type, par Industrie, de toutes les branches d'activité économique (CITI)⁴⁶, a établi une nomenclature des activités rattachées au secteur des TIC en scindant ce dernier en

⁴⁶ Il s'agit d'une classification élaborée par le département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies qui vise essentiellement à fournir un ensemble de catégories d'activités pouvant servir à l'établissement des statistiques de production en fonction de ces activités. « *La CITI a été largement utilisée tant aux niveaux national qu'international pour la classification des données en fonction de la nature des activités économiques dans les domaines des statistiques économiques et sociales, telles que les statistiques de la comptabilité nationale, la démographie des entreprises, l'emploi et d'autres domaines* » (Nations Unies, 2009).

deux grandes branches d'activité : l'activité ou l'industrie de fabrication et les activités de services. Les principes qui président à ce rattachement sont :

Les industries de fabrication, les produits d'une industrie doivent avoir pour vocation de remplir une fonction de traitement et de communication de l'information (y compris sa transmission et son affichage), ou doivent utiliser un traitement électronique pour détecter, mesurer et/ou enregistrer des phénomènes physiques ou encore contrôler un processus physique ; pour les industries de services, les produits doivent avoir pour vocation d'activer une fonction de traitement et de communication de l'information par le biais de l'électronique (Dirk et al., 2002, p. 52)

Les filières faisant partie du secteur des TIC figurent dans la section « J » dénommée « Information et communication »⁴⁷ ainsi que la division 26 figurant dans la section « C » dénommée « Activités de fabrication » comprenant en total 24 divisions (de 10 à 33). Les filières en question sont consignées dans le tableau ci-après.

Tableau 8 : filières rattachées au secteur des TIC

Division	Description
26	Fabrication d'ordinateurs, d'articles électroniques et optiques (matériel et composants électroniques et d'affichage, matériel de communication,...)
58	Activités d'édition (édition de logiciels et autres activités)
59	Activités de production de films cinématographiques et vidéo, de programmes de télévision, d'enregistrements sonores et d'édition musicale
60	Activités de programmation et de diffusion (radiodiffusion, activités de production et de diffusion de programmes de télévision)
61	Télécommunications (activités de télécommunications par câble, sans fil, par satellite,...)
62	Programmation informatique, conseils et activités connexes comme la gestion de moyens informatiques
63	Activités de services d'information (activités de traitement des données, d'hébergement, portails Web, agences de presse)

Source : Nations unies (2009) classification internationale type, par industrie, de toutes les branches d'activité économique (CITI), Révision 4, New York, p.58, 64 et 65

⁴⁷ Notons à cet égard que l'OCDE exclut les Divisions n° 58, 59 et 60 de sa définition du secteur des TIC

La classification que nous venons de présenter nous a permis de donner une consistance à cette notion de TIC en l'identifiant à des activités déterminées et spécifiques. Il n'en demeure pas moins que les considérations économiques à des fins statistiques priment de manière évidente dans cette classification.

Les innovations technologiques continues et les évolutions récentes que connaît le secteur des TIC sont à la source de nouvelles configurations où les services et les contenus ont réussi à s'adjuger une place centrale. La mobilité, les réseaux, les objets connectés, le *big data* (collecte, traitement et exploitation des données massives), l'infonuagique (terme en vogue au Québec pour désigner l'informatique en nuage), etc. sont les nouvelles tendances caractéristiques d'un paysage numérique en pleine mutation. La définition des TIC en termes de secteur d'activité ou de technologie uniquement ne peut, toutefois, rendre compte de ces nouvelles tendances. Ajoutons à cela le fait que les dispositifs sociotechniques et leurs usages se confondent pour n'en faire qu'un. Les exemples ne manquent pas à ce sujet. C'est ainsi que le Minitel désigne à la fois le terminal et les services qui vont avec, le smartphone est à la fois le poste téléphonique mobile et un ensemble d'applications embarquées. Les TIC, en tant qu'objet central des sciences de l'information et de la communication, devraient de ce fait être approchées au vu de ces constats. Une définition qui embrasse cette vision pourrait être formulée ainsi :

Les TIC désignent l'ensemble des technologies et outils⁴⁸ nés de la convergence de l'informatique, de l'électronique et des télécommunications consistant à traiter, stocker ou transmettre l'information (données numérisées). Plus explicitement, elles comprennent :

- **Les technologies informatiques :** elles se composent d'une partie matérielle et une partie services. Le matériel informatique est formé principalement de PC, des serveurs qui constituent actuellement le noyau dur des réseaux informatiques et internet, les périphériques comme les

⁴⁸ Outil désigne ici l'instrument physique, comme le smartphone ou l'ordinateur, ou le moyen utilisé comme la messagerie électronique ou les logiciels.

imprimantes, les scanners, les consoles de jeu...etc. Les logiciels représentent, quant à eux, la composante principale de la partie services.

- **Les Réseaux** : le réseau est un ensemble de nœuds interconnectés entre eux. Le nœud peut être un ordinateur, un routeur, un commutateur⁴⁹, etc. Les réseaux sont devenus, comme l'a souligné M. Castells depuis une décennie déjà, la forme organisationnelle dominante de l'activité humaine. « *Networks have become the predominant organizational form of every domain of human activity [...] Communication technologies have constructed virtuality as a fundamental dimension of our reality. The space of flows has taken over the logic of the space of places* »⁵⁰ (Castells, 2010, p. XLIV). La mise en relation des machines, des gens, des ordinateurs, des dispositifs numériques nécessite des réseaux de télécommunications de plus en plus au point. Nous en présenterons succinctement deux d'entre eux.
- **Internet** : le réseau internet est, à coup sûr, le point de convergence des technologies numériques. Son développement a permis d'étendre la diffusion des TIC à tous les aspects de la vie et à l'émergence de nouveaux usages et de nouveaux modèles économiques et sociaux : commerce électronique, messagerie instantanée, voix sur IP, télévision sur IP, publicité sur internet qui commence à concurrencer sérieusement les différentes formes de la publicité traditionnelle, nouvelles formes d'expression de soi, nouvelles pratiques politiques, citoyennes et contestataires, *e-learning*, *m-paiement*, management des entreprises, télétravail, messagerie électronique, moteurs de recherche, etc.
- **Médias numériques et contenus** : le succès fulgurant des plateformes comme Facebook, WhatsApp, Youtube ou Netflix témoigne de la montée en

⁴⁹ Le routeur est un outil logiciel ou matériel qui aiguille les données au sein d'un réseau. Le commutateur (Switch en anglais) est un équipement qui relie plusieurs segments dans un même réseau en assurant l'acheminement des données d'un point à un autre.

⁵⁰ Les réseaux sont devenus la forme organisationnelle prépondérante de tous les domaines de l'activité humaine [...] Les technologies de la communication ont érigé la virtualité en tant que dimension fondamentale de notre réalité. L'espace des flux a pris le dessus sur la logique de l'espace physique. [Notre traduction]

puissance du secteur des médias numériques et de création de contenu. Télévision, vidéo, cinéma, musique numérique, radio, livre numérique sont autant de médias qui occupent actuellement une place de plus en plus grandissante sur internet.

- **Télécommunications** : le secteur des télécommunications, avec ses infrastructures et ses services, constitue le pivot de tout l'écosystème TIC. L'activité humaine s'organise à l'heure actuellement autour de réseaux dont l'existence est tributaire d'une infrastructure des télécommunications capable d'assurer les interconnexions nécessaires aussi bien entre les réseaux que leurs membres. Les innovations technologiques dans le domaine des TIC (smartphones, outils collaboratifs, *cloud*, objets connectés) ne peuvent prétendre à une diffusion satisfaisante sans un développement équivalent des réseaux des télécommunications qui en constituent le support.
- **Internet des objets** : appelé aussi internet du futur ou encore internet multidimensionnel. Il constitue « *la prochaine étape de convergence, d'une ampleur sans précédent, entre les TIC et l'économie* » (OCDE, 2015, p. 270). Il repose sur la collecte d'informations événementielles générées par des millions de capteurs dans le but de produire un service. L'utilisateur étant à la fois source et destinataire de ce service (Mazegh, Youssoufi et Amsidder, 2018, p. 49). Plusieurs applications professionnelles et grand public de l'internet des objets sont aujourd'hui sur le marché comme la domotique, la télésurveillance, les montres connectées, etc. Avec l'internet des objets, « *des données pourraient par exemple être collectées dans les bâtiments, les usines ou les écosystèmes naturels aux fins de la planification urbaine, de la production manufacturière ou de la surveillance de l'environnement. Les résultats se combineront avec l'infonuagique, les données massives et l'apprentissage automatique pour produire des machines autonomes et des systèmes intelligents* » (OCDE, op.cit., p.270).

La liste, non exhaustive, que nous venons de dresser témoigne de l'étendue et de la diversité du secteur des technologies de l'information et de la communication.

Un domaine où l'outil et l'usage se fusionnent souvent pour n'en constituer qu'un. C'est aussi un domaine caractérisé par des évolutions rapides et des innovations soutenues et successives. L'essor de la mobilité avec un centrage de plus en plus grand de l'activité autour des smartphones, la connectivité qui s'étend à tout, la virtualisation des ressources informatiques ou le *cloud computing*, l'essor des technologies d'exploitation des données massives et l'expansion de l'internet des objets sont les nouvelles tendances qui structureraient davantage notre vie quotidienne et participeraient à l'émergence de nouveaux usages et de nouveaux modèles socio-économiques (expression et dévoilement de soi avec les réseaux sociaux, rapport aux autres, les risques de délitement des liens sociaux, traitement des données massives à des fins commerciales, sécuritaires et politiques, quantification de soi et protection des données personnelles à caractère sensible comme le cas des données relatives à l'état de santé).

Après ces quelques précisions apportées au concept « technologies de l'information et de la communication », nous abordons dans la section suivante une composante plus spécifique de ces technologies, les TIC mobiles en l'occurrence.

4.2.2. Les TIC mobiles, les incontournables

Dans la partie introductive du présent travail de recherche, nous avons donné une première définition des TIC mobiles. Cette définition fait référence à deux éléments principaux. Le premier est la variété des outils numériques entrant dans le cadre de cette composante des TIC et le second élément est la mobilité permise par ces outils. Une mobilité qui s'ancre davantage dans les pratiques quotidiennes sous l'effet de la généralisation et de l'expansion des réseaux de communication mobiles (réseaux cellulaires 3G/4G et réseaux wifi).

Nous nous limiterons dans la présente section aux outils numériques suivants : le téléphone mobile, la messagerie électronique et l'informatique en nuage. Notre choix est dicté par le fait qu'il s'agit d'outils dont les utilisations professionnelles et personnelles s'entrecoupent et s'entremêlent. Les frontières spatiales et temporelles peinent à résister devant eux.

4.2.2.1. Le téléphone portable, l'outil ubiquitaire par excellence

Le téléphone portable constitue, et de loin, le dispositif le plus utilisé et prisé parmi les terminaux mobiles⁵¹. Il est devenu, comme le réseau internet, un outil indispensable de la vie quotidienne. En moins de trois décennies, il a réussi à se substituer à de nombreux appareils et à assurer un nombre considérable de tâches. Il s'est érigé en super dispositif. Un véritable exploit rendu possible grâce aux composants électroniques, en constante évolution, dont il regorge et les applications embarquées dont il assure le fonctionnement et l'exploitation. Le smartphone⁵² est un concentré de capteurs. Ces derniers sont des dispositifs qui permettent de capter un phénomène physique, comme le mouvement, la lumière, l'humidité, etc., et de le restituer en signal. Ils permettent au smartphone de communiquer avec son environnement. Le tableau suivant dresse une liste, non exhaustive, des différents capteurs présents dans un smartphone et la fonction qu'ils assurent.

Tableau 9. Liste des capteurs présents dans un smartphone

Capteur	Fonction
Accéléromètre (3 capteurs avec 3 axes)	permet de connaître la direction dans laquelle l'appareil se déplace. Il s'agit des mouvements de translation ou de déplacement du corps d'un endroit à un autre et les mouvements de rotation.
Gyroscope	aide l'accéléromètre à comprendre la façon dont le smartphone est orienté. Il ajoute un autre niveau de précision pour que les photosphères à 360 degrés soient vraiment aussi impressionnantes que possible.
Gyromètre (3 capteurs avec 3 axes)	détecte une accélération de la rotation autour d'un axe. Il mesure les changements dans l'orientation (mouvements angulaires) ou les changements de vitesse et de rotation.
Magnétomètre (3 capteurs avec 3 axes)	mesure les champs magnétiques tout comme une boussole. Il permet au smartphone de toujours connaître son orientation ainsi que la détection de métaux.
Thermomètre	mesure la température.
Hygromètre	mesure l'humidité.

⁵¹ Les terminaux mobiles se rapportent à une panoplie de dispositifs numériques tels les tablettes, les PDA (*Personal Digital Assistant*) ou agendas électroniques, clés USB, PC portables, etc.

⁵² Le smartphone, descendant direct du téléphone portable mono fonction des années 1990, est un terminal mobile intelligent multifonctions.

Capteur de geste infrarouge	détecte le mouvement de la main.
Capteur de pression	baromètre, altimètre (altitude et pression)
Scanner d'empreintes digitales	identification de l'utilisateur.
Capteur de lumière (Light sensor)	détecte la luminosité ambiante ce qui permet à l'écran d'ajuster son éclairage.
Podomètre	calcule le nombre de pas effectués durant 24h. Certains smartphones calculent même la distance parcourue ainsi que l'énergie dépensée.
Capteur de proximité	permet de détecter les changements de distance entre le terminal et les objets. Désactive l'écran tactile lorsque le smartphone se trouve à proximité de l'oreille.
GPS (Global Positioning System)	permet la géolocalisation du terminal.
Baromètre	complète la fonction GPS en rajoutant des données supplémentaires comme la latitude, la longitude et l'altitude
Capteur d'impulsions cardiaques	mesure la fréquence cardiaque
Caméra	Photo, vidéo, lecteur flashcode, loupe, scanner, mesures, Réalité Augmentée. Auto-photos (selfies), visiophonie, webcam. Certains modèles récents disposent de 5 capteurs. L'objectif étant d'avoir des photos plus nettes, un grand angle et des couleurs et contrastes améliorés. En additionnant les capteurs, les possibilités de prises de vue sont considérablement améliorées.
Écran tactile	clavier, dessin, jeux.
Microphones	téléphone, dictaphone, vidéo, reconnaissance vocale, reconnaissance de musiques.
Reconnaissance faciale	permet de déverrouiller le terminal

Source : (<https://sites.google.com/site/wikismartphone/generalites/les-capteurs> consulté le 11/08/2019 et (<http://webstar-electro.com/actualite/comprendre-les-capteurs-de-smartphones-et-leur-utilite-21819.htm> consulté le 11/08/2019)

Le smartphone, avec ce nombre impressionnant de capteurs et la multitude des applications embarquées, est devenu l'outil numérique polyvalent et multifonctions par excellence. Plusieurs dispositifs numériques peinent à résister à son expansion vertigineuse. Il s'affiche comme un véritable concentré technologique qui a réussi à assurer des fonctionnalités diverses et éparses dévolues, il y a peu de temps, à un grand nombre d'appareils de toutes sortes. En sus des fonctions de communication

de plus en plus évoluées, les smartphones permettent un nombre inédit de fonctionnalités : horloge, chronomètre, réveil, calculatrice, agenda électronique, assistant personnel, navigateur GPS, appareil photo, caméra vidéo, connexion internet, point d'accès wifi, radio, baladeur, scanneur, espace de stockage de données, lecteur code à barre, boussole, suite bureautique (traitement de texte, tableur, messagerie électronique,...), torche, commande à distance des équipements domotiques, liseuse, assistant personnel intelligent, tensiomètre, télécommande TV, porte-monnaie électronique, dictaphone, loupe,...etc. La liste des fonctionnalités s'allonge davantage avec les applications dont regorgent les boutiques dédiées. En 2017, le nombre d'applications disponibles sur les deux principaux magasins, App Store et Play Store, était respectivement de 2,1 millions et 3,6 millions⁵³.

Le smartphone, avec la diversité et la puissance de ses composants électroniques et le foisonnement des applications mobiles qu'il embarque, a dépassé son statut de simple outil de communication intelligent pour devenir un véritable dispositif technologique sophistiqué et multi-tâches. Il n'est donc pas fortuit qu'au Québec, ils préfèrent utiliser le terme « ordiphone » à la place de « smartphone ». Le terminal mobile intelligent se trouve ainsi assimilé à un ordinateur doté d'une capacité de communication. L'ordinateur, comme le définit le dictionnaire de l'académie française⁵⁴, est l'équipement informatique qui assure le traitement rapide des données codées sous forme numérique qui peuvent être conservées et transmises. Ce terme est emprunté du latin *ordinator*, « celui qui règle, met en ordre ; ordonnateur ». Le téléphone portable n'est-il pas en phase d'assurer ce rôle d'ordonnateur de notre vie quotidienne ? Question qui risque de se poser, avec insistance, dans un avenir proche à la lumière de la concentration fulgurante et croissante des usages autour des smartphones. Le rôle de ces derniers ne semble pas se limiter à cette centralité, au demeurant si importante et stratégique, mais la dépasse pour devenir un super objet qui se substitue à une dizaine d'outils pour ne

⁵³ Paulson, A (s. d.) App Store : le nombre d'apps recule en 2017 (mais pas pour le Play Store) <https://www.clubic.com/play-store/actualite-843381-app-store-nombre-apps-recul-2017.html> consulté le 13/08/2019

⁵⁴ (Académie française) <https://www.dictionnaire-academie.fr/article/A8U0090> consulté le 12/08/2019

pas dire les condamne à l'oubli. Le Baladeur, l'appareil photo, le PDA sont des exemples de dispositifs ayant été fortement impactés par l'expansion des smartphones. Les tablettes, à leur tour, n'ont pas été épargnées. Leur cannibalisation par les smartphones se confirme de jour en jour. Leurs ventes sont en chute libre. La taille des écrans des smartphones ne cesse de s'accroître progressivement battant en brèche l'unique avantage que les tablettes avaient par rapport aux smartphones. La taille moyenne des écrans des smartphones est passée de 3,7 pouces en 2014 à 5 pouces en 2017⁵⁵ puis à 6 pouces en 2019. En l'espace de 5 ans, la taille moyenne des smartphones a presque triplé. En effet, l'écran 3,5 pouces a une surface de 33,8 cm² alors que celle d'un écran 6,2 pouces est 99,2 cm². L'augmentation de la taille des écrans va de pair avec celle de la puissance des batteries qui affichent une autonomie de plus en plus conséquente.

Tableau 10. Taille des écrans quelques smartphones sortis en 2019

Portable	Taille de l'écran
Samsung A8, Samsung A70	6,7 pouces
Oppo Reno 10x Zoom	6,6 pouces
Iphone Xs Max	6,5 pouces
Huawei P30 Pro	6,47 pouces
Xiaomi Mi 9, Honor View 20, Asus Zenfone 6, Samsung Galaxy Note 9, Samsung Galaxy S10+, Samsung Galaxy A50, A30, A20	6,4 pouces
Huawei Mate 20	6,39 pouces
Xiaomi Redmi Note 7	6,3 pouces
Galaxy A10	6,2 pouces

Source : 01net.com <https://www.01net.com/actualites/le-top-10-des-smartphones-grand-format-de-noel-635723.html> consulté le 14/08/2019

Ecrans de plus en plus grands, microprocesseurs puissants, autonomie en constante progression, espaces de stockage en forte extension qui n'ont rien à envier

⁵⁵ Paulson, A. (2017b) Smartphones : plus la taille des écrans est grande, plus c'est bon (<https://www.phonandroid.com/smartphones-taille-ecrans-grande-bon.html> consulté le 13/08/2019)

à ceux des PC les mieux équipés (certains smartphones offrent désormais 1To d'espace) constituent certaines caractéristiques, parmi d'autres, qui montrent l'amélioration incessante et imperturbable des performances techniques des smartphones. Les constructeurs se sont, en effet, engagés dans une course effrénée pour perfectionner et enrichir davantage ce dispositif qui ne laisse, semble-t-il, aucune personne indifférente à son égard, même les plus technophobes. Ceci nous pousse à poser la question suivante : qu'est-ce que le téléphone portable a de si particulier pour connaître un tel engouement ? Les réponses fusent mais demeurent conjecturales tant que les usages, qui continuent à se multiplier et à se diversifier, ne se sont pas encore inscrits dans un temps historique suffisamment long pour une réflexion scientifique assez élaborée. Il s'agit d'un thème qui déborde le cadre du présent travail. Ceci étant, nous ne pouvons-nous empêcher de formuler les quelques réflexions suivantes à ce sujet.

- Le succès de diffusion du téléphone portable n'est-il pas lié à cette faculté conférée à l'individu de s'affranchir des contraintes spatiales et temporelles dans sa relation à l'autre et à son environnement, ou pour être plus précis, la faculté conférée à l'individu pour vivre pleinement un nomadisme contemporain aussi tempéré ou controversé soit-il ?
- N'est-il pas ce rêve d'ubiquité qui a tant habité et hanté l'être humain qui se réalise enfin grâce ce dispositif ?
- La diffusion spectaculaire du smartphone n'est-elle pas due au fait qu'il condense une multitude d'usages et de fonctionnalités qui l'ont rendu un dispositif pratique et indispensable dans la vie contemporaine ?

Francis Jauréguiberry (1996, 2003, 2007) a tenté, depuis le début des années 2000, de questionner l'usage du téléphone portable. Pour lui, le téléphone portable a permis à l'homme de réaliser son rêve éternel d'ubiquité.

L'homme a toujours rêvé d'être ici et ailleurs en même temps. Mais ce désir d'ubiquité n'avait jusqu'alors trouvé d'autre réalisation que mythique au niveau collectif et imaginaire au niveau individuel. L'apparition des téléphones mobiles introduit un véritable bouleversement dans la façon de vivre ce désir. Les mobiles permettent en effet d'expérimenter une ubiquité

non plus seulement mentale, comme cela a toujours été possible par le rêve ou la construction intellectuelle, mais aussi sensitive et verbale, par le prolongement artificiel de l'ouïe et de la voix (Jauréguiberry, 2003, p. 155).

Selon Jauréguiberry, ce rêve d'ubiquité ne constitue cependant pas une fin en soi. Une logique rentabiliste et utilitariste du temps a très tôt émergé chez les premiers utilisateurs du téléphone portable. Cette logique, qui s'inscrit dans le modèle culturel de nos sociétés hypermodernes, demeure l'élément structurant de l'utilisation de ce dispositif. Le culte de l'immédiateté, de l'instantanéité et de la chrono-compétitivité qui s'est installé dans la sphère économique s'est vite propagé dans la société toute entière. Les outils du « temps réel », jadis limités aux téléphones portables et au Fax, « *se sont convertis en de véritables armes mobilisées dans un même but : raccourcissement des délais, accélération des rythmes, généralisation de la simultanéité. Que ce soit pour gagner ou pour ne pas sombrer, il faut accélérer* » (Ibid., p.156). Hormis les motivations et les considérations économiques, culturelles et sociales susceptibles d'être avancées, nous considérons, comme l'a fait remarquer F. Jauréguiberry (2007), que la diffusion rapide et exceptionnelle de ces outils, les smartphones en particulier, tient au phénomène de dédoublement du temps. Cette dimension a permis de rentabiliser le temps d'une manière inédite. La méthode classique de réaménagement du temps consistait dans sa densification par « *une meilleure organisation des tâches dans leur déroulement et succession* » (Jauréguiberry, 2007, p. 82). La nouveauté introduite par le principe de dédoublement du temps est de parvenir à la « *superposition simultanée d'un temps médiatique à un temps physique*⁵⁶ » (Ibid., p.82). Le temps médiatique ne se substitue pas au temps physique. Il se superpose à lui permettant l'exécution simultanée des tâches relatives à chaque temps. Ce constat relevé par Jauréguiberry, depuis ses premières études sur les téléphones portables en 1996, s'est confirmé

⁵⁶ Le temps physique est relatif, par exemple, au temps du trajet travail-domicile et vice-versa, pause déjeuner, file d'attente. Le temps médiatique est relatif au temps passé au téléphone. La tâche effectuée en téléphonant ne se fait pas en dehors du temps physique consacré à l'autre tâche qui s'exécute simultanément (exemple régler des affaires avec un client ou un fournisseur tout en conduisant sa voiture)

davantage lors des autres études menées par le chercheur sur d'autres terrains en 2000, 2003, 2005 et 2007.

Procédant à trois autres terrains en 2000, 2003 et 2005 et prenant soin de constituer mes panels et groupes d'intervention sociologique de façon à ce qu'ils soient représentatifs de l'ensemble des usagers, je fus surpris de voir à quel point cette dimension de dédoublement du temps en vue de sa rentabilisation était transversale aux catégories socioprofessionnelles, aux sexes et (avec la nuance apportée plus loin) aux âges (Ibid., p.83-84).

L'autre aspect du dédoublement du temps qui mérite d'être souligné, avant d'aborder le deuxième outil de mobilité qui est la messagerie électronique, est celui de la fuite du temps perdu. « *Ici, le portable ne sert pas à organiser l'existant dans son excès, mais à le fuir dans son vide* » (Ibid., p.84). F. Jauréguiberry explicite cet aspect dans les propos suivants :

Il est des moments où l'individu s'ennuie. Dans une file d'attente, lors d'un trajet ou seul à la table d'un restaurant, il fait l'expérience du vide creusé par la réalité du temps en regard des attentes, qu'idéalement et narcissiquement, il se fixe en accord avec l'injonction contemporaine à vivre de façon continue une existence dense et trépidante [...] Le portable accompagne parfaitement cette recherche du potentiellement mieux contre le certainement moyen. Il s'agit d'être à la fois en situation de ne rien rater, c'est-à-dire à l'écoute (branché) et en disposition de commuter immédiatement (zapper) sur ce qui apparaît subitement mieux ou plus intense (Ibid., p.84-85).

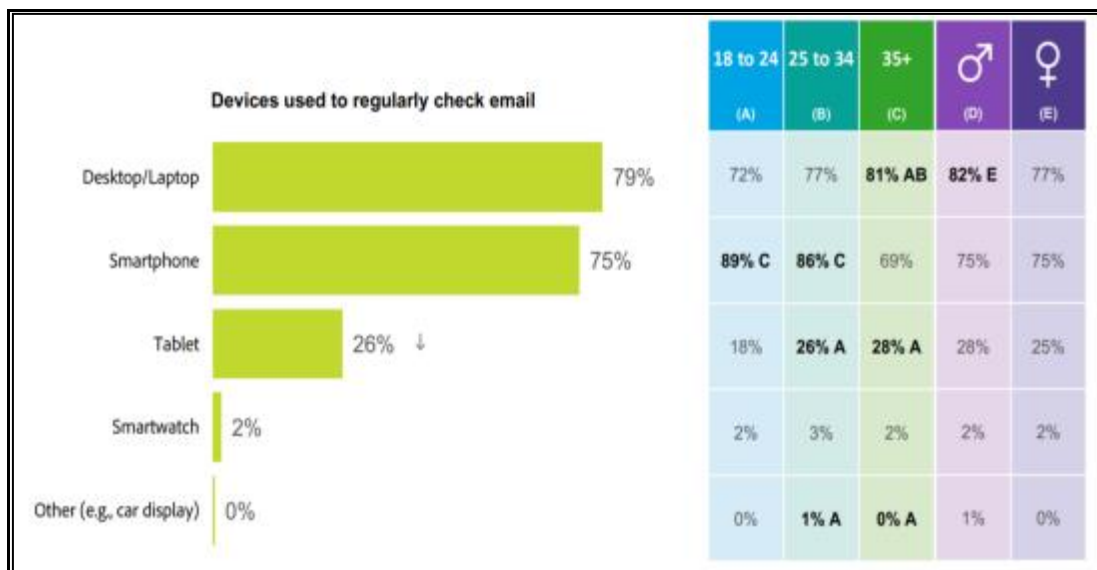
4.2.2.2. Messagerie électronique

La messagerie électronique s'affiche comme outil d'efficacité communicationnelle mais aussi comme vecteur de surcharge informationnelle. Elle a réussi à occuper une place centrale dans l'environnement communicationnel actuel. L'articulation entre les sphères professionnelle et privée est fortement marquée par l'omnipotence de cet outil. Plusieurs éléments relatifs à ce dernier aspect ont été abordés au chapitre n°3. Par conséquent, nous nous limiterons dans la présente section aux fonctions pratiques qui ont contribué à ériger la messagerie électronique en outil de communication largement utilisé.

La messagerie électronique ou l'email est une technologie qui s'appuie sur le réseau internet qui permet d'envoyer, transférer et recevoir des messages avec la possibilité de leurs joindre des documents et des médias diversifiés (fichiers, photos, vidéos, sons, liens hypertexte, etc.). Chacun des correspondants doit avoir une adresse électronique faisant office d'identifiant unique. La circulation des messages se fait par le biais de serveurs spécialisés. La communication avec ces serveurs s'effectue par l'intermédiaire d'un client de messagerie⁵⁷ ou le *webmail*.

La messagerie électronique est parvenue en quelque années à se substituer, et en grande partie, à plusieurs moyens de communication comme le courrier postal, le Fax, le Téléx, etc. L'expansion remarquable des smartphones, avec leurs applications de messagerie embarquées, a donné un élan à cette technologie. Les outils mobiles sont en passe de devenir le dispositif privilégié d'ouvertures de mails. La figure ci-dessous montre, en effet, que les smartphones sont le support dominant pour consulter les emails chez les 18-34 ans avec des taux avoisinants les 90%.

Graphique 4 : Périphériques utilisés régulièrement pour consulter les emails



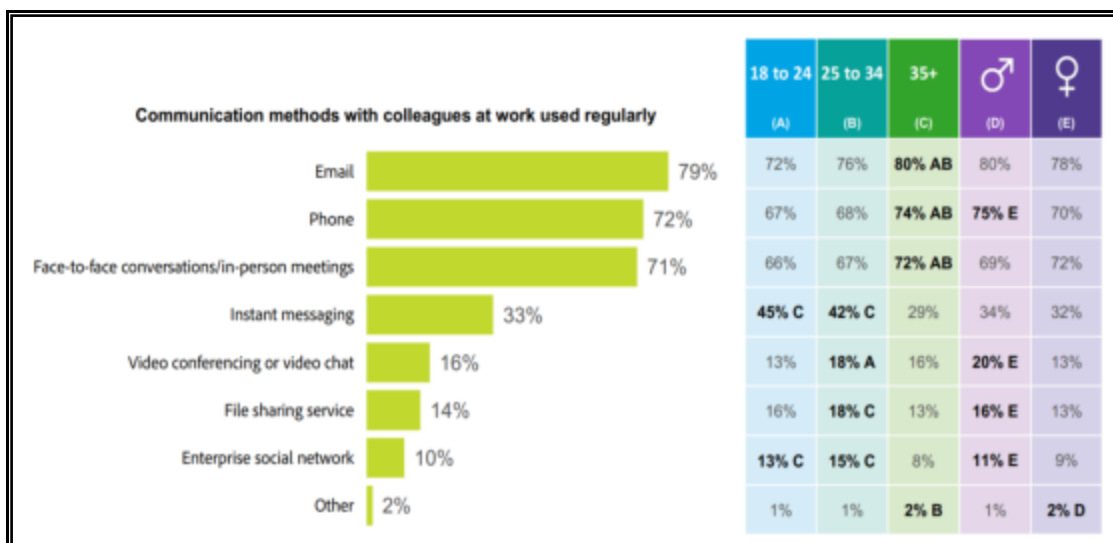
Source : Dietzen, R. (2017) Adobe MIO Email Use 2017 – EMEA report

La messagerie électronique est parvenue à s'imposer en tant que premier canal de communication au sein de l'entreprise. Les résultats de l'enquête d'Adobe,

⁵⁷ Le client de messagerie est un logiciel qui permet d'émettre et de rapatrier les courriels des serveurs de messagerie. Outlook, Mozilla Thunderbird, Mailspring, Foxmail en sont des exemples.

malgré les réserves que nous pouvons émettre quant au degré de leur généralisation, nous renseignent sur la place grandissante que cette technologie a prise dans le processus de communication entre les collègues de travail. Parvenir à reléguer la conversation face à face à la troisième position est un signe de recomposition des sociabilités et de la reconfiguration de l'environnement organisationnel par les nouveaux outils de communication.

Graphique 5 : canaux de communication privilégiés entre collègues au travail



Source : Dietzen, R. (2017) Adobe MIO Email Use 2017 – EMEA report

La place centrale que la messagerie électronique occupe au sein des TIC mobiles n'est plus une chose à démontrer. Son attrait est dû à plusieurs facteurs dont :

- La messagerie électronique est une technologie asynchrone. Il n'est donc pas nécessaire que le destinataire soit connecté pour lui envoyer un mail. La consultation et la réponse aux mails peuvent se faire au moment voulu par le destinataire ;
- Rapidité d'envoi et de réception de mails (presque en temps réel) : gain de temps et fluidité des relations ;
- Possibilité de joindre des fichiers, photos, vidéos et autres médias ;
- Possibilité d'envoyer un message à plusieurs destinataires ;
- Gratuité d'échange de mails ;

- Possibilité pour les entreprises de filtrer, bloquer, trier les mails transitant par leur serveur de messagerie ;
- Facilité d'utilisation : logiciels ergonomiques ne nécessitant pas une formation pour utiliser les fonctions de base ;
- Traçabilité : les messages sont sauvegardés et archivés ;
- Pratique : plusieurs clés de recherche des messages avec la possibilité de les réutiliser (transférer, répondre, etc.).

4.2.3. Informatique en nuage (*Cloud*)

L'informatique en nuage, l'internet des objets et le *big data* sont le nouveau trio émergent des technologies de l'information et de la communication. Le *cloud*⁵⁸ constitue une véritable « révolution dans la manière d'organiser, de gérer et de distribuer des ressources informatiques » (Figer, 2017). Avec le nuage, l'informatique devient de plus en plus ouverte et modulable. Elle se transforme en un modèle « permettant d'accéder aux services, aux applications et aux ressources informatiques selon des modalités souples, évolutives et à la demande » (OCDE, 2015, p. 54). Malgré sa diffusion au sein des entreprises ou auprès des particuliers, cette technologie demeure méconnue ou mal comprise par bon nombre de gens. Nayan Ruparelia⁵⁹ confirme le même constat dans son ouvrage consacré au *cloud computing*. « *Not many people know what cloud computing is. Despite the hundreds of books and articles that have been written on the topic, few actually understand cloud computing* »⁶⁰. Et pourtant les exemples de services et d'applications

⁵⁸ L'appellation « nuage » ou « *cloud* » en anglais trouve son origine dans le symbole utilisé pour représenter le réseau internet. « Le premier nuage était construit autour du réseau (abstraction TCP/IP). Le deuxième nuage était celui des documents (abstraction du *World Wide Web*). Le nuage actuel, *Cloud Computing*, est une abstraction de l'infrastructure informatique qui masque la complexité des serveurs, des applications, des données et des plates-formes hétérogènes. (Figer, 2017)

⁵⁹ Nayan Ruparelia est un entrepreneur installé à Londres. Il a cumulé une expérience de 30 ans dans le domaine technologique. Entre 2007 et 2015, il était Directeur technique à Hewlett Packard UK (source : <https://mitpress.mit.edu/books/cloud-computing> consulté le 24/08/2019)

⁶⁰ Peu de gens savent ce qu'est le cloud computing. Malgré les centaines de livres et d'articles qui ont été écrits sur le sujet, peu de personnes en comprennent véritablement le sens. [Notre traduction]

informatiques auxquels nous recourons tous les jours, au moins à titre personnel, ne manquent pas : regarder un film sur *Netflix*, stocker des fichiers personnels sur *Onedrive*, *Google Drive*, *Icloud* ou *Dropbox*, gérer sa messagerie électronique (*gmail*, *hotmail*, *yahoo*) ou encore écouter de la musique en streaming sur *Spotify*. Parallèlement à ces utilisations personnelles, il existe une panoplie d'applications professionnelles spécifiques répondant à des besoins particuliers et plus pointus.

Pour comprendre la raison d'être et l'utilité du *cloud*, avant d'en donner une définition et d'exposer ses différents modèles, nous allons remonter au premier *cloud* public lancé par Amazon en 2006. Il s'agit d'Amazon Web Service (AWS). En 2002, Amazon s'est aperçue que ses développeurs se plaignaient du manque de ressources informatiques nécessaires et adéquates pour tester leurs projets au moment où le staff technique, séparé et logé dans un bâtiment différent des autres, disposait d'une infrastructure IT au point dont il contrôlait l'usage et l'accès. C'est ainsi qu'il est né *Elastic Compute Cloud* (EC2), un service permettant à des tiers de louer des serveurs sur lesquels ils peuvent exécuter leurs propres applications web. La combinaison d'EC2 et de S3 (*Amazon Simple Storage Service* qui est un service de stockage), les *startup*⁶¹ n'auront plus à se soucier des sommes faramineuses à déboursier pour l'acquisition des serveurs et l'embauche d'ingénieurs spécialisés pour les faire fonctionner. Les coûts d'infrastructures allaient devenir variables. Ils pourraient croître en proportion directe avec les revenus de la *startup* (Schultz, 2014). Ajoutons à cela qu'Amazon s'est aperçue qu'elle disposait de ressources informatiques qui dépassaient ses besoins propres. Elle a donc pensé à en louer une partie. L'essor du *cloud* tient aussi au développement des télécommunications dont l'infrastructure permet désormais de véhiculer des données très importantes à une vitesse de plus en plus grande.

Pionnière dans ce domaine, Amazon, par le biais de sa filiale AWS, deviendra le leader incontesté du *cloud*. En 2016, sa part de marché était de 30% devançant largement ses trois principaux concurrents Microsoft, IBM et Google. Ces derniers totalisent à peine 22% de part de marché (Bastien L, 2016). Le chiffre d'affaires

⁶¹ Ce modèle est aussi valable pour n'importe quelle entreprise désirant investir dans des solutions informatiques

réalisé par AWS représente 10% de celui d'Amazon. L'enjeu financier du marché de l'informatique en nuage est très important.

Les services Amazon Cloud sont utilisés par des millions d'entreprises dans le monde entier comme Spotify, Yelp, Shazam ou encore AirBnB. AWS apparaît comme le leader sur ce marché. Entre 2015 et 2017, ses ventes sont passées de 7,8 millions de dollars à 17,5 millions de dollars en 2017. L'année dernière son bénéfice net atteignait 4,3 millions de dollars (Bastien L, 2019)

Après ce bref historique, voyons à présent ce qui est le *cloud computing* et les différents modèles qu'il propose. Nayan Ruparelia (2016, p.4) estime que la meilleure définition de l'informatique en nuage est celle de l'Institut national des normes et de la technologie (NIST), entité rattachée au département américain de commerce.

Cloud computing is a model for enabling ubiquitous, convenient, on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources (e.g., networks, servers, storage, applications, and services) that can be rapidly provisioned and released with minimal management effort or service provider interaction⁶² (Ruparelia, 2016, p. 4)

La définition, que nous venons d'énoncer, fait référence aux cinq propriétés-clés du *cloud computing* (Ruparelia, 2016 ; Figer, 2017).

- **Broad network access (accès réseau large bande)** : les serveurs sont répartis sur des zones géographiques et raccordés à internet via des connexions large bande garantissant une excellente connectivité ;
- **On-demand self-service (accès au service à la demande par l'utilisateur lui-même)** : la mise en œuvre des systèmes est entièrement automatisée et c'est l'utilisateur lui-même qui met en place et gère la configuration à distance ;

⁶² L'informatique en nuage est un modèle pratique et à la demande permettant un accès réseau ubiquitaire (accessibilité généralisée et immédiate) à un ensemble partagé de ressources informatiques configurables (par exemple, réseaux, serveurs, stockage, applications et services) qui peuvent être rapidement provisionnées et libérées avec le minimum d'effort de gestion ou d'interaction avec le fournisseur de service. [Notre traduction]

- **Resource pooling or shared services (mise en commun et partage des ressources)** : la plupart de ces centres comportent des dizaines de milliers de serveurs et des moyens de stockage pour permettre des montées en charge rapides. Il est souvent possible de choisir une zone géographique pour mettre les données “près” des utilisateurs ;
- **Rapid elasticity (redimensionnement rapide)** : la mise en ligne d’une nouvelle instance d’un serveur est réalisée en quelques minutes. L’arrêt et le redémarrage se font en quelques secondes. Toutes ces opérations peuvent s’effectuer automatiquement par des scripts. Ces mécanismes de gestion permettent de bénéficier pleinement de la facturation à l’usage en adaptant la puissance de calcul au trafic instantané
- **Measured service (Service mesurable)** : la facturation est faite à l’usage. Elle est calculée en fonction de la durée et de la quantité de ressources utilisées. Une unité de traitement stoppée n’est pas facturée.

L’informatique en nuage compte plusieurs modèles connus sous l’acronyme « *X as a service* » ce qui signifie que tous les produits et services IT sont délivrés en tant que service via le *cloud*. Les trois principaux modèles sont :

- **Infrastructure as a Service (IaaS) – Infrastructure en tant que service** : le déploiement des équipements IT demande de coûteux investissements que ce soit au niveau des équipements eux même (coûts d’acquisition, de fonctionnement et de maintenance) qu’au niveau de leur mise en place et leur exploitation. C’est un travail qui nécessite, de surcroît, une expertise de plus en plus pointue. Avec les solutions « *IaaS* », l’utilisateur loue des moyens de calcul et de stockage, des capacités réseau et d’autres ressources (partage de charge, pare-feu, cache). Il peut déployer n’importe quel type de logiciel incluant les systèmes d’exploitation (Figer, op.cit.,)
- **Platform as a Service (PaaS) – Plate-forme en tant que service** : ce modèle s’adresse aux développeurs d’applications qui peuvent se livrer à leur travail de création sans se soucier des limites matérielles ou logicielles susceptibles de les freiner. Le nuage met à leur disposition des solutions et

des ressources modulables en termes de capacité de stockage, de puissance de calcul et d'exécution, de logiciels et de langage de programmation, etc. *Amazon Elastic Beanstalk, IBM Websphere ou Google App Engine* sont des exemples parmi d'autres de ces plateformes.

- **Software as a Service (SaaS) – Logiciel en tant que service** : ce modèle offre un environnement de logiciels et d'applications fonctionnant sur une infrastructure *cloud*. L'accès se fait souvent via le navigateur web. **Gsuite de google** comprenant plusieurs outils et logiciels de productivité comme Gmail, Docs, Drive et agenda ou Microsoft Office 365, les logiciels intégrés de gestion (SAP) ou les logiciels de gestion de la relation client (GRC), sont des exemples de SaaS qui continuent de se diffuser dans l'univers professionnels. Les espaces de stockage tels Onedrive, Dropbox ou Icloud et les services de messagerie électronique gratuits (gmail, hotmail, yahoo, etc.) sont des exemples de ce modèle d'informatique en nuage utilisé par des millions de personnes à travers le monde.

Les TIC mobiles, comme nous l'avons vu tout au long de cette section, embrassent une panoplie de dispositifs et d'outils. Nous en avons retenu trois : les smartphones, la messagerie électronique et l'informatique en nuage. Ils forment le socle d'un nouvel environnement où la mobilité et la virtualisation seraient l'élément moteur. Avec ces outils, l'individu s'affranchit des contraintes spatio-temporelles. Il est à la fois ici et ailleurs. Les bureaux seraient, dans un avenir proche, davantage une affaire de connectivité que d'espace. Notons que nous commençons déjà de parler des « SBF », employés sans bureau fixe. En effet, toutes les informations dont on a besoin sont à bout de doigt. Le nuage nous suit partout.

4.3. Porosité des temps sociaux

Dans le sillage du développement exponentiel des usages des dispositifs numériques, différentes facettes de notre vie sont sujettes à des transformations inédites. Le changement du rapport au temps est l'une des manifestations de l'omnipotence du numérique. L'instantanéité et l'urgence ont imposé leur diktat. On assiste à « *un écrasement du temps sur lui-même pour nous plonger dans une espèce*

de présent immédiat perpétuel » (Jauréguiberry, 2013b). Les rapports entre la vie privée et la sphère professionnelle se trouvent en ligne de mire. Le principe de séparation des activités productives et reproductives sur lesquels repose le modèle industriel, qui prévalait depuis des décennies, commence à s'ébranler devant l'ascension fulgurante de la *société de l'information* et de la financiarisation de la sphère économique prônant l'immédiateté et l'instantanéité comme exigences majeures. L'articulation travail/famille, pour ne citer que cet aspect particulier du phénomène de porosité des temps, est devenue un problème structurel qui concerne la société dans sa globalité (Fusulier & Nicole-Drancourt, 2015, p. 4). Notons, à cet égard que le concept de porosité s'inscrit dans le cadre d'une problématique plus générale qui est le bouleversement des structures temporelles et spatiales aussi bien au niveau individuel qu'organisationnel. Le caractère ambivalent des technologies de l'information et de la communication (TIC) interpelle à plus d'un titre. En effet, l'introduction des TIC au sein des entreprises a contribué à la simplification de la charge de travail et à l'optimisation des processus de production et de coordination en même temps qu'à l'intensification de cette même charge. Les TIC se trouvent ainsi des vecteurs de l'urgence, de l'immédiateté, de la surcharge informationnelle, de l'hyper-sollicitation, de la disponibilité totale, du surtravail, du stress et de la porosité croissante entre la sphère professionnelle et la sphère privée (Yousoufi, Amsidder, Mazegh, 2016).

4.3.1. Le modèle industriel et la synchronisation des temps sociaux

Le capitalisme a réussi à mettre en place un mode d'organisation qui se base sur la séparation nette entre le lieu de travail et l'espace de reproduction de la force de travail. Cette séparation a constitué une rupture avec les formes de rapport au temps qui prévalaient jusqu'alors dans les *sociétés préindustrielles ou traditionnelles*. En effet, la caractéristique fondamentale de la figure temporelle de ces sociétés, principalement agraires, était l'adoption d'un mode de vie en parfaite symbiose avec le temps naturel. Un temps cyclique, discontinu et caractérisé par l'alternance des saisons, du jour et de la nuit (Genin, 2007, p. 24). La logique de rentabilité et de maximisation de profit, qui constitue le socle du mode de production

capitaliste, a participé à l'adoption de nouvelles formes de gestion basées sur la rationalisation et l'optimisation de l'activité industrielle par le biais de la parcellisation des tâches, principe communément connu sous le nom de l'Organisation Scientifique du Travail (OST) ou le Taylorisme. Augmenter significativement la productivité de travail passe, selon Frederick W. Taylor, par la décomposition des tâches en unités élémentaires selon des normes temporelles rigoureuses et suivant un rythme d'exécution bien calculé. Après la deuxième guerre mondiale, et s'inscrivant dans la continuité du modèle de gestion taylorien, Henri Ford a introduit le concept de travail à la chaîne et la production de masse. Pour ce dernier, il fallait corréliser le revenu à l'effort fourni et donner aux travailleurs un temps libre suffisant pour se ressourcer et participer activement à la consommation des produits qu'ils ont eux-mêmes fabriqués. Notons que L'OST a étendu ultérieurement son champ d'application au-delà de l'industrie en gagnant d'autres activités comme le secteur tertiaire. Ce modèle a marqué profondément le mode de gestion des entreprises malgré les reproches et les critiques qui lui ont été adressées. La principale critique étant le fait qu'il déshumanise le travail en exploitant au maximum les ouvriers qui se trouvent dans l'obligation d'effectuer des tâches répétitives et chronométrées à l'instar du travail accompli par les machines. Le film de Charlie Chaplin « les temps modernes » constitue une satire du travail à la chaîne et une dénonciation de l'exploitation des ouvriers. L'implémentation de ces modes d'organisation a nécessité un cadre temporel propice qui s'appuie, d'une part, sur une quantification du temps et d'autre part sur la séparation des différentes temporalités ou temps sociaux. Le temps des horloges en constitue l'étalon et le moyen. L'adoption de ce dernier et son intériorisation ont été l'aboutissement d'un long processus d'industrialisation entamé depuis le XIX^{ème} siècle. L'avènement de la *société de l'information* a entraîné une nouvelle conception du temps où le « *just in time* » et le « temps réel » seraient l'expression dominante. Ce nouveau rapport au temps a commencé à reconfigurer plusieurs aspects de la vie quotidienne. Il promettrait des changements paradigmatiques insoupçonnés.

4.3.2. Evolution de la conception du temps

« *Les rapports de l'Homme et du Temps apparaissent, depuis toujours, complexes, insaisissables et tumultueux* » (Aubert & Roux-Dufort, 2014, p. 19). La conception de temps construite collectivement participe à la régulation de l'activité humaine. Giovanni Gasparini (1990, p. 725) estime que le temps est une composante de la culture dans la mesure où il représente une construction sociale typique et fondamentale de la réalité. Pour lui, la culture temporelle, appelée aussi modèles culturels du temps, renvoie à deux éléments :

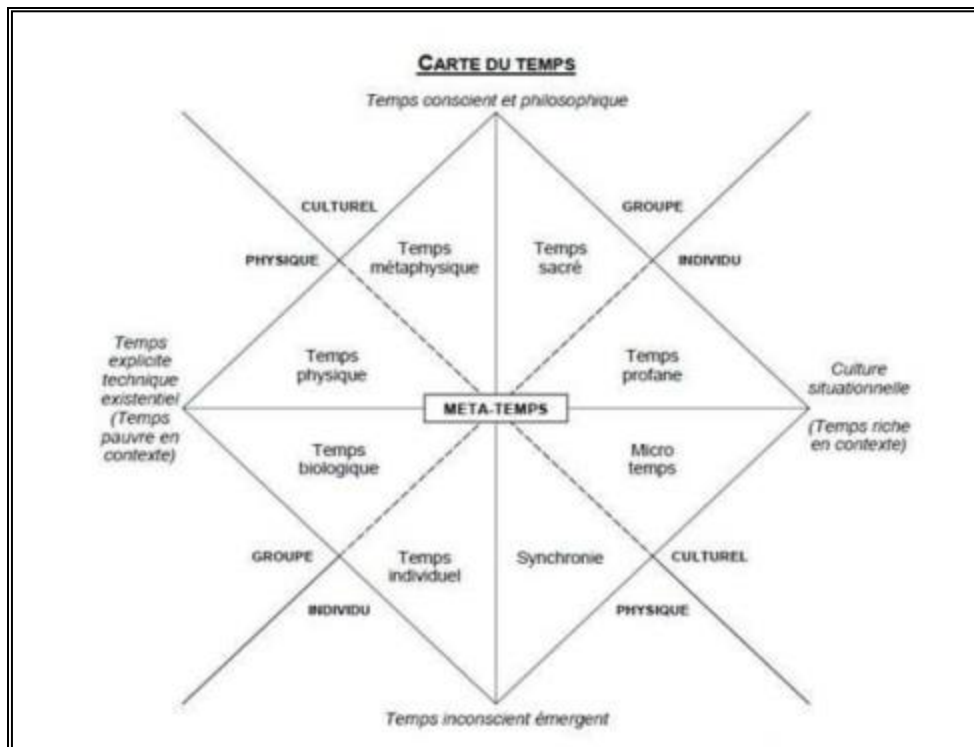
- Un ensemble de conceptions et de représentations du temps partagées par tous (orientations à l'égard du passé-présent-futur, conception quantitative du temps vs qualitative, représentation linéaire et continue vs cyclique et discontinue)
- Les expériences et les pratiques caractéristiques de la temporalité réalisées par les acteurs sociaux (habitude de travailler huit heures par jour du lundi au vendredi)

Edward T. Hall (1984) considère, qu'au niveau d'une micro-analyse, il existe autant de types de temps différents que d'êtres humains. Il estime que le temps est « *fondamentalement culturel dans la mesure où il constitue pour une société le produit autant que le moyen d'une organisation, d'une histoire et d'une configuration de valeurs spécifiques* ». C'est ainsi que le temps « *peut se concevoir et se pratiquer comme une ligne continue rectiligne (celle du progrès infini ou de l'évolution incessante ?) ou comme une ligne entourant un cercle (celle de la répétition, de la permanence, du retour aux origines et de la tradition ?)* » (Dantier, 2007, p. 7)

Edward Hall (1984, p. 23-72) a répertorié neuf types de temps. Il a choisi un mandala, l'un des plus anciens moyens de classification qui prend la forme d'un cercle ou d'un carré, pour représenter les relations qui existent entre ces différents types. Des relations paradoxales dans le sens où elles se complètent et se contredisent à la fois. C'est pour cette raison que Hall fait remarquer qu'on ne peut pas appliquer les règles de compréhension propres d'une catégorie à une autre.

Il est inutile d'essayer de comprendre le temps physique (scientifique) dans les mêmes termes que son contraire, le temps métaphysique, et vice versa, ou d'appliquer les règles du temps sacré au temps profane. Les catégories de temps sont aussi différentes que des univers avec leurs lois propres. Le mandala met en évidence leurs natures particulières, ainsi que leurs relations mutuelles

Figure 3. Carte du temps d'après Edward Hall



Source : La danse de la vie, Paris, éd. du Seuil, 1984, p.238

Les neuf types de temps recensés par Hall sont : biologique (temps profondément ancré dans le corps de l'individu et rythmé par l'alternance du jour et de la nuit et des saisons), individuel (temps subjectif perçu), physique (temps conçu modélisé par les physiciens. Le temps des horloges), métaphysique (occulte, intime et personnel. Cas des rêves prémonitoires, des expériences de clairvoyance, de télépathie), micro-temps (se rapporte à la culture temporelle propre que nous intériorisons et dont les règles sont appliquées d'une manière inconsciente. Monochronie et polychronie en sont les deux importantes formes. Le système monochrome, à conception linéaire et séquentiel du temps, est répandu en Europe du nord et en Amérique du nord alors que le système polychrone, où le temps est rarement perçu comme perdu, est largement répandu dans les sociétés

méditerranéennes et arabes), synchronie (rythme propre à chaque culture), sacré (temps mythique, imaginaire et englobant. « *Quand les Indiens d'Amérique participent à des cérémonies, ils sont à la fois dans la cérémonie et dans le temps de la cérémonie, au sens où ils cessent alors de vivre dans le temps ordinaire* »), profane (système explicite du temps calendaire exprimé en minutes, heures, jours, semaines, mois et années) et le méta-temps (entité abstraite construite des innombrables théories, discussions et considérations sur la nature du temps). Hall précise toutefois que « *nous ne savons pratiquement rien sur la manière dont ils s'organisent pour former un ensemble cohérent, ni comment chaque type de temps influe sur notre vie* ».

A travers les métaphores communément utilisées pour qualifier le temps, Nicole Aubert (op. cit., p.21-23) en a recensé trois conceptions :

- La métaphore la plus ancienne est celle qui fait référence à l'idée de labilité, de « flux » et de « fuite ». Le temps « s'écoule », « passe », « fuit ». Le temps est associé au flux d'un fleuve. C'est l'expression de l'harmonie entre le temps et la vie qui s'écoulent ensemble.
- La deuxième métaphore est liée à la notion de possession et de rentabilité « avoir du temps », « manquer de temps », « perdre son temps », « gagner du temps ». Le temps est un objet qu'on peut posséder, soumettre et dominer. Le taylorisme et le fordisme s'inscrivent dans cette vision. La variable temps représente une unité sécable dont la maîtrise a des effets bénéfiques et tangibles sur la rentabilité et les gains de l'entreprise.
- La troisième métaphore, plus récente, est liée à l'avènement de la *société de l'information*. On assiste à l'apparition de nouveaux qualificatifs du temps : « contraction du temps », « accélération du temps », « compression du temps », « fonctionnement en temps réel ». Tout cela pour répondre aux exigences d'une économie et d'une société qui tournent à vitesse toujours plus grande, exigeant des performances toujours plus poussées et des actions et réactions toujours plus immédiates.

Les trois paradigmes temporels identifiés par N. Aubert se rapportent essentiellement aux sociétés occidentales. Toutefois, force est de constater qu'on trouve les mêmes métaphores dans les sociétés arabes et à *fortiori* marocaine. En effet, le temps est assimilé à de l'or. L'individu est ainsi exhorté à le gérer avec le maximum de soin afin d'en tirer le meilleur parti. On commence toutefois, ces dernières années, à se plaindre de sa volatilité. On entend de plus en plus les gens dresser, avec amertume, ce constat en estimant qu'il n'y a plus de *Baraka*⁶³ dans le temps. Celui-ci passe tellement vite qu'on dit qu'il s'évapore ou s'envole. D'aucuns n'hésitent pas à voir dans ce phénomène d'accélération du temps - تسارع الزمن - l'un des signes précurseurs de la fin du monde (l'apocalypse) évoqués dans un hadith du prophète.

Quelle que soit la conception du temps que nous venons de passer en revue, on remarque que la variable temporelle se complexifie de plus en plus.

4.3.3. La société de l'information et la tyrannie du temps

« *Le monde d'aujourd'hui est automatisé, instantané, mobile et en ligne* ». ⁶⁴
 Cette phrase résume l'état de notre monde actuel. La *société de l'information* a favorisé l'émergence de nouveaux modes de vie, d'organisation et de collaboration. « *Les TIC bénéficient d'un effet de séduction et de fascination [...] Ne pas utiliser ces technologies suscite des regrets si ce n'est des remords* » (Benghozi & Cohendet, 1999, p. 207). En effet, ces outils se sont ancrés dans la vie quotidienne au point qu'il est devenu pratiquement impensable d'imaginer le monde sans eux. Le temps n'a plus le même rôle qui consiste à rythmer l'activité quotidienne. On assiste à un écrasement du temps sur lui-même plongeant l'individu dans un présent immédiat perpétuel (Jauréguiberry, 2013b). Un temps enfermé dans le moment présent dans une logique du sans délai. (Aubert & Roux-Dufort, op. cit., p.62). « *C'est enfin un temps dominé par le règne de l'urgence généralisée, une urgence directement liée au fonctionnement des marchés financiers et à l'évolution des*

⁶³ Généralement traduite par « bénédiction », la *Baraka* est une notion qui fait référence à l'abondance et à la prospérité entourant ce que l'on possède grâce à une faveur divine.

⁶⁴ Extrait d'une vidéo de la firme canadienne de solutions informatiques et réseaux SOLUPARC sur la solution cloud google apps. https://www.youtube.com/watch?v=X8qvIXAj9_E consulté le 22/03/2017

nouvelles technologies » (Ibid., p.40). Face à cette reconfiguration des normes temporelles, l'interaction entre les sphères de vie privée et professionnelle devient de plus en plus problématique.

4.3.4. La porosité des temps sociaux et l'érosion de la norme du temps de travail

Le modèle fordien, qui s'est généralisé depuis les années 1950, est réputé par deux aspects temporels caractéristiques du monde de travail. Premièrement, le temps de l'emploi est généralement associé au contrat à durée indéterminée et une carrière ascendante au sein de l'entreprise. Deuxièmement, le temps de travail correspond à un horaire nettement séparé du temps hors travail selon des horaires prévisibles, réguliers et synchronisés avec les autres temps sociaux (Bouffartigue & Bouteiller, 2002, p. 44). Avec l'érosion de cette norme, au sein de la *société postindustrielle*, le travailleur est dépossédé du sens de son labeur qui s'évapore aussitôt accompli. C'est la traduction de la rupture entre la logique financière qui régit la stratégie de l'entreprise et la logique productive qui structure le travail au quotidien (Aubert & Roux-Dufort, 2014, p. 97). Sous la pression de l'urgence, érigée en tant qu'outil de gestion, la flexibilité et la réactivité sont devenues des composantes essentielles de l'activité salariale. Cette situation a accentué la porosité entre la sphère privée et la sphère professionnelle. Emilie Genin (2007, 2008, 2012, 2015), qui s'est beaucoup penchée sur le phénomène de porosité, définit ce dernier comme la superposition et l'interférence entre les temporalités personnelles et les temporalités professionnelles. Ces interactions prennent la forme de différentes manifestations comme le télétravail, le travail en débordement, le surtravail, etc. Ces temporalités ou temps sociaux sont « *des cadres cognitifs relativement stables [...] en grande partie transmis et influencent nos comportements, nos manières d'être ensemble* » (Datchary & Gaglio, 2014, p. 2). Les temps de travail, de loisir, de repos, de congé, des fêtes, etc., sont autant de temporalités qui structurent la vie des gens. Nous avons eu l'occasion d'aborder et de mettre en évidence plusieurs aspects de ces interférences dans le troisième chapitre. D'autres aspects plus pratiques du phénomène de porosité des temps seront examinés dans la partie empirique du présent travail.

Synthèse du quatrième chapitre

Nous avons consacré ce quatrième chapitre aux trois concepts clés de notre travail : l'usage, les technologies de l'information et de la communication mobiles et la porosité des temps sociaux.

Notion centrale des approches se proclamant de la sociologie des usages et plus particulièrement de l'approche de l'appropriation, l'usage est un concept dont le champ sémantique se recoupe avec un ensemble de vocables (utilisation, pratique, emploi, etc) au point qu'ils sont souvent utilisés d'une manière interchangeable entre eux. Ceci étant, nous avons pu délimiter ce concept qui se focalise sur un agir particulier en mettant en relation des individus, des technologies et des contenus ou ressources. L'usage, en tant que construit social, résulte d'un processus d'interaction multi-facteurs (usager, groupes sociaux, environnement, objet) orchestré dans le temps. Il renvoie à une composante individuelle de possession, d'emploi ou d'utilisation d'un objet déterminé en puisant bien-entendu dans un référentiel psychologique et social donné d'une part, et une composante collective qui se manifeste à travers des pratiques sociales récurrentes, largement répandues et dont la stabilisation s'opère sur une période historique plus au moins longue, d'autre part. L'usage engage des savoirs et des imaginaires où les objets techniques ne sont qu'un élément (Louise Merzeau). Sa construction se manifeste à travers plusieurs points d'entrée : la généalogie des usages, le processus d'appropriation, l'élaboration du lien social, Intégration des usages dans les rapports sociaux.

Les TIC mobiles est le deuxième concept que nous avons tenté d'approcher. Il s'agit d'une composante particulière du domaine plus global des technologies de l'information et de la communication (TIC). Cet acronyme renvoie à un vaste ensemble de technologies nées de la convergence de deux domaines clés dans le traitement, le stockage et le transport de l'information qui sont l'informatique et les télécommunications. La mobilité est à l'heure actuelle le nouvel aspect saillant des TIC. Dans notre tentative d'élucider ce concept, nous avons choisi de nous focaliser sur trois outils mobiles : le smartphone, la messagerie électronique et l'informatique

en nuage. Ces derniers favorisent une mobilité assez étendue contribuant par là à la reconfiguration des sphères de sociabilité et des temporalités que ce soit au niveau individuel ou organisationnel.

Le troisième concept abordé est la porosité des temps. C'est un phénomène qui s'inscrit dans un nouvel rapport au temps marqué par une connectivité généralisée favorisée par la prolifération des outils de mobilité. L'interférence entre les sphères de vie personnelle et professionnelle en constitue la manifestation la plus saillante. Les frontières temporelles et spatiales s'embrouillent et s'enchevêtrent dans un environnement où le diktat de l'urgence, du temps réel et de l'immédiateté structure l'activité quotidienne.

Chapitre V

Le secteur des technologies de l'information et de la communication au Maroc, analyse de l'état des lieux et niveaux d'usage

Nous entamons le volet empirique par un chapitre consacré à l'analyse de l'état des lieux du secteur des technologies de l'information et de la communication au Maroc ainsi que les niveaux d'usage des TIC. Dans la partie introductive, nous avons opéré une première contextualisation de notre travail. Il s'agit de l'environnement global de la recherche, celui de la *société de l'information*. Abstraction faite de la pertinence ou le bien-fondé de l'appellation ou du concept, nous pensons, comme nous l'avons déjà exprimé, que la centralité de l'information numérisée, sous toutes ses formes, est la caractéristique principale de notre société actuelle. Les TIC sont devenues des organisateurs centraux de l'action (Denouël & Granjon, 2011, p. 8). Penser l'activité humaine sans le numérique serait difficilement concevable.

Dresser un panorama du secteur des TIC au Maroc constitue la seconde étape de notre démarche visant à contextualiser notre recherche. D'un environnement global et planétaire, nous passons à un niveau plus circonscrit et spécifique, celui de l'environnement national. Nous aborderons ce volet en trois temps. La première section sera consacrée à l'évolution du cadre institutionnel et réglementaire du secteur des TIC au Maroc. Nous aborderons ensuite l'environnement technologique en faisant le point sur son degré de développement. Nous terminerons, dans une troisième section, par le niveau des usages à travers le survol des différentes formules et prestations proposées par les opérateurs nationaux en termes de connectivité et de services.

5.1. Le cadre institutionnel et réglementaire du secteur des TIC au Maroc

L'histoire des télécommunications au Maroc remonte à la fin du XIX^{ème} siècle. Dans le but de s'adapter aux évolutions technologiques et aux transformations politiques, plusieurs organismes ont été créés. C'est ainsi qu'en 1892 sous le règne du Sultan Hassan Ier, le Maroc a vu la création de la première institution postale (Poste du *Makhzen*⁶⁵). L'objectif visé était d'avoir un cadre institutionnel pour la gestion des services postaux, d'une part, et d'affirmer, d'autre part, la souveraineté de l'Etat (Makhzen) sur le territoire national en prenant en charge l'acheminement du

⁶⁵ Pouvoir monarchique

courrier vers tous les coins du pays (2019, الغماز، سعيد، p. 62). Les années suivantes ont connu la création de plusieurs organismes chargés de la mise en place et l'exploitation du réseau télégraphique et postal et ultérieurement celui des télécommunications⁶⁶ en général : Société Marocaine des Télégraphes (1907), Administration Chérifienne des Télégraphes (1908), Administration Chérifienne des postes et des Télégraphes (1910) Office des postes, des Télégraphes et des Téléphones (1913), Ministère des Postes, des Télégraphes et des Téléphones (PTT) en 1956 et l' Office National des Postes et Télécommunications (ONPT) en 1984.

Le secteur des télécommunications a été, jusqu'aux années 1980, dominé par la théorie du monopole naturel. Pour les Etats, les télécommunications sont un secteur stratégique et sensible qui devrait être gardé jalousement sous leur tutelle. La puissance publique était considérée alors comme la « *seule instance susceptible d'engager les investissements nécessaires à la mise en place d'une infrastructure nationale accessible à tous* » (Do-Nascimento, 2005, p. 123). En Allemagne, à titre d'exemple, le monopole des télécommunications était inscrit dans la constitution. La rupture avec cette vision sera brutale et rapide à partir de la moitié de la décennie 1980. En effet, le processus de libéralisation du secteur et le démantèlement des monopoles étatiques, initié aux États-Unis en 1984, s'est rapidement propagé aux quatre coins du globe (Royaume-Uni en 1985, Japon en 1986 et les autres pays à partir de la décennie suivante). Les motivations ayant présidé à la mise en œuvre de ce processus diffèrent d'un groupe de pays à l'autre. Les changements technologiques et la mondialisation des réseaux étaient le moteur de ce processus dans les pays développés au moment où les recommandations des institutions financières et économiques internationales (Fonds Monétaire International, Banque Mondiale, Organisation Mondiale du Commerce, Union Internationale des Télécommunications) étaient à l'origine de la libéralisation et de la déréglementation

⁶⁶ Nous nous limiterons dans le présent chapitre à un aspect particulier du secteur des TIC, celui des télécommunications étant donné que les outils numériques, qui touchent spécifiquement l'environnement organisationnel, relèvent généralement de la composante télécommunicationnelle (smartphones, messagerie électronique, informatique en nuage, etc.). Les systèmes d'information et les équipements informatiques ne nous intéresseront que dans le cas où ils contribuent à favoriser la mobilité professionnelle des individus.

du secteur dans les pays en voie de développement⁶⁷. « *La réforme du secteur des télécommunications était présentée, par les tenants du libéralisme, comme le gage d'une meilleure efficacité économique et la condition sine qua non d'une entrée réussie dans la société de l'information* » (Sagna, 2010, p. 114). Le rapport de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), sur l'évaluation de la réforme des télécommunications en Afrique, le soutient ouvertement.

A partir de 1980, plusieurs Gouvernements ayant compris le rôle moteur que joue le secteur des télécommunications dans la construction de la future société de l'information ont décidé de remettre en cause l'organisation traditionnelle des télécommunications en engageant plusieurs réformes institutionnelles dans le but de rendre rapidement les services téléphoniques accessibles à l'ensemble de la population et très souvent sous la pression initiale des bailleurs de fonds internationaux, en particulier la Banque mondiale (Union Internationale des Télécommunications, 2003, p. 7).

Pour les partisans de la libéralisation du secteur des télécommunications, le processus doit passer par une réforme institutionnelle en quatre étapes :

- La séparation des deux domaines d'activités ayant une longue histoire de vie commune, les postes et les télécommunications ;
- La création d'un organe de réglementation et de régulation du secteur des télécommunications ;
- La privatisation de l'opérateur historique dans le but de moderniser et de mettre à niveau ses règles de gestion ;

⁶⁷ Le processus de libéralisation du secteur des télécommunications s'inscrit dans le cadre de réformes structurelles imposées par les institutions financières internationales, le Fonds Monétaire International (FMI) et la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD) en l'occurrence, dès le début des années 1980. Ces réformes, connues sous le fameux nom de « Plan d'Ajustement Structurel » (PAS), s'appuient sur la doctrine économique néolibérale qui prône une intervention limitée de l'Etat dans les domaines économiques et sociaux et l'obligation d'assurer les équilibres macro-économiques. Les actions mises en œuvre dans les pays en voie de développement, sous la pression du FMI, sont la privatisation des entreprises publiques et l'ouverture des marchés de ces pays à la concurrence ; ceci en plus de la réduction des dépenses publiques dans les domaines à caractère social comme la santé et l'enseignement.

- L'ouverture du marché à la concurrence par l'octroi de nouvelles licences d'exploitation des réseaux des télécommunications.

Le processus de libéralisation du secteur des télécommunications a atteint son paroxysme durant les années 1990. En effet, la majorité des pays se sont engagés dans cette opération en adoptant un nouveau cadre réglementaire et institutionnel. Le tableau ci-dessous montre que beaucoup de pays européens ont été devancés à ce niveau par les pays africains.

Tableau 11. Libéralisation du secteur des télécommunications

Date d'ouverture d'accès au marché télécoms	Pays africains	Autres
1984	--	Etats-Unis
1985	--	Royaume Uni
1986	--	Japon
1990	--	Canada, Nouvelle-Zélande
1991	--	Australie
1993	Nigéria, Rwanda, Tanzanie	Finlande
1994	--	Suède
1996	Soudan, Sénégal	Danemark, Corée du Sud, Mexique
1997	Maroc , Madagascar, Ouganda	Pays-Bas
1998	--	Autriche, Belgique, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Espagne
1999	Cameroun, Mauritanie	
2000	Zimbabwe	République Tchèque, Portugal
2001	Tunisie	Grèce
2002	--	Hongrie
2006	--	Turquie

Source : UIT (2003), Evaluation de la réforme des télécommunications en Afrique
 Boylaud et Nicoletti (2001), Le secteur des télécommunications : réglementation, structure du marché et performance

Le Maroc, à l'instar de ses homologues africains, s'est engagé dans la libéralisation du secteur des télécommunications à partir de 1997. La promulgation de la loi n°24/96 du 07 Août 1997 relative à la poste et aux télécommunications constitue le commencement de ce processus. Cette loi a consacré la séparation entre les activités de la poste et des télécommunications et la création de trois entités : l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT), Itissalat Al-Maghrib et Barid Al-Maghrib.

5.1.1. La loi n° 24/96, le nouveau cadre réglementaire et institutionnel du secteur des télécommunications

Le Dahir du 25 novembre 1924 a institué le monopole étatique sur le secteur des postes, des télécommunications et de l'audiovisuel. Ce monopole décrété sous le protectorat français sera reconduit après l'indépendance du Maroc jusqu'en 1997. Notons, à cet égard, que si, à l'échelle mondiale, le secteur des télécommunications n'a pas connu d'évolutions technologiques majeures durant la période 1924-1990 comme il sera le cas avec l'avènement de la téléphonie mobile et de l'internet⁶⁸, il n'en demeure pas moins que le domaine de l'audiovisuel a été, quant à lui, le théâtre de profonds changements et d'innovations successives (radio, télévision noir et blanc puis couleur, TV par satellite, TV câblée, TV sur internet, cinéma). Malgré cet environnement en pleine mutation, le secteur de l'audiovisuel est resté un espace verrouillé et protégé au Maroc. Les seules ouvertures de ce champ à de nouveaux entrants ont été faites à deux reprises et sur décision du Roi Hassan II sans remettre en cause, pour autant, le cadre monopolistique régnant. Ahmed Hidass revient sur ces deux opérations dans les propos suivants :

L'audiovisuel est toujours média de souveraineté au Maroc [...] Sans remettre en cause le monopole d'État, le Roi Hassan II a initié deux projets audiovisuels associant des capitaux privés marocains et étrangers.

⁶⁸ Vers la fin des années 1980, le réseau de communication principal dominant était le réseau téléphonique filaire avec ses services basiques et quelques applications avancées de transmission de données (liaisons spécialisées). Parallèlement à cela, le réseau télex à utilisation professionnelle restreinte subissait les contrecoups de l'ascension de la télécopie et de la messagerie électronique naissante)

Le 28 mars 1978, lors d'une visite en France, Hassan II a décidé de créer une radio franco-marocaine commerciale [...] Cette radio dénommée Médi1 diffuse ses programmes depuis 1980, par alternance en arabe et en français à destination du Maroc, du Maghreb et de l'étranger. [...] La convention franco-marocaine créant cette radio, tout comme le cahier des charges, sont demeurés confidentiels.

Dans la foulée des débuts prometteurs de la radio Médi 1, Hassan II a confié une nouvelle fois à la société française SOFIRAD, le soin de créer une chaîne de télévision commerciale selon le même montage financier. Dénommée 2M International (Hidass, 2007).

Le démantèlement du monopole étatique sur le secteur audiovisuel n'est intervenu que huit ans après celui des télécommunications. Le Dahir n° 1197-162 du 2 rabii II 1418 (7 août 1997) portant promulgation de la loi n° 24-96 relative à la poste et aux télécommunications stipule dans son article 111 que l'abrogation des dispositions du Dahir de 1924 ne concerne pas le volet audiovisuel.

Sont abrogées les dispositions relatives aux matières régies par la présente loi [...]

les dispositions du dahir du 27 rabii II 1343 (25 Novembre 1924) relatif au monopole de l'Etat en matière de télégraphe et de téléphone avec ou sans fil, tel qu'il a été modifié et complété sauf en ce qui concerne le monopole reconnu à l'Etat en matière de radiodiffusion et de télévision par ledit dahir, monopole auquel il n'est en rien porté atteinte par la présente loi (la loi n° 24-96 relative à la poste et aux télécommunications, 1997, p. 882)

Trois ans après la création de la Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle (HACA), la loi n° 03-77 du 03 janvier 2005 a été promulguée mettant ainsi fin au monopole de l'Etat en matière de radiodiffusion et de télévision et ouvrant « *la voie à la libre entreprise de communication audiovisuelle* » (Loi n° 77-03 relative à la communication audiovisuelle, 2005, p. 117)

Après ce bref détour sur le domaine de communication audiovisuelle, voyons de près les dispositions majeures de la fameuse loi n° 24-96 qui a posé les jalons du nouveau paysage télécommunicationnel du Maroc.

Comme nous l'avons signalé auparavant, l'ouverture du marché des télécommunications à de nouveaux entrants s'inscrivait dans une tendance mondiale

dictée par des considérations technologiques et autres économique-financières. Dans le préambule de ladite loi, nous pouvons lire :

Il est donc essentiel de doter le secteur d'un cadre juridique et réglementaire en parfaite harmonie avec les traités et les arrangements internationaux auxquels le Royaume du Maroc souscrit, capable d'encourager les initiatives privées pour étendre les réseaux et services de la poste et des télécommunications à l'ensemble du territoire du Royaume et à toutes les couches de la population (la loi n° 24-96 relative à la poste et aux télécommunications, 1997, p. 866)

La promulgation de la loi 24-96 vise, en premier lieu, à « *doter le secteur des télécommunications d'un cadre réglementaire efficace et transparent favorisant une concurrence loyale au bénéfice des utilisateurs des réseaux et services des télécommunications* » (Ibid., p.867). Il s'agit de l'objectif central dont la concrétisation conditionne l'atteinte des autres objectifs, à savoir :

- Poursuivre le développement des réseaux et services en créant une dynamique au sein du secteur des télécommunications, un secteur appelé à évoluer dans un environnement concurrentiel qui incite à l'innovation et à la création ;
- Mettre à la disposition de l'économie nationale des moyens de communication en constante évolution ;
- Faire bénéficier toutes les couches sociales du service public ;
- Favoriser la création de l'emploi.

Adoptant la même démarche mise en œuvre dans les autres pays, le Maroc, à travers cette loi, a décidé de libéraliser le secteur en instaurant :

- **La séparation des activités de la poste de celles des télécommunications :** Dans ce cadre, l'Office National des Postes et des Télécommunications (ONPT) est scindé en deux établissements :
 - ✓ Itissalat Al-Maghrib (Maroc Telecom), société anonyme, chargée d'établir et d'exploiter le réseau des télécommunications et d'assurer le service universel en mettant à la disposition de tous un service minimum à un prix abordable.

✓ Barid Al-Maghrib (Poste Maroc), établissement public sous la tutelle de l'Etat, chargé d'assurer les activités relevant du monopole de l'Etat en matière des services postaux et de gestion de la caisse d'épargne nationale.

- **La séparation des fonctions de la réglementation et de l'exploitation :** en vertu de cette séparation, l'Etat, à travers ses autorités gouvernementales compétentes, fixe les orientations générales du secteur et veille à leur application. Les exploitants des réseaux de télécommunications, détenteurs de licences, se chargent, quant à eux, de l'établissement des réseaux et de la fourniture des services ;
- **La mise en place d'organes de régulation, de contrôle et d'arbitrage du secteur des télécommunications :** la réussite du processus de libéralisation est tributaire de la disponibilité d'un cadre réglementaire et institutionnel favorable qui préserve les intérêts de tous les intervenants et fixe des règles de jeu transparentes qui garantissent la pérennité et l'évolution du marché. L'organe qui fut créé, à cet effet, est l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT). C'est un établissement public, institué auprès du Premier ministre, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. L'article 29 de la loi n° 24-96 précise les attributions de l'agence qui consistent à préparer les études et les actes réglementaires relatifs au secteur des télécommunications, d'une part, et à assurer le contrôle de l'application de la réglementation en veillant au respect des conditions générales d'exploitation, d'autre part.

La loi n°26/94 a connu, depuis sa promulgation, plusieurs amendements qui traduisent la dynamique du secteur des télécommunications et l'obligation de procéder aux ajustements nécessaires en fonction de l'évolution du marché. Les modifications et les ajouts apportés à la loi n° 24-96 par les différents dahirs ont concerné plusieurs aspects tenant au contrôle financier de l'ANRT, aux modalités de communication des informations par les exploitants des télécommunications, à la gestion des noms de domaine « .ma », à l'interconnexion, à la contribution des opérateurs pour financer le service

universel, à l'itinérance nationale permettant d'utiliser le réseau de communications d'un opérateur par un abonné d'un autre opérateur, aux sanctions, amendes et astreintes en cas de manquement aux dispositions réglementaires, au partage des infrastructures, etc.

5.1.2. La déréglementation et l'évolution du marché des télécommunications au Maroc

Une année après la promulgation de la loi n° 24-96, l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications est mise en place. Cette dernière a commencé aussitôt à préparer le dossier d'appel d'offre pour l'attribution d'une deuxième licence GSM. L'adjudication de cette licence fut un grand succès. Le journal « L'ECONOMISTE », dans son édition du 05/07/1999, relate l'ambiance euphorique qui a régné lors de l'annonce de l'adjudicataire.

1,1 milliard de Dollars (10,8 milliards de DH). C'est le ticket d'entrée pour la deuxième licence GSM. Et c'est le consortium Médi Télécom conduit par Telefonica regroupant BMCE Bank, Afriquia et Portugal Telecom qui l'a misé, soit 40 Dollars par habitant. La salle n'en revenait pas hier lors de l'annonce de cette nouvelle par M. Mostapha Terrab, DG de l'ANRT (Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications). Et elle est de taille. Elle s'inscrira dans les annales des concessions accordées par le Maroc. Elle fait partie des meilleures offres mondiales faites jusqu'à présent pour un réseau GSM (Berrissoule, 1999).

L'ANRT, sous la direction de Mustapha Terrab, a su mener à bien cette première étape du processus de libéralisation du secteur des télécommunications en réussissant à attirer un nombre important de candidats (7 consortiums dont les chefs de file ne sont que des géants mondiaux des télécommunications comme Telefonica ou France Telecom) et en drainant vers les caisses de l'Etat marocain la faramineuse somme de 1,1 milliard de Dollars. La licence a été évaluée « *par les spécialistes entre 150 et 200 millions de Dollars il y a encore un an. Jamais les prévisions les plus optimistes ne sont arrivées à cette somme* » (Ibid.,)

L'Union Internationale des Télécommunications, dans son rapport de 2001 consacré à cinq réformes de réglementation réussies, se réjouit de la façon dont le Maroc a entamé la déréglementation du secteur des télécommunications, notamment

l'entrée du deuxième opérateur sur le marché GSM et la privatisation de l'opérateur historique Maroc Telecom.

Le Maroc nous a semblé tout à fait approprié à une étude de cas sur la première étape des réformes suite au succès que le pays a connu dans ce domaine et dont certaines pratiques et procédures peuvent servir de référence [...] Les résultats plus que positifs engrangés par ces réformes (la vente de la deuxième licence GSM pour une somme de 1,1 milliards de dollars EU, la privatisation partielle de l'opérateur historique pour 2,3 milliards de dollars EU, l'augmentation fulgurante du nombre d'abonnés mobiles de 116 000 en 1998 à près de 3 millions début 2001) ont permis de rassurer ceux qui au départ étaient réfractaires au changement et à la nécessité de la création d'une agence de réglementation des télécommunications (Gentzoglanis et al., 2001, p. 1).

L'année 2005 a connu l'octroi de deux licences « nouvelle génération pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau fixe (local, national et international) de télécommunications » au profit de Médi Télécom et Maroc Connect (aujourd'hui Wana Corporate connue sous le nom d'Inwi). L'année suivante, trois licences de services mobiles 3G ont été accordées à Itissalat Al-Maghrib, Médi Telecom et Wana Corporate. Cette dernière a bénéficié de la troisième licence mobile de 2^{ème} génération en 2009. L'année 2015 a été marquée par l'attribution de trois licences mobiles de 4^{ème} génération.

L'ANRT, parallèlement à l'attribution des licences, a travaillé sur d'autres dossiers tels que la portabilité des numéros afin de favoriser la concurrence entre les opérateurs ainsi que le dégroupage de la boucle locale qui consiste en la mise à la disposition par l'opérateur historique de son infrastructure filaire au profit des autres exploitants du réseau des télécommunications. Ce dernier aspect demeure la pierre d'achoppement sur laquelle butent les trois opérateurs et le régulateur. Ils n'arrivent pas à passer à la mise en œuvre des textes réglementaires relatifs au partage du réseau filaire de Maroc Telecom en dépit des ajustements opérés depuis 2008. L'International Finance Corporation, filiale de la Banque mondiale, a été très critique vis-à-vis de l'ANRT en soulignant, dans son récent rapport intitulé « *Créer des marchés au Maroc* », l'inefficacité de l'autorité de régulation à favoriser l'émergence d'un environnement concurrentiel sur le haut débit fixe.

L'amélioration de l'accès au haut débit, en particulier au haut débit fixe, est le principal défi que doit relever le Maroc pour accroître sa productivité, progresser dans les chaînes de valeur mondiales et développer une économie numérique axée sur l'innovation

Dans le domaine des infrastructures fixes à haut débit, l'absence de concurrence, une réglementation incomplète et inefficace, ainsi que le sous-investissement dans l'accès au haut débit par fibre optique et les infrastructures de liaison terrestre ont résulté en des services Internet haut débit onéreux (International Finance Corporation, 2019, p. 12).

Notons, à cet égard, que le 30/12/2016, Wana Corporate a saisi l'ANRT d'une requête invoquant la mise en œuvre par Itissalat Al-Maghrib de pratiques anti-concurrentielles concernant le dégroupage. En 2018 et suite au non aboutissement du dossier de dégroupage, il a déposé une plainte, auprès du tribunal de commerce de Rabat, contre Maroc Telecom lui demandant 5,5 millions de Dirhams de dommages et intérêts⁶⁹. D'aucuns estiment que l'ANRT n'arrive pas à imposer la loi en obligeant l'opérateur historique à ouvrir son infrastructure fixe aux autres exploitants du secteur. Ils y voient un signe de faiblesse et d'incapacité de la part du régulateur. Ceci étant, nous estimons que quoique nous puissions dire à propos de la façon dont l'ANRT est en train d'instruire ce dossier épineux et complexe au vu des intérêts en jeu et les contraintes d'ordre technique qui se posent. Il n'en demeure pas moins que l'agence a pu mener à bien, durant ses vingt ans d'existence, plusieurs chantiers ayant contribué à l'essor du secteur des télécommunications. La sanction inédite prononcée à l'encontre de l'opérateur historique montre que l'ANRT a son

⁶⁹ Au moment où nous arrivons au terme de notre travail de recherche, l'ANRT a rendu sa décision n°ANRT/CG/n°01/2020 du 17 janvier 2020 relative à la requête déposée par Wana Corporate contre Maroc Telecom. L'opérateur historique s'est vu infliger une sanction pécuniaire de trois milliards trois cent millions (3.300.000.000) de dirhams. Somme qui sera utilisée par le gouvernement marocain dans le cadre du plan de lutte contre la pandémie Covid19.

Par ailleurs, et en date du 20 février 2020, « *le conseil d'administration de Wana a décidé, sur proposition des administrateurs Al Mada, d'abandonner l'action engagée en 2018 à l'encontre de Maroc Telecom devant le tribunal de Commerce de Rabat* » (medias24.com, 2010) <https://www.medias24.com/wana-abandonne-sa-plainte-contre-maroc-telecom-7783.html> consulté le 25/02/2020.

mot à dire en tant que gendarme du secteur. Elle vient tempérer les critiques émises à l'encontre de l'autorité de régulation de part et d'autre.

Le cadre réglementaire a donc favorisé la naissance, la viabilité et l'expansion des opérateurs entrants. Ces derniers ont pu s'adjuger des parts de marché dans un environnement concurrentiel acerbe. L'ANRT a joué son rôle de gendarme du secteur ce qui a permis aux deux autres opérateurs entrants d'évoluer en veillant à ce que l'opérateur historique n'use de sa position dominante. A titre d'exemple, une asymétrie tarifaire de la terminaison d'appel Mobile à l'avantage d'Inwi et d'Orange a été toujours appliquée. Elle fait l'objet de révisions successives en fonction de l'évolution du marché. La dernière décision n° ANRT/DG/N°3/18 du 08 juin 2018, fixe cette symétrie à 20% avec Inwi et 6% avec Orange par rapport à Maroc Telecom. Les tarifs sont ainsi arrêtés en vertu de l'article 2 de ladite décision à :

Tableau 12. Les tarifs de terminaison du trafic d'interconnexion voix dans les réseaux mobiles d'Itissalat Al-Maghrib, de Médi Telecom et de Wana Corporate

(en DH HT par mn)	A compter du 12 juin 2018
Itissalat Al-Maghrib	0,1169
Médi Telecom	0,1238
Wana Corporate	0,1399

Source : Agence nationale de réglementation des télécommunications, Décision ANRT/DG/03/18 du 03/06/2018

Le processus de libéralisation du secteur des télécommunications a favorisé la naissance et le développement d'opérateurs qui sont devenus de véritables acteurs économiques et sociaux (investissements dans l'infrastructure, participation à la création d'emplois directs et indirects, les premiers annonceurs du pays, etc). Les trois exploitants majeurs exerçant sur ce marché sont :

Maroc Telecom : née en 1998 suite à la scission de l'Office National des Postes et des Télécommunications en deux entités : Barid Al-maghrib, chargé des postes et Itissalat Al-maghrib, chargée des télécommunications. En 2001, l'opérateur historique est devenu une filiale de Vivendi (acquisition de 35% des actions de Maroc Telecom. Cette participation a été portée, en 2004, à 53%). En 2014, le

groupe émirati « Etisalat » rachète les parts de Vivendi. Le montant de la transaction s'est élevé à 4,14 milliards d'euros, l'équivalent de 46,4 milliards de DH⁷⁰.

Très tôt, Maroc Telecom a adopté une stratégie de développement à l'international, surtout en Afrique. La première acquisition remonte à 2001. Elle a concerné 54% du capital de Mauritel, l'opérateur historique de Mauritanie. Le groupe Maroc Telecom est actuellement présent dans 10 pays africains (Mauritanie, Burkina Faso, Gabon, Mali, Côte d'Ivoire, Bénin, Togo, Niger, Centrafrique, Tchad). En 2018, la contribution des filiales dans le chiffre d'affaires du groupe représente 44% soit 16 milliards de DH pour un chiffre d'affaires global de 36 milliards de DH⁷¹. Maroc Telecom est aussi⁷² :

- 60,7 millions de clients dont 22,4 millions de clients au Maroc
- 5,591 milliards de DH de dividendes distribués en 2017. La part de l'Etat marocain s'élève à 1,677 milliards de DH ;
- 5,67 milliards de DH d'impôts et taxes
- 10.879 salariés

Orange Maroc : le second opérateur des télécommunications marocain est né en 1999. En 2016, Médi Telecom conclut un partenariat avec le groupe Orange et devient Orange Maroc. Ses actionnaires actuels sont Finance Com (25,5%), Caisse de dépôt et de Gestion (CDG) (25,5%) et le Groupe Orange (49%).

Orange Maroc est aussi⁷³ :

⁷⁰ Anonyme (2014), Maroc Telecom: Etisalat prend les commandes, L'économiste, édition N° 4276, <https://www.leconomiste.com/article/948081-maroc-telecom-etisalat-prend-les-commandes> consulté le 28/09/2019

⁷¹ Maroc Telecom (2019), résultats annuels 2018, <https://www.iam.ma/Lists/TelechargementFinance/Attachments/1142/Maroc-Telecom-Resultats-annuels-2018.pdf> consulté le 28/09/2019

⁷² Maroc Telecom (2018), rapport d'activité et de développement durable 2017, <https://www.iam.ma/Lists/Publication/Attachments/87/RA%20MT%202017.pdf> consulté le 28/09/2019

⁷³ Anonyme (2018) Orange Maroc chouchoute ses actionnaires, Leseco.ma, <https://www.leseco.ma/business/66991-orange-maroc-chouchoute-ses-actionnaires.html> consulté le 29/09/2019

- 5,6 milliards de DH de chiffre d'affaires en 2017 ;
- 15,5 millions de clients mobiles à fin 2018;
- 1.209 salariés.

Wana Corporate (INWI) : le troisième opérateur des télécommunications marocain est détenu par le Groupe télécom Zain et Al Ajial Holding à concurrence de 31%. Le reste du capital revient à l'actionnaire historique, la Société Nationale d'investissement (SNI) devenue AL MADA suite sa fusion avec l'Omnium Nord Africain (ONA) en 210. INWI est aussi⁷⁴ :

- 5,7 milliards de DH de chiffre d'affaires à fin 2017 ;
- 10,248 millions de clients Mobiles à fin 2018 ;
- Effectif direct: 1 104 personnes ;

Notons, à cet égard, qu'Orange Maroc et INWI sont peu expressives sur leurs indicateurs opérationnels et financiers. La collecte des données les concernant a nécessité le recours à plusieurs sources d'informations (journaux et ANRT)⁷⁵.

Comme nous l'avons déjà signalé, la libéralisation du secteur des télécommunications au Maroc a donné un véritable élan au marché des TIC. Le cadre réglementaire a favorisé le développement de nouveaux entrants. A la fin de l'année 2018, Orange Maroc et INWI ont pu s'adjuger des parts importantes sur le marché du mobile et d'Internet (tableau 13). Le marché de la téléphonie fixe et de

⁷⁴ Diverses sites web consultés le 29/09/2019

<https://www.inwi.ma/corporate/inwi-en-chiffres>

<https://www.anrt.ma/indicateurs/observatoires>

http://maroc1000.net/Secteur-d'activit%C3%A9_INFORMATIQUE_-_TELECOMMUNICATIONS

⁷⁵ Le passage suivant, tiré d'une interview de la PDG d'INWI avec le journal « TelQuel » relate cet état de fait : « Dans cette nouvelle sortie, qu'elle a choisi d'accorder à TelQuel, elle fait le point sur le développement d'Inwi qui [...], semble avoir atteint sa vitesse de croisière, avec un bilan sain et un endettement presque nul, confie-t-elle. Alors, combien l'opérateur génère-t-il de chiffre d'affaires ? Engrange-t-il des bénéfices ou pas ? Malgré notre insistance, la PDG refuse de donner des chiffres. » (Michbal, 2018)

l'ADSL reste dominé par Maroc Télécom qui détient respectivement 96% et 99,87%.

Tableau 13. Parts de marché des trois opérateurs télécoms marocains au 31/12/2018

Produit	Parc (En milliers)	Parts de marché		
		Maroc Telecom	Orange Maroc	INWI
Fixe	2 046	82,68%	5,09%	12,23%
Internet	23 095	54,04%	21,95%	24,01%
Mobile	44 730	42,54%	34,55%	22,91%

Source : ANRT (2019), tableaux de bord trimestriels du fixe, Internet et mobile à fin 2018

5.2. Niveau de développement du secteur des TIC au Maroc

La réforme du secteur des télécommunications, lancée à la fin de la décennie 1990, a permis au Maroc de se positionner, dans ce domaine, en tant que pionnier en Afrique et dans le monde arabe. « *Le Maroc a bénéficié d'un avantage de « premier arrivant » au Maghreb à la fin des années 1990 en s'engageant tôt dans la libéralisation et la privatisation des télécommunications* » (Banque mondiale & Société financière internationale, 2010, p. 12).

Le secteur des télécommunications a connu, durant les deux dernières décennies, un essor remarquable. Les avancées enregistrées à ce propos sont relatées de toute part. Dans son rapport annuel au titre de l'année 2016, Le Conseil Economique, Social et Environnemental marocain (CESE) dresse un bilan positif à ce sujet.

Grâce au processus de libéralisation des télécommunications lancé au Maroc depuis 1997, le secteur s'est très fortement développé pendant les 15 dernières années, avec une très large couverture du territoire, une densification des infrastructures et une forte pénétration du mobile et plus récemment celle d'internet particulièrement grâce à la 3G et 4G (Conseil Economique, Social et environnemental, 2017, p. 110)

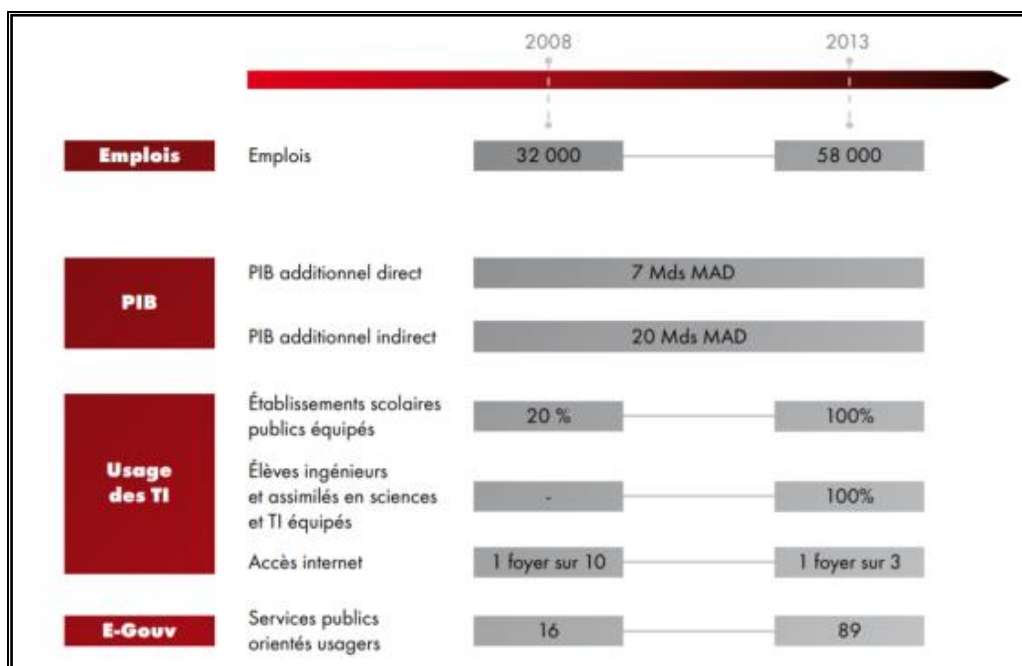
Nous tenons à préciser, avant de dresser un panorama du secteur des télécommunications au Maroc, que les pouvoirs publics, parallèlement au processus de libéralisation des télécommunications, se sont engagés dans un chantier plus

vaste visant à promouvoir le secteur des technologies de l'information et de la communication dans sa globalité. En effet, l'autorité de tutelle, le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies en l'occurrence, a lancé, en 2009, la *stratégie nationale pour la société de l'information et l'économie numérique* (Numeric 2013). Le secteur des technologies de l'information (TI) est ainsi déclaré secteur prioritaire de l'économie marocaine. Le Plan Maroc Numeric a été construit autour d'une vision stratégique et des objectifs quantifiés étalés sur la période 2009-2013. L'ambition affichée de ce plan est de positionner le Maroc parmi les pays émergents les plus dynamiques dans les Technologies de l'Information. La vision de Maroc Numeric 2013 (2009, p. 18) s'est articulée autour des axes suivants :

- Faire des TI un vecteur de développement humain ;
- Faire des TI une source de productivité et de valeur ajoutée pour les autres secteurs économiques et pour l'administration publique ;
- Faire du secteur des TI un des piliers de l'économie ;
- Positionner le Maroc comme un hub technologique régional.

Les objectifs chiffrés à l'horizon 2013 étaient ventilés comme suit :

Figure 4. Objectifs Maroc Numeric 2013



Source : Maroc Numeric 2013 (2009) p. 19

En 2015, une nouvelle stratégie numérique a été lancée, « *Maroc Digital 2020* ». Ce nouveau plan vise à accélérer la transformation numérique du pays, celle de l'administration publique en particulier, démocratiser l'usage des TIC et ériger le Maroc en *hub* régional affirmé.

Lorsqu'il s'agit de faire le point sur l'état des TIC au Maroc, le chercheur ne peut qu'être confronté au manque de données détaillées et pertinentes sur le secteur (Mazegh, Youssoufi et Amsidder, 2018, p. 50). L'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) demeure la source principale. Ses statistiques périodiques alimentent la plupart des publications et des rapports en la matière comme celles du Haut Commissariat au Plan (HCP), du Ministère de l'Industrie, de l'Investissement, du Commerce et de l'Economie Numérique et de l'Observatoire Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication (OMTIC). Ce dernier organisme, censé être un outil fédérateur des différents observatoires et enquêtes sur le secteur des TIC, publie des statistiques non actualisées reprises de l'ANRT.

Le paysage télécommunicationnel marocain présente globalement un niveau de développement acceptable. Les indicateurs suivants en donnent une image⁷⁶ :

- Téléphonie mobile : le Maroc affiche un taux de pénétration du mobile de 127,03% avec un parc actif dépassant les 44 millions d'utilisateurs. Le parc des téléphones mobiles est dominé par les smartphones (75%). Les hommes sont plus équipés que les femmes (80,7% contre 71,8%) ;
- Téléphonie Fixe : le taux de pénétration de la téléphonie fixe est à peine 6,24%. Le marché est détenu à 82,68% par Maroc Telecom. L'accès à l'infrastructure cuivre de l'opérateur historique demeure le point de discorde entre celui-ci et les deux autres opérateurs. Ces derniers y voient un créneau prometteur à fort potentiel ;

⁷⁶ Les statistiques sur le secteur des télécommunications au Maroc sont disponibles sur le site de l'agence nationale de réglementation des télécommunications. (<https://www.anrt.ma/indicateurs/observatoires> consulté le 09/10/2019)

- Internet : le nombre d'internautes au Maroc a dépassé la barre de 22 millions soit un taux de pénétration de 64,69%. La connectivité mobile est le mode de connexion dominant. Elle y pèse de 93,44% alors que l'ADSL ne représente que 6,23%. Quant à la fibre optique, elle ne contribue dans le parc internet que de 0,33%. Le revenu moyen mensuel par client Internet est de l'ordre de 29.DHHT/mois/client à fin décembre 2018.
- Noms de domaine (.ma) : le Maroc est classé deuxième dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA) avec 71 581 noms de domaine (DNS) derrière les Emirats arabes unies qui s'adjuge la première place avec 217 000 (DNS). La troisième place revient à l'Arabie Saoudite avec 57 506 DNS.
- Portabilité des numéros : la concurrence entre les opérateurs télécoms constitue une aubaine pour les clients qui disposent de la liberté de migrer d'un opérateur à l'autre dans le but de bénéficier d'offres intéressantes sur le plan commercial et irréprochables sur le volet qualité de service technique. Le quatrième trimestre de l'année 2018 a connu l'aboutissement de 27 817 demandes de portabilité pour le fixe et 510 668 pour le mobile. Il s'agit de l'ensemble des demandes de portabilité échangées entre Itissalat Al-Maghrib, Orange Maroc et Wana Corporate.
- La bande passante Internet internationale a connu une hausse annuelle de 73,08% en atteignant 1.125 GB/s⁷⁷ à fin 2017. A titre de comparaison, la Tunisie, à la même période, disposait d'une bande passante de 320 GB/s⁷⁸. En rapportant ces débits aux nombres d'utilisateurs, nous obtenons un débit moyen par utilisateur de 51 KB/s pour le Maroc contre 38 kB/s pour la Tunisie.

⁷⁷ La bande passante désigne le taux de transfert des données numériques. Ce taux correspond au volume de données pouvant être transporté d'un point à un autre en un temps donné (généralement une seconde).

⁷⁸ Instance Nationale des Télécommunications (2018), Suivi des principaux indicateurs du marché de la data fixe en Tunisie – Décembre 2017.

- Le taux d'équipement des ménages en ordinateurs/tablettes a presque doublé en l'espace de huit ans. Il est passé de 34% en 2010 à 60,6% en 2018. Ce dernier taux est de 72,3% en milieu urbain. Le multi-équipement concerne 10% des ménages qui disposent de deux ordinateurs/tablettes, voire plus. Nous notons également que les ordinateurs de bureau séduisent de moins en moins les ménages. Leur présence dans les foyers est passée de 21,7% à 15,3% entre 2016 et 2018. La mobilité gagne de plus en plus du terrain. Sur un plan individuel, le taux d'équipement en ordinateurs/tablettes est de 22,3%.
- Le parc des liaisons data entreprises nationales à fin mars 2019 est de 27.387⁷⁹. Le produit VPN représente 85,49% de ce parc. Notons que le VPN (*Vitual Private Network* ou réseau privé virtuel) est un tunnel sécurisé à l'intérieur du réseau internet. Il permet à une société de communiquer avec ses sites distants ainsi qu'avec ses employés en itinérance (transfert de documents, intranet, etc) en toute sécurité ;
- Sur le volet du commerce électronique, le Maroc occupe, selon le classement de la Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement (CNUCED) au titre de l'année 2018, la 81^{ème} place sur 151 pays évalués. Il est classé 5^{ème} pays africain. Les critères retenus pour le calcul de l'indice sont le nombre d'acheteurs en ligne, le niveau de sécurité des serveurs et la facilité de paiement et de livraison⁸⁰. Le centre monétique interbancaire dresse le bilan de cette activité à fin juin 2019 dans les propos suivants :

Les sites marchands et sites des facturiers affiliés au CMI ont réalisé 4,6 millions d'opérations de paiement en ligne via cartes bancaires, marocaines et étrangères, pour un montant global de 2,3 milliards de

⁷⁹ ANRT (2019) Observatoire relatif aux liaisons data entreprises, situation à fin mars 2019. https://www.anrt.ma/sites/default/files/publications/2019_t1_tb_data-entreprises.pdf consulté le 10/10/2019. Notons, à cet égard, qu'il s'agit du premier rapport en la matière publié par l'ANRT sachant que les rapports relatifs aux produits fixe, mobile et internet sont édités régulièrement depuis 2009.

⁸⁰ La nouvelle tribune (2018), E-commerce : le Maroc classé 5ème pays africain. <https://Int.ma/e-commerce-maroc-classe-5eme-pays-africain/> consulté le 11/10/2019

DH durant le 1er semestre 2019, en progression de +13,0% en nombre et +42,8% en montant par rapport à la même période en 2018 (Centre monétique interbancaire, 2019).

Les indicateurs que nous venons d'exposer donnent, certes, une idée sur le l'état du secteur des télécommunications au Maroc mais demeurent insuffisamment pertinents pour positionner le pays quant au niveau de développement technologique par rapport au reste du monde. Les données sur lesquelles nous nous sommes basé sont principalement issues des statistiques fournies par l'ANRT. Cette dernière, même si elle demeure la référence officielle, n'hésite pas à porter sur ces documents la mention suivante : « *Ce document est publié à titre indicatif. Les dispositions y figurant sont à considérer à titre d'information* ».

A cet effet, et afin d'avoir davantage de visibilité sur le niveau de développement du secteur des télécommunications au Maroc, nous ferons un tour d'horizon rapide des rapports et études réalisés par les organismes internationaux comme l'Union Internationale des Télécommunications et le Forum Economique Mondial.

5.2.1. L'indice de développement des TIC

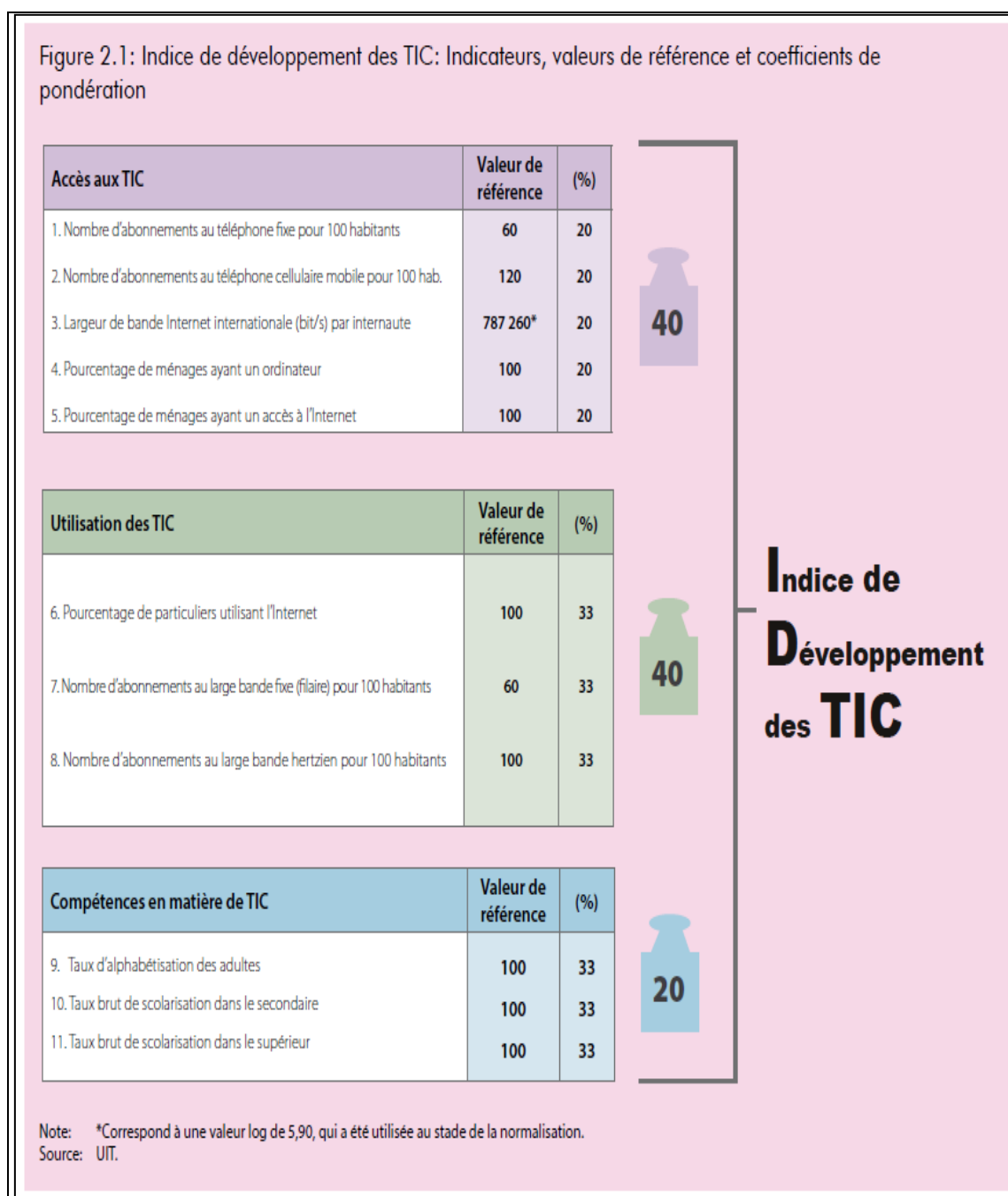
Dans son rapport intitulé « *Measuring the Information Society Report 2018* », l'UIT dresse un bilan positif sur le niveau de développement des TIC au Maroc. L'institution onusienne, chargée des technologies de l'information et de la communication, estime que le Maroc est l'un des pays les plus avancés en Afrique et dans le monde arabe en matière des TIC.

*Morocco has expanded its mobile and fixed services to cover the entire national population. With high mobile penetration rates, some of the lowest prices for broadband Internet access, and with the latest ICT technologies and services, Morocco is one of the most advanced ICT countries in Africa and the Arab States region*⁸¹ (International Telecommunication Union, 2018, p. 122).

⁸¹ Le Maroc a étendu ses services mobiles et fixes à l'ensemble de la population nationale. Avec des taux de pénétration élevés de la téléphonie mobile, des prix d'accès à l'internet haut débit parmi les plus bas et les dernières technologies et services, le Maroc est l'un des pays les plus avancés en Afrique et dans le monde arabe dans le domaine des TIC. [Notre traduction]

Dans le but de classer les pays en fonction de leurs résultats en termes d'infrastructures et d'utilisation des TIC, l'UIT a mis en place l'Indice de Développement des TIC (IDI). Celui-ci se compose de trois sous-indices (accès, utilisation et compétences). La liste des indicateurs relatifs à chacun des sous-indices ainsi que leur pondération est reproduite dans la figure ci-dessous.

Figure 5. Indice de développement des TIC de l'UIT



Source : Union Internationale des Télécommunications (2014), p. 10)

Le classement des pays selon l'indice de développement des TIC au titre de l'année 2017 positionne le Maroc à la 100^{ème} place sur les 176 pays évalués. Il a reculé de 2 places par rapport à 2016. Il occupe la 10^{ème} place dans le monde arabe derrière la Tunisie, les pays du Golf, la Jordanie et le Liban. Il devance l'Algérie de deux points et l'Egypte de trois points, pour ne citer que ces deux pays.

Tableau 14. Classement des pays arabes selon l'UIT

Economy	Regional rank 2017	Global rank 2017
Bahrain	1	31
Qatar	2	39
United Arab Emirates	3	40
Saudi Arabia	4	54
Oman	5	62
Lebanon	6	64
Jordan	7	70
Kuwait	8	71
Tunisia	9	99
Morocco	10	100
Algeria	11	102
Egypt	12	103
Libya	13	115
Palestine	14	123
Syria	15	126
Sudan	16	145
Mauritania	17	151
Djibouti	18	158
Comoros	19	164

Source : Union Internationale des Télécommunications (2017), p. 73

Quant au profil⁸² du Maroc en termes de niveau de développement des TIC, il fait ressortir certains indicateurs supérieurs à la moyenne que ce soit à l'échelle arabe ou même mondiale. C'est le cas des taux de pénétration et de couverture du réseau mobile qui sont au-dessus des moyennes régionale et globale. Le même constat se dégage en termes de taux de pénétration d'internet aussi bien au niveau des particuliers que des ménages ainsi que du taux d'équipement des ménages en ordinateurs. Le Maroc accuse par contre un retard dans le domaine de la téléphonie fixe dont le taux de pénétration ne dépasse pas 5,7% contre 7,9% à l'échelle des

⁸² Le profil par pays constitue une nouveauté introduite dans le rapport de l'UIT de 2017. Il vise à présenter la structure du marché, l'état d'avancement de déploiement des infrastructures et l'adoption des services TIC.

pays arabes et 13,0% au niveau mondial. Conséquence de cette situation, est la faiblesse du haut débit filaire (ADSL et fibre optique) dont le taux de pénétration est du même ordre de grandeur que celui du téléphone fixe. Malgré l'augmentation annuelle soutenue de sa bande passante internet internationale, le Maroc demeure à la traîne par rapport au reste du monde. En effet, la largeur de sa bande passante par utilisateur est de 49,8 kbit/s contre 65,3 kbit/s en moyenne dans les pays arabes et 76,6 kbit/s à l'échelle mondiale. Notons, à cette occasion, que l'essentiel de la bande passante internet internationale revient à l'opérateur historique. La largeur de la bande passante détenue par Maroc Telecom est passée de 370 Gb/s en 2015 à plus d'un 1Tb/s à fin août 2018 soit 1.000 Gb/s (Baazi, 2018).

Tableau 15. Indicateurs-clés relatives aux TIC année 2017

Indicateurs	Maroc	Pays arabes	Monde
Nombre d'abonnements au téléphone fixe pour 100 habitants	5.7	7.9	13.0
Nombre d'abonnements au téléphone cellulaire mobile pour 100 hab.	122.9	102.6	103.6
Nombre d'abonnements au large bande mobile pour 100 habitants	58.3	53.9	61.9
Pourcentage de la population couverte par la 3G	96.0	88.00	87.9
Pourcentage de la population couverte par la 4G	93.0	50.9	76.3
Pourcentage de particuliers utilisant l'Internet	61.8	48.7	48.6
Pourcentage de ménages ayant un ordinateur	58.4	47.1	47.1
Pourcentage de ménages ayant un accès à l'internet	70.2	50.1	54.7
Largeur de bande internet internationale par internaute (Kbit/s)	49.8	65.3	76.6
Nombre d'abonnements au large bande fixe (filaire) pour 100 habitants	3.9	5.6	13.6
Nombre d'abonnements au large bande fixe par tranches de débits			
256kbit/s à 2 Mbit/s	0.3	30.7	4.2
2 à 10 Mbit/s	79.8	33.8	13.2
Supérieur ou égal à 10 Mbit/s	19.9	35.4	82.6

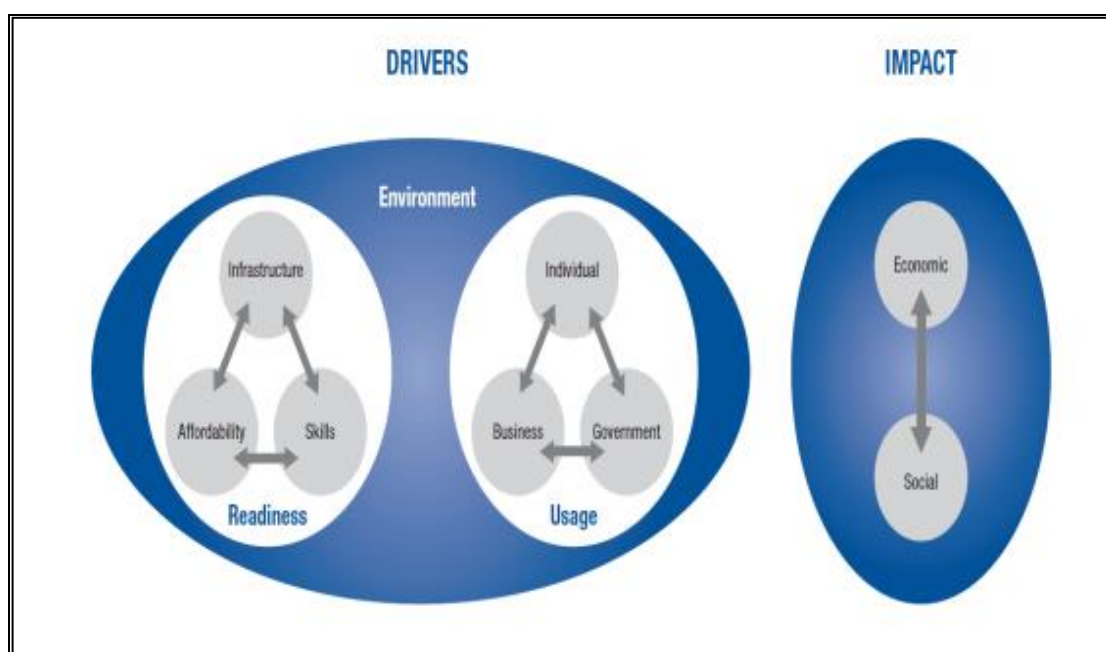
Source : International Telecommunication Union (2018) p. 122

5.2.2. The Networked Readiness Index du Forum Economique Mondial

Le Forum Economique Mondial (FEM), organisation internationale indépendante basée à Genève, publie depuis 2001 des rapports annuels sur les évolutions réalisées dans le domaine des technologies de l'information « *The Global Information Technology Report* ». L'objectif étant d'évaluer le degré de maturité des

différents pays en matière des TIC. Le niveau de préparation de ces pays, à tirer profit des transformations numériques induites par les technologies de l'information et de la communication, est jaugé par le biais de l'indice de préparation à la connectivité⁸³ « *Networked Readiness Index* » (NRI). Celui-ci est structuré autour de plusieurs facteurs considérés comme des éléments moteurs permettant aux technologies numériques de libérer leur potentiel dans le but d'avoir un impact positif sur l'économie et la société.

Figure 6. Structure de l'indice de préparation à la connectivité (NRI)



Source : World Economic Forum & INSEAD (2017), p. 5

Les facteurs moteurs sont groupés en quatre sous-index. Il s'agit de :

A. Sous-index : Environnement

1. Environnement politique et réglementaire (9 indicateurs)
2. Environnement des affaires et d'innovation (9 indicateurs)

B. Sous-index : degré de préparation

3. Infrastructure (4 indicateurs)
4. Abordabilité (3 indicateurs)
5. Compétences (4 indicateurs)

⁸³ Traduction que nous proposons en l'absence d'un équivalent en français. Les publications francophones que nous avons consultées utilisent l'appellation anglophone.

C. Sous-index : usages

- 6. Usage par les individus (7 indicateurs)
- 7. Usage par les entreprises (6 indicateurs)
- 8. Usage par le gouvernement (3 indicateurs)

D. Sous-index : Impact (calculé séparément)

- 9. Impacts économiques (4 indicateurs)
- 10. Impacts sociaux (4 indicateurs)

Le dernier rapport « *The Global Information Technology Report 2016* » publié par le Forum Economique Mondial (FEM) et l’Institut Européen d’Administration des Affaires (INSEAD) positionne le Maroc à la 78^{ème} place sur 143 pays évalués. Il s’agit de la meilleure performance enregistrée après trois ans de *statu quo*, voire de régression.

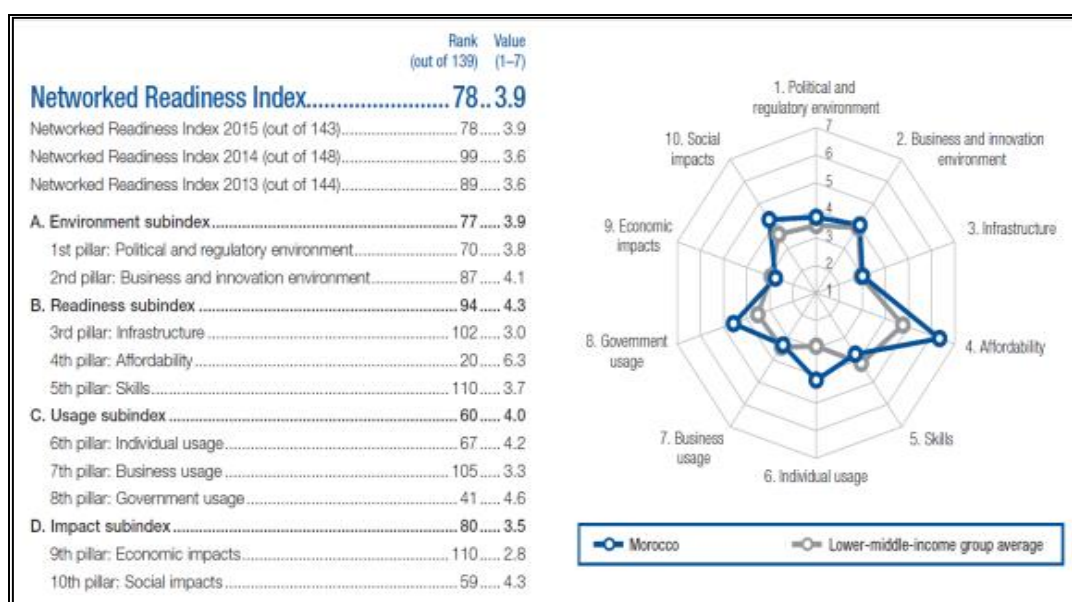
Tableau 16. Evolution du classement du Maroc

Année	2009-2010	2010-2011	2012	2013	2014	2015
Classement	88	83	91	89	99	78

Source : Rapports FEM

Examinons de près le niveau de développement des TIC au Maroc tel qu’il ressort du dernier rapport FEM.

Figure 7. Indice de préparation à la connectivité – Fiche Maroc



Source : World Economic Forum & INSEAD (2017) p. 143

Nous remarquons que le Maroc occupe des places avancées sur les aspects suivants : abordabilité et accessibilité aux TIC (20^{ème} place), e-gouvernement (41^{ème} place), impacts sociaux (59^{ème} place) et l’usage des individus (67^{ème} place). Il se trouve, toutefois, en retard sur d’autres aspects. Il s’agit, en particulier, des impacts économiques (110^{ème} place), des compétences (110^{ème} place), de l’usage des entreprises (105^{ème} place) et de l’infrastructure (102^{ème} place).

En poussant davantage l’analyse des composantes du NRI, nous constatons que le classement du Maroc est affecté par d’autres indicateurs qui ne sont pas directement liés aux TIC. Il s’agit notamment de ceux relatifs à l’éducation et à la formation. Le tableau ci-dessous nous fournit quelques exemples.

Tableau 17. Quelques indicateurs du NRI - Maroc

Sous-index	Indicateur	Classement
Compétences	Qualité du système éducatif	121
	Taux de scolarisation au secondaire	102
Usage professionnel	Niveau de formation du personnel	119
	Capacité d’innovation	108
Impacts sociaux	Accès internet dans les établissements scolaires	110

Source : Source : World Economic Forum & INSEAD (2017) p. 143

Le second constat qui se dégage de la lecture de la figure 4 est le positionnement du Maroc au sein des pays du même niveau de développement. A l’exception, du sous-index « compétences » qui demeure l’aspect le moins rayonnant, les autres sous-index sont tous au-dessus de la moyenne.

Les deux systèmes d’évaluation du niveau de développement des TIC que nous venons d’exposer nous ont permis de positionner le Maroc par rapport aux autres pays. Celui-ci se situe ainsi juste en dessous de la moyenne. En dépit des avancées réalisées sur le volet infrastructure des télécommunications mobile, taux de pénétration internet, usage des individus et du développement de l’administration en ligne (télé-déclaration, paiement impôts et taxes, e-justice, etc.), le Maroc n’arrive pas à améliorer significativement son classement. Le système éducatif et le faible taux de pénétration du haut débit filaire (ADSL, fibre optique) sont les éléments

phares handicapants. Hormis ce dernier constat, le Maroc a fait preuve d'une veille technologique et réglementaire continue. Les dernières innovations sont introduites quasi-simultanément que les pays développés (déploiement des réseaux mobiles 3G/4G, fibre optique). Les usages se sont multipliés et diversifiés. Les opérateurs des télécommunications se livrent à une concurrence acharnée pour séduire les clients.

5.3. Panorama des offres des opérateurs des télécommunications au Maroc

Les offres proposées par les opérateurs des télécommunications constituent des supports sur lesquels viennent se greffer les usages sociaux avec toute la latitude reconnue aux usagers quant aux modes d'appropriation. Comme nous l'avons vu au chapitre II, la technique et le social, selon le paradigme de l'innovation, se construisent l'un l'autre. Dans le processus de conception de l'innovation « *sont pris en considération les intérêts, les projets, les valeurs, les attentes, les savoir-faire de tous les acteurs, de tous les groupes sociaux qui, à un moment ou un autre, vont peser sur le destin de l'innovation* » (Callon et al., 1999, p. 114).

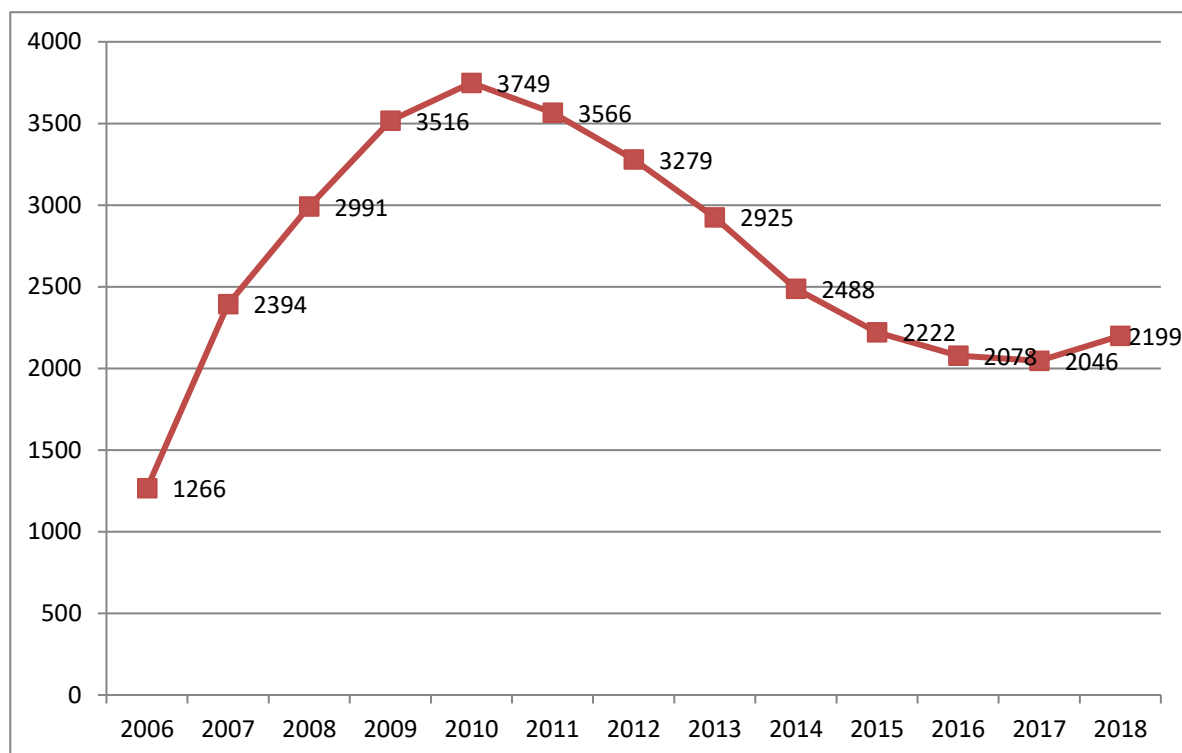
Les trois opérateurs des télécommunications marocains proposent une panoplie de formules destinées à répondre aux multiples besoins des clients qu'ils soient particuliers ou professionnels. Ces formules concernent quatre grandes catégories :

La téléphonie mobile : c'est le cheval de bataille des trois opérateurs. L'essentiel de leur chiffre d'affaires est réalisé sur ce segment de marché. La concurrence sur ce volet est très acharnée. Le recrutement de nouveaux clients et le maintien des anciens s'opèrent à coup de promotions et d'offres d'abondance en termes d'heures de communication ainsi que de volume internet.

La téléphonie Fixe : le marché de la téléphonie fixe reste encore dominé par l'opérateur historique qui détient 82,68% de part de marché. Les autres opérateurs fournissent ce produit à travers des technologies sans fil (radio). C'est pour cette raison qu'ils n'arrivent pas à percer le marché en proposant des solutions ADSL qui constituent le vecteur de développement du fixe. L'expérience de Wana Corporate est instructive à ce sujet. Après trois ans d'euphorie, portant la part de marché de

Wana Corporate de 0% en 2006 à 66,72% en 2010, une vague de délestage du produit « Bayn »⁸⁴ s'est enclenchée ramenant la part de marché du troisième opérateur à 12,23% en décembre 2018.

Graphique 6. Evolution du parc de la téléphonie fixe au Maroc



Source : ANRT. Tableaux de bord trimestriels du fixe de 2006 à 2018

Les solutions de connectivité : ce sont des solutions qui vont des offres de connexion « grand public » (internet ADSL, Mobile 4G et fibre optique) jusqu'aux offres professionnelles (liaison louée internet, réseau virtuel privé « VPN », *Lan to Lan*, etc).

⁸⁴ Il s'agit de la marque sous laquelle Wana Corporate s'est lancé sur le marché des télécommunications. L'opérateur a voulu jouer la carte de la clarté et de la transparence (signification arabe du mot Bayn). Seulement, la confusion, créée chez les clients entre un téléphone à mobilité restreinte « pseudo téléphone fixe utilisant la technologie radio permettant une mobilité dans un rayon de 35 km » et un téléphone mobile, a accéléré son abandon par la quasi-totalité des clients. L'une des caractéristiques de diffusion de l'innovation énumérées par E. Rogers, a fait défaut dans le processus. Il s'agit de l'avantage relatif d'une innovation qui est la perception que les adoptants font d'une nouveauté en estimant qu'elle est meilleure par rapport à celles qu'elle est censée remplacer.

Les solutions avancées : ce sont des solutions répondant à des besoins spécifiques comme :

- ✓ Informatique en nuage permettant l'accès à des ressources informatiques (services, stockage,...etc.) en mode *cloud* ;
- ✓ *Machine to Machine* (M2M) permettant des services de géolocalisation, de télésurveillance et de paiement électronique ;
- ✓ *Datacenter* pour l'hébergement des serveurs clients chez l'opérateur des télécommunications ;
- ✓ *Mobile Device Management* (MDM) permettant d'administrer et de gérer la flotte mobile du client en temps réel ainsi que le déploiement et la sécurisation des applications installées sur les smartphones des collaborateurs de l'entreprise ;
- ✓ Services collaboratifs comme « G suite » qui met à la disposition des utilisateurs, les entreprises en particulier, une suite d'outils collaboratifs et de partage tels nom de domaine, espace de stockage allant de 30 Go à l'illimité, messagerie personnalisée, outils bureautiques (création et modification en ligne de documents texte ou de tableurs avec possibilité d'accès et de modification par d'autres utilisateurs, outils de création et de partage de présentations avancées, etc.) ou l'offre Business Office 365 qui une solution *Cloud* en mode « *SaaS* » offrant un ensemble d'outils mis à la disposition des collaborateurs de l'entreprises afin de faciliter la communication et le partage.

La liste des offres que nous venons d'exposer est loin d'être exhaustive au vu de la multiplicité des produits et des services commercialisés et la diversité des besoins des clients. Nous aurons l'occasion, dans le dernier chapitre, de revenir sur les outils numériques utilisés par les cadres et les usages effectifs qui en sont faits.

Synthèse du cinquième chapitre

Notre deuxième travail de contextualisation a porté sur le secteur des télécommunications au Maroc. A travers les deux aspects, réglementaire et technologique, nous avons pu dresser le bilan du secteur des TIC en examinant son niveau de développement ainsi que la position du Maroc dans l'échiquier mondial. Focaliser notre attention sur les volets réglementaire et technique n'est pas fortuit. Nous estimons que, dans un secteur qui connaît des mutations excessivement rapides comme celui des télécommunications, la synchronie entre « le temps réglementaire » et « le temps technologique » doit être optimale, voire parfaite. Le développement et la pérennité du marché en sont tributaires.

Le Maroc, à travers son histoire récente, a su accompagner le progrès technologique dans le domaine des TIC par des instances administratives et réglementaires *ad-hoc*. Le processus de libéralisation des télécommunications, entamé dès la fin des années 1990, a permis au Maroc d'opérer un tournant remarquable dans le secteur et de créer une dynamique au sein du marché. Les indicateurs quant au degré de développement du pays, aussi bien côté infrastructure qu'au niveau des usages, illustrent ce constat.

En effet, la loi 24-96 a consacré le démantèlement du monopole étatique sur le secteur des télécommunications. Elle a donné naissance à l'autorité de réglementation : l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT). Cette dernière a mené plusieurs chantiers qui ont contribué à l'ouverture du marché à la concurrence et à l'éclosion de nouveaux opérateurs des télécommunications. Ceux-ci ont réussi à se positionner par rapport à un opérateur historique qui cumule de longues années d'existence et fort de son expérience, de son savoir-faire, de son infrastructure ainsi que de sa base client. Le Maroc affiche un taux de pénétration du mobile des plus élevés au monde (122,9%) dépassant largement la moyenne arabe et mondiale respectivement de 102,6% et 103,6%. Il est classé 20^{ème}, à l'échelle internationale, sur le volet abordabilité et accessibilité aux TIC. Le haut débit fixe demeure, toutefois, l'élément le moins rayonnant des indicateurs du pays. Ceci étant, nous considérons que le niveau actuel de

développement du secteur des TIC demeure acceptable. Les opérateurs nationaux disposent des dernières technologies que ce soit sur le plan de la mobilité ou de la connectivité ou encore des solutions avancées (informatique en nuage, les solutions de productivité et de partage, les objets connectés, etc.).

La panoplie des solutions proposées et la diversité des usages qui en sont faits interagissent avec le corps social pour faire émerger des réalités qui méritent d'être questionnées. L'usage des TIC mobiles par la catégorie des cadres de la ville d'Agadir dans son interaction avec les sphères de sociabilité constitue l'objet principal de notre étude empirique dont les résultats seront analysés dans les deux chapitres suivants.

Chapitre VI

Eléments méthodologiques et niveau d'appropriation des TIC mobiles par les cadres de la ville d'Agadir

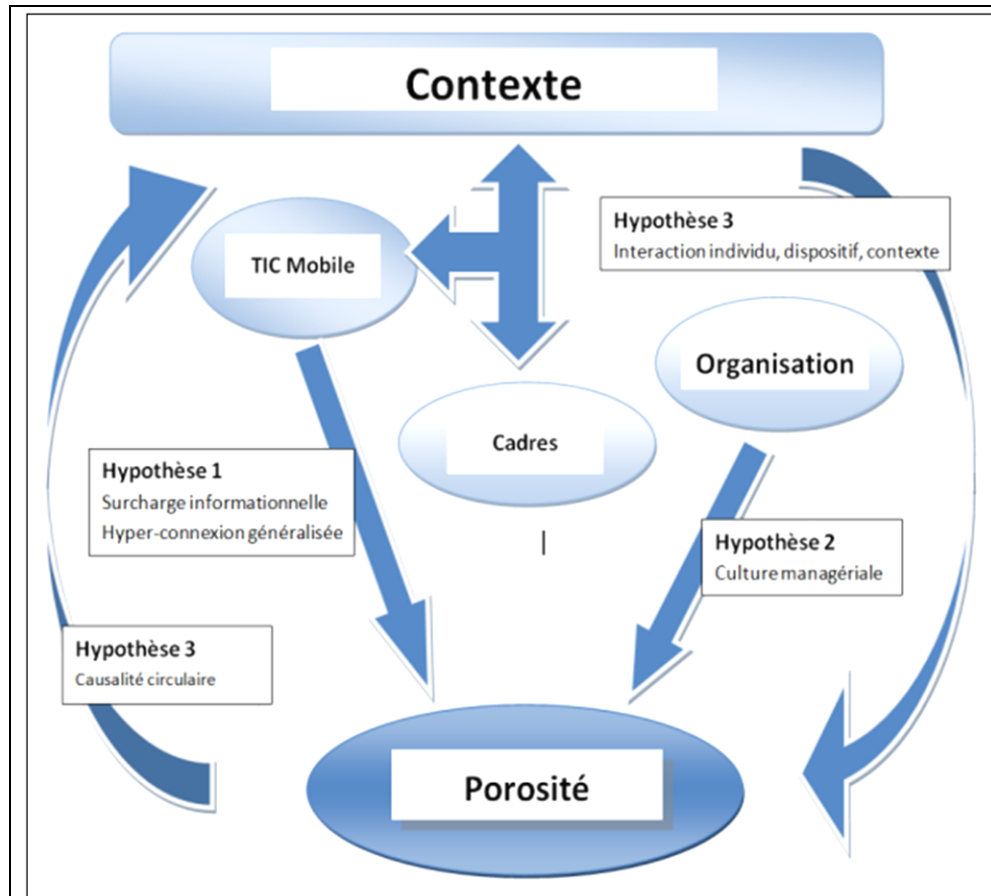
Dans le chapitre précédent, nous avons dressé un panorama du secteur des TIC au Maroc, celui des télécommunications en particulier. Nous nous sommes focalisé sur les composantes réglementaire et technologique. Nous avons relevé une synchronie entre « le temps technologique » évoluant au rythme des innovations et « le temps réglementaire » appelé à accompagner les mutations et les avancées du premier. L'infrastructure TIC dont dispose le Maroc s'est développée d'une manière significative au cours des quinze dernières années. Le classement du pays à l'échelle internationale sur plusieurs aspects confirme ce constat (20^{ème} place sur le volet abordabilité et accessibilité des TIC à titre d'exemple). Le Maroc affiche un taux de pénétration de la téléphonie mobile parmi les plus élevés au monde. La mobilité connectée s'affiche comme une caractéristique dominante et une tendance de fond traversant le secteur des TIC. Les usages qui se multiplient autour de cette connectivité mobile nous interpellent et les interactions avec ces dispositifs nomades sont sources de multiples questionnements. Le sujet que nous abordons dans le cadre du présent travail doctoral s'inscrit exactement dans les mêmes préoccupations. Comme nous l'avons longuement développé tout au long des chapitres précédents, la prolifération des outils numériques, mobiles en particulier, a contribué à l'émergence d'une multitude d'usages et de pratiques ce qui a donné naissance à des réalités nouvelles. La reconfiguration des sphères de sociabilité et l'articulation des temporalités privées et professionnelles constituent l'un des aspects saillants de l'omnipotence du numérique sur la vie des gens. Nous avons exposé, dans la partie introductive, le contexte global de la recherche ainsi que les motivations du choix de notre objet de recherche. Notre problématique, que nous rappelons ici, et qui vise à explorer les usages des TIC mobiles dans leur articulation avec le champ spatio-temporel chez les cadres marocains, trouve son point d'ancrage dans la question de recherche suivante :

« L'usage des TIC mobiles a-t-il contribué à la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains et des imaginaires sociaux au sein des organisations, voire au-delà ? »

Nous avons émis plusieurs questions de recherches plus spécifiques afin de mieux expliciter notre question de départ. Nous aurons l'occasion de les débattre

plus loin en fin de ce travail. Concernant les hypothèses, nous pouvons les rappeler en les schématisant de la manière suivante.

Figure 8. Articulation des hypothèses de recherche



Cette recherche, qui s'inscrit dans une perspective constructiviste, vise à identifier les logiques d'action et le sens donné par les acteurs à leurs pratiques sociales. Notre approche méthodologique est de nature compréhensive que nous expliciterons plus en détail dans la prochaine section.

6.1. Approche méthodologique de la recherche

Nous avons choisi de nous inscrire dans une perspective constructiviste qui nous paraît la mieux adaptée pour appréhender notre objet de recherche. Nous avons longuement abordé ce volet dans le premier chapitre. Brièvement, les motivations ayant présidé au choix du référentiel constructiviste en tant que paradigme pour notre recherche sont :

- Le paradigme épistémologique constructiviste, de par ses fondements et ses principes, nous paraît le plus adapté pour approcher la complexité des phénomènes communicationnels émergeant de l'interaction entre les dispositifs techniques, les TIC mobiles et les cadres. En effet, notre travail doctoral, dans sa visée pragmatique de recherche des logiques d'action sous-tendant l'usage des TIC mobiles, ne peut embrasser une attitude positiviste dont le présupposé ontologique est un réel connaissable, objectif et unique. La limite imposée par ce postulat est bien évidente. C'est ainsi qu'au lieu de se focaliser sur la logique de construction du sens émanant de l'usage de ces outils, notre travail se trouvera contraint de souscrire à une logique déterministe en quête des causalités linéaires entre la diffusion des TIC et les usages qui en découlent. La complexité des phénomènes étudiés ne peut être judicieusement approchée que dans le cadre d'une logique phénoménologique articulant les trois éléments suivants : le sujet, le dispositif numérique (objet) et le contexte.
- L'étendue et la nature de la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains seront appréhendées suivant une visée idiographique qui tient compte des spécificités contextuelles. Notre travail se fixe pour objectif d'identifier les voies possibles de compréhension de situations singulières qui se manifestent à la suite des interactions entre les TIC mobiles et les cadres.
- Notre objet de recherche est multidimensionnel et complexe. Les usages issus de l'interaction entre les différents acteurs en présence sont fortement contextualisés. La recherche du sens construit suppose l'immersion du chercheur dans le terrain d'étude en adoptant une attitude interprétative. Notons, à cet égard, et comme le fait remarquer Piaget (op. cit., 1968, p. 285) qu'« aucun comportement, même nouveau pour l'individu, ne constitue un commencement absolu ; il se greffe toujours sur des schèmes antérieurs et revient par conséquent à assimiler des éléments nouveaux à des structures déjà construites ».

- Le paradigme épistémologique constructiviste pragmatique est un référentiel ouvert aux outils et méthodes relevant des autres paradigmes à condition d'en justifier le recours et qu'ils ne soient pas en contradiction avec les hypothèses fondatrices du constructivisme. C'est ainsi que « toute méthode est admissible sous respect des conditions d'éthique, de rigueur et de transparence du travail épistémique » (Gavard-Perret et al., 2009, p. 25).

Quel que soit le paradigme épistémologique choisi, le chercheur est tenu d'exposer la méthodologie adoptée pour approcher le phénomène étudié. Il s'agit spécifiquement de la méthode mobilisée pour le recueil et la construction des données, le corpus (population, échantillon) ainsi que le traitement et l'analyse des données.

6.1.1. Méthode compréhensive

Par méthode, nous entendons la démarche logique, indépendante du contenu particulier de la recherche, qui qualifie des processus et des formes de perception et de raisonnement destinés à rendre intelligible la réalité à appréhender (Loubet del Bayle, 2000, p. 27). Les deux grandes familles de méthodes mobilisées dans les sciences humaines et sociales sont la méthode quantitative et la méthode qualitative. Une tendance à les opposer a été de mise depuis l'antiquité. « *Depuis au moins Aristote, le qualitatif se différencie du quantitatif et s'y oppose* » (Dumez, 2016, p. 10). Sans entrer dans le bien-fondé de cette dichotomie ni dans les arguments des uns et des autres pour faire valoir une méthode aux dépens de l'autre, nous estimons que les deux démarches sont complémentaires. La mobilisation de l'une n'exclut pas le recours à l'autre. La complexité des interactions entre les acteurs et les dispositifs sociotechniques donne lieu à des phénomènes multidimensionnels dont l'appréhension relève aussi bien du quantitatif que du qualitatif. La nature et les dimensions du phénomène à appréhender conditionnent le choix de la méthode à privilégier. Dans notre cas de figure, nous avons opté pour la méthode compréhensive en tant qu'outil d'exploration et d'analyse de notre objet de recherche. Ancrée dans la démarche constructiviste, elle s'avère la plus appropriée

pour identifier et mettre au grand jour les raisons et les logiques d'action des cadres dans leur processus d'appropriation des TIC mobiles.

Marie-Noëlle Schurmans, citée par Maryvonne Charmillot et Caroline Dayer (2007, p.132), définit l'approche compréhensive dans les propos suivants qui mettent en exergue la dimension interactionnelle de l'humain avec une multitude de déterminismes d'ordre biologique, environnemental, historique, culturel et social. La compréhension sera ainsi centrée sur l'analyse de la dialectique individuel/collectif.

Si les déterminismes existent –biologiques, environnementaux, historiques, culturels, sociaux–, ils ne suffisent pas à la saisie des phénomènes sociohumains. Car ils ne permettent pas d'aborder le travail constant de production de sens qui caractérise notre humanité. L'approche compréhensive se focalisera donc sur le sens : d'une part, les êtres humains réagissent par rapport aux déterminismes qui pèsent sur eux ; d'autre part, ils sont les propres créateurs d'une partie de ces déterminismes » (Charmillot & Dayer, 2007, p. 132).

Loin de toute velléité d'identification de lois générales ou de mettre au grand jour les relations de cause à effet entre les phénomènes, l'approche compréhensive vise, comme l'a mentionné H. Dumez (2016, p. 147), à mettre en évidence des mécanismes ou des histoires hypothétiques en suggérant un jeu de relations, une histoire « *sur le pourquoi des actions, des événements, des structures et des pensées, qui se sont produits* ». L'objectif n'est pas ainsi de produire de la grande théorie. En partant de ce que pensent et disent les acteurs, leurs actions et interactions dans des contextes déterminés, l'approche compréhensive tente de « *reconstituer un lien entre des phénomènes observés (ce qui doit être expliqué) et leurs causes possibles (ce qui explique). Le processus observé est mis en relation avec un mécanisme qui peut l'expliquer* » (Ibid., p.147). Le principe de mécanisme est ici central dans la mesure où il renvoie à la manière dont les « *individus en cause comprennent les situations qu'ils affrontent et agissent sur cette compréhension, contribuant ainsi à rendre opératoire (enact) le mécanisme* » (Gross, cité par Dumez, p.150)

L'exemple même du mécanisme est l'effet émergent : une pluralité d'acteurs agissent pour des raisons individuelles et produisent, de manière voulue ou

non voulue, un effet macro. Le prototype en est la prédiction auto-réalisatrice théorisée par Merton (Biggs, 2009). Si une rumeur court selon laquelle une banque est insolvable, des déposants vont retirer leurs dépôts, confirmant ainsi la rumeur, et d'autres vont aussi retirer leurs dépôts mettant la banque en faillite. Granovetter a pris l'exemple du restaurant : si on ne sait pas quel restaurant choisir dans une rue, on aura tendance à choisir celui où il y a du monde. La généralité du mécanisme peut s'exprimer sous la forme d'une étiquette (mécanisme de formation des croyances) et s'expliciter sous la forme suivante : le nombre des individus qui agissent d'une certaine manière signale aux autres la valeur ou la nécessité probable de l'action, et ce signal influence les choix des autres individus en matière d'action (Dumez, p.150)

Notre travail de compréhension de l'articulation des sphères de sociabilité à l'aune de l'usage des TIC mobiles repose sur deux axes :

- Appréhender l'étendue de la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres en relation avec l'usage des TIC mobiles à travers l'analyse des données d'un questionnaire (annexe n°1) ayant concerné un échantillon de 420 cadres.
- Mettre en évidence les modes d'action individuels et les mécanismes sociaux présidant aux différentes formes d'appropriation des TIC mobiles. Les résultats du questionnaire seront affinés par des entretiens semi-directifs (annexe n° 2) menés en marge de l'administration de ce dernier.

6.1.2. Corpus d'étude

Notre travail de recherche aborde l'usage des TIC mobiles dans son articulation avec les sphères de sociabilité chez les cadres de la ville d'Agadir.

6.1.2.1. Agadir, chef-lieu de la région Souss Massa

La région Souss Massa (SM) est l'une des douze régions du Maroc créées en vertu du décret n° 2-15-40 du 20 février 2015 fixant le nombre des régions, leurs

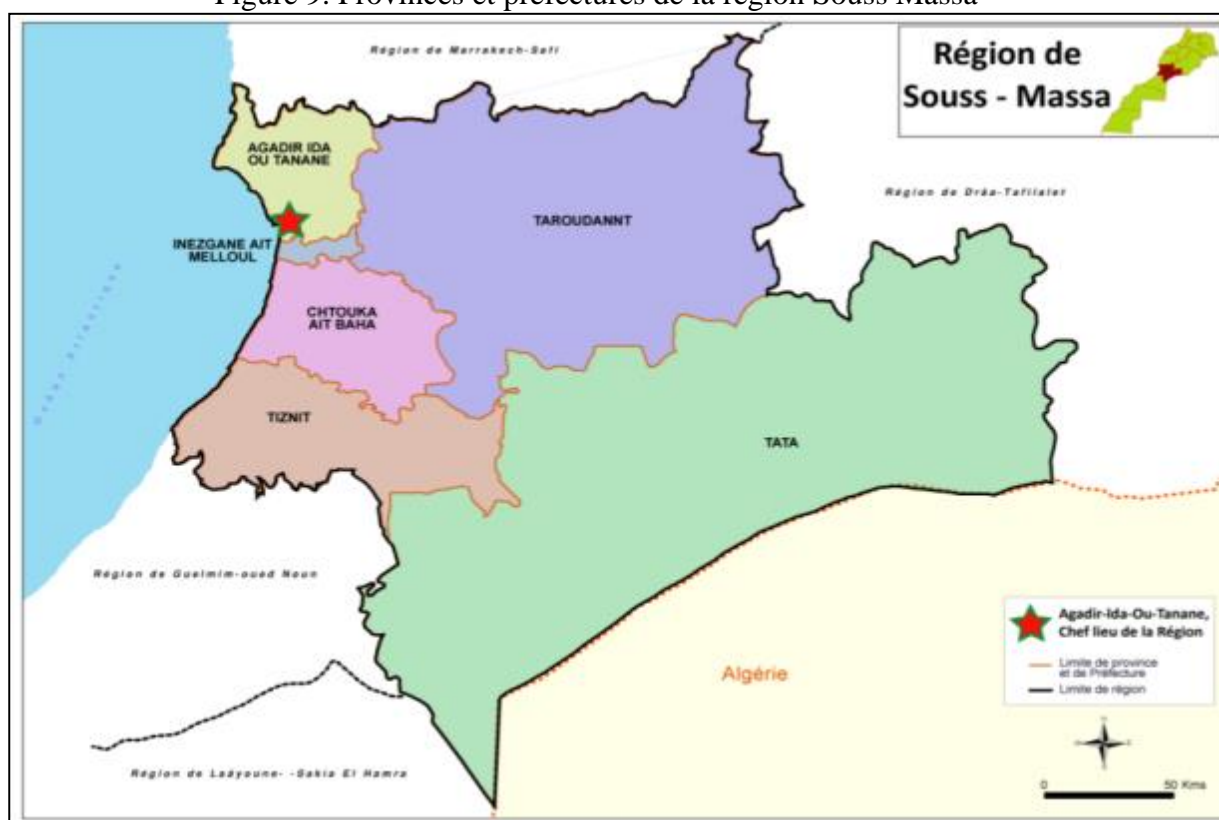
dénominations, leurs chefs-lieux ainsi que les préfectures et provinces qui les composent⁸⁵.

La région SM s'étend sur une superficie de 53.789 Km² et compte 2.676.847 habitants selon le dernier recensement Général de la Population et de l'Habitat 2014. Elle comprend 2 préfectures (Agadir-Ida-Outanane et Inezgane Aït-Melloul) et 4 provinces (Chtouka Aït-Baha, Taroudant, Tiznit et Tata).

Le chef-lieu de la région est la préfecture d'Agadir-Ida –Outanane.

Classée 3^{ème} en termes de taux d'activité, La région SM est la 7^{ème} contributrice à la création de la richesse nationale. En 2017, sa participation dans le PIB s'élève à 6,7%. Le secteur touristique constitue le 2^{ème} pôle touristique au niveau national avec une capacité d'accueil de plus que 42 milles lits en 2015, soit 18% de la capacité litière nationale (Direction des Etudes et des Prévisions Financières, 2019, p. 71). La pêche, l'agriculture et les services constituent, avec le tourisme, des secteurs-clés de l'économie de la région.

Figure 9. Provinces et préfectures de la région Souss Massa



Source : La région Souss- Massa, Monographie générale, DGCL (2015) p.3

⁸⁵ Bulletin officiel n°6340 du 20 février 2005

La région Souss Massa compte 6,5% des entreprises marocaines réparties à parts quasi-égales entre l'industrie, la construction, le commerce et les services.

Tableau 18. Répartition des entreprises par région et secteur d'activité

Régions	Secteurs				
	Industrie	Construction	Commerce	Services	Total
1. Tanger-Tétouan-Al Hoceima	11,7%	8,1%	7,9%	8,8%	8,7%
2. Oriental	4,3%	5,5%	4,8%	5,2%	5,1%
3. Fès-Meknès	9,3%	11,2%	8,7%	7,9%	9,0%
4. Rabat-Salé-Kenitra	9,6%	16,0%	13,8%	15,7%	14,7%
5. Béni Mellal-Khénifra	3,1%	5,4%	3,5%	3,0%	3,7%
6. Casablanca-Settat	46,8%	29,1%	43,7%	38,7%	38,5%
7. Marrakech-Safi	6,5%	9,4%	7,7%	10,8%	9,3%
8. Drâa-Tafilalet	1,2%	6,0%	1,6%	1,9%	2,7%
9. Souss-Massa	5,6%	5,9%	6,7%	6,9%	6,5%
10. Guelmim-Oued Noun	0,6%	0,9%	0,5%	0,3%	0,5%
11. Laâyoune-Sakia Al Hamra	1,1%	1,9%	0,8%	0,5%	1,0%
12. Ed Dakhla-Oued Ed Dahab	0,3%	0,5%	0,4%	0,3%	0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Haut commissariat au plan (2019) Enquête nationale auprès des entreprises, p.3

La répartition de la population active occupée⁸⁶ par tranches d'âge, milieux de résidence et secteurs d'activité est reproduite dans le tableau n°19. Nous constatons qu'en milieu urbain la tranche d'âge prépondérante est la tranche « 25-34 ans » alors qu'en milieu rural, c'est plutôt les « 45 ans et plus » qui dominent. Concernant les secteurs d'activité, les services s'accaparent 64% de la main d'œuvre en milieu urbain tandis qu'en milieu rural, ce sont les secteurs de l'agriculture, forêt et pêche qui contribuent à l'emploi de 72% de la main d'œuvre.

⁸⁶ La population active occupée comprend, selon le Haut Commissariat au Plan, toutes les personnes, âgées de 7 ans et plus, participant à la production de biens et services pendant une brève période de référence spécifiée. Elle comprend également toutes les personnes pourvues normalement d'un emploi, mais absentes de leur travail pour un empêchement temporaire. Il s'agit d'un concept large qui englobe tous les types d'emplois, y compris le travail occasionnel, le travail à temps partiel et toutes les formes d'emplois irréguliers (Haut commissariat au plan, Direction régionale Souss Massa, 2017, p. 3). Notons, par ailleurs, que la population active est composée des personnes pourvues d'un emploi (actives occupées) et des personnes qui sont à la recherche d'un emploi (actives en chômage).

Tableau 19. Répartition de la population active occupée selon l'âge, le milieu de résidence et le secteur d'activité en 2016

Milieu de résidence	Age				Total	
	15-24	25-34	35-44	45 et plus		
Région	102 540	267 364	209 302	276 944	856 150	
Urbain	28 537	122 684	107 949	117 604	376 774	
Rural	74 003	144 680	101 353	159 340	479 376	
Milieu de résidence	Secteurs d'activité					Total
	Agriculture, Forêt et pêche	Industrie et Commerce	BTP	Services	Autres	
Région	382 657	70 488	86 324	315 362	1 319	856 150
Urbain	36 085	52 390	45 408	241 572	1 319	376 774
Rural	346 572	18 098	40 916	73 790	--	479 376

Source : Haut commissariat au plan, Direction régionale Souss Massa, 2017, p. 5-6

D'après le rapport 2017 de la Direction Régionale du HCP Souss Massa, près de la moitié de la population active occupée est constituée de salariés dont le nombre s'élève à 419 274. Quant à la répartition par sexe, nous constatons qu'à l'échelle globale de la région, les femmes représentent 29% de la population active avec une forte présence dans le milieu rural (38%) contre à peine 16% dans les villes.

Concernant la préfecture Agadir Ida Outanane, chef-lieu de la région Souss Massa et notre terrain de recherche, le dernier recensement général de la population et de l'habitat (RGPH) effectué en 2014 nous renseigne sur plusieurs aspects⁸⁷ surtout pour la partie urbaine qui nous concerne en particulier.

⁸⁷ Le taux net d'activité est le rapport de la population active (actifs occupés et chômeurs) âgée de 15 ans et plus à la population totale du même âge.

Le taux de chômage est le rapport de la population en chômage âgée de 15 ans et plus à la population active du même âge.

Tableau 20. Caractéristiques de la population de la commune d'Agadir selon le RGPH 2014

Indicateur	Masculin	Féminin	Ensemble
Population selon l'activité			
Population Active	116 191	44 025	160 216
Population Inactive	95 331	164 741	260 072
Taux net d'activité	73,5%	28,0%	50,8%
Taux de chômage	13,6%	26,7%	17,2%
Situation dans la profession des actifs occupés et des chômeurs ayant déjà travaillé			
Employeur	5,8%	2,8%	5,0%
Indépendant	22,3%	9,3%	19,0%
Salarié dans le secteur public	13,6%	15,5%	14,1%
Salarié dans le secteur privé	54,8%	70,3%	58,8%
Aide familiale	0,7%	0,8%	0,7%
Apprenti	0,5%	0,2%	0,4%
Associé ou partenaire	2,0%	0,8%	1,7%
Autre	0,2%	0,3%	0,3%

Source : HCP, Direction régionale Souss Massa, https://www.hcp.ma/region-agadir/Caracteristiques-de-la-population-RGPH-2014-Prefecture-Agadir-Ida-Outanane_a47.html

Les trois constats principaux qui ressortent de la lecture rapide du tableau n° 20 sont :

- Les femmes représentent 27% de la population active ;
- Près de 60% des emplois est dans le secteur privé ;
- Le chômage touche davantage les femmes avec un taux avoisinant les 27%.

L'enquête menée par le HCP auprès des entreprises marocaines, entre janvier et juillet 2019, montre un taux d'encadrement moyen de 26% avec quelques disparités selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise.

Tableau 21. Taux d'encadrement au sein des entreprises marocaines

Secteur d'activité/catégorie	Très petites et moyennes entreprises (TPME)	Grandes entreprises (GE)	Total
Industrie	18%	17%	18%
Construction	25%	27%	26%
Commerce	33%	18%	27%
Services	27%	25%	26%

Source : Haut commissariat au plan (2019) Enquête nationale auprès des entreprises, p.6

6.1.2.2. Délimitation de l'échantillon étudié

Comme nous l'avons signalé, tout au long de ce travail, l'étude de l'articulation des sphères de vie privée et professionnelle à l'aune de l'usage des TIC mobiles sera entreprise auprès d'une frange d'employés spécifique qui sont les cadres. Avant d'exposer les éléments qui ont présidé à la délimitation de notre échantillon, nous tenterons, dans un premier temps, de circonscrire la notion de cadre.

Le premier constat qui se présente, à l'occasion des recherches que nous avons effectuées dans le but de cerner la notion de cadre, est l'absence d'une définition de cette catégorie dans la législation de travail⁸⁸. Les deux textes principaux en la matière sont le code de travail et le statut général de la fonction publique.

En effet, la loi n° 65-99 relative au code du travail du 06 mai 2004 évoque la catégorie « cadres et assimilés » à deux reprises sans y apporter d'autres précisions. Il est ainsi stipulé à l'article 13 que la période d'essai est de trois mois pour « les cadres et assimilés » contre un mois et demi pour les employés et quinze jours pour les ouvriers. L'article 437, abordant l'élection des délégués de salariés, reprend la même dénomination en parlant de deux collèges électoraux, « les ouvriers et les employés », d'une part, et « les cadres et assimilés », d'autres parts. Les décrets du 29 décembre 2004 fixant l'application du code du travail restent muets quant à la composition des catégories des salariés. Les « cadres et assimilés » sont évoqués dans le décret n° 2-04-469 à l'occasion de la fixation du délai de préavis en cas de rupture unilatérale du contrat de travail à durée indéterminée. Notons, à cet égard, que le code du travail laisse le soin aux employeurs pour fixer les modalités de

⁸⁸ Nous notons à cet égard que le manque d'une définition claire de la catégorie des cadres n'est pas une spécificité marocaine. Ainsi peut-on lire, à la page 15 d'EUROCADRES (2009), Les cadres en Europe et leurs syndicats au 21^{ème} siècle, 2^{ème} édition, p.15 Document disponible à l'adresse :

https://www.cadrescfdt.fr/sites/default/files/les_cadres_en_europe_et_leurs_syndicats_0.pdf
« Dans un certain nombre de pays, les cadres ne sont pas l'objet d'une définition précise, légale ou conventionnelle. Ceci est le cas en Autriche, en Estonie, en Irlande, en Lettonie, en Grèce, en Hongrie, en Pologne, au Portugal, en Espagne et, dans une moindre mesure, en Finlande, en Norvège et en Suède »

Pour rappel, « Eurocadres » est une organisation syndicale qui regroupe les cadres européens.

classification des salariés par le biais du règlement intérieur, des statuts du personnel ou des conventions collectives.

Pour sa part, le Dahir n° 1.58.008 du 04 chaabane 1377 (24 février 1958), portant Statut Général de la Fonction Publique, en vertu de l'article 27, a laissé le soin aux administrations concernées pour procéder à la classification des emplois.

Maître Mhamed Fekkak estime que la loi 65/99 formant code du travail a utilisé, pour la première fois, le terme de « cadre » pour « *désigner une catégorie de salariés investis, par délégation de l'employeur, d'un pouvoir de commandement et qui exercent des responsabilités au sein de l'entreprise* »⁸⁹. Il précise que les cadres justifient en outre d'une formation juridique, technique, administrative, financière ou commerciale « *qui ne résulte pas forcément d'études sanctionnées par un diplôme, elle peut résulter d'une expérience professionnelle, car la possession d'un diplôme n'est pas indispensable si la formation équivalente a pu être acquise par l'expérience* »⁹⁰.

La présente définition demeure trop restrictive en limitant le statut de cadre aux seules personnes investies d'une autorité de commandement par l'employeur. C'est une définition qui s'applique, à notre sens, davantage aux managers qu'à la catégorie des cadres en général. Les conventions collectives que nous avons consultées vont dans le sens d'une vision plus élargie de la catégorie des cadres qui embrasse la définition de l'Organisation Internationale du Travail (OIT). Ainsi peut-on lire à l'article n° 19 de la convention collective de la Société d'Etudes et de Réalisations Audiovisuelles (SOREAD) qui assure l'exploitation de la deuxième chaîne de télévision marocaine (2M) :

« Les emplois et/ou métiers, fonctions et qualifications sont répartis en trois catégories professionnelles :

- *Catégorie des employés*
- *Catégorie de la maîtrise*
- *Catégorie des cadres*

⁸⁹ EL FEKKAK, Mhamed (2013), Le statut des cadres d'entreprises au Maroc, disponible à l'adresse <http://socialmaroc.net/le-statut-des-cadres-dentreprise-au-maroc/> consulté le 28/12/2019.

⁹⁰ Ibid.,

La qualification requise pour chaque catégorie est déterminée par le niveau de la formation générale scolaire ou universitaire ou équivalente reconnue et obtenue soit par l'intermédiaire d'une formation soit par l'acquisition de références professionnelles à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise » (SOREAD, 2001).

Le « recueil de principes et de bonnes pratiques concernant les conditions d'emploi et de travail des travailleurs intellectuels », adopté par le Conseil d'administration de l'Organisation Internationale du Travail en 1977, définit le cadre comme étant :

« Toute personne :

a) qui a terminé un enseignement et une formation professionnelle de niveau supérieur ou qui possède une expérience reconnue équivalente dans un domaine scientifique, technique ou administratif ; et

b) qui exerce, en qualité de salarié, des fonctions à caractère intellectuel prédominant, comportant l'application à un haut degré des facultés de jugement et d'initiative et impliquant un niveau relativement élevé de responsabilité.

Cette notion englobe également toute personne répondant aux caractéristiques a) et b) ci-dessus, qui détient, par délégation de l'employeur et sous son autorité, la responsabilité de prévoir, diriger, contrôler et coordonner les activités d'une partie de l'entreprise ou d'une organisation, avec le pouvoir de commandement correspondant, à l'exclusion des cadres dirigeants ayant une large délégation de l'employeur » (EUROCADRES, 2009, op. cit., p.6).

Les transformations que le monde de travail a connues en termes d'émergence de nouveaux emplois, de digitalisation tous azimuts des process ainsi que des évolutions des structures organisationnelles ont contribué à la recomposition des modes de gouvernance au sein des entreprises et à la reconfiguration des métiers et des statuts de plusieurs catégories du personnel. La catégorie des cadres, pour nous limiter à ce cas, est devenue de plus en plus hétéroclite et composite. Le cercle restreint des cadres, représentant autrefois « l'élite des salariés », s'est élargi, voire banalisé, pour s'ouvrir à d'autres profils : cadres dirigeants, cadres managers, cadres experts, cadres opérationnels. Pour Cindy Felio (2013, p.139), « être cadre » est

davantage un statut qu'une fonction. L'auteure explicite cette idée dans les propos suivants :

Ainsi, « être cadre » n'est pas spécifique à un métier, à un poste, à une branche d'activité ou à une entreprise particulière. Un cadre n'assume pas forcément de fonctions d'encadrement et ne dispose pas de niveau de responsabilité nécessairement élevé. Par exemple, un individu peut avoir le statut de cadre, assurer des responsabilités, sans encadrer de personnel. Et vice versa : on peut avoir des responsabilités et des fonctions d'encadrement, sans avoir le statut de cadre.

La multiplicité des tâches et des fonctions assurées par les cadres ont conduit Henry Mintzberg à identifier huit types de postes de cadres qu'il a regroupés dans le tableau infra. Il s'agit plus particulièrement de postes d'encadrement dont le contenu et les caractéristiques font intervenir quatre ensembles de variables :

« Des variables d'environnement (caractéristiques du milieu, de la branche d'activité, de l'organisation, etc.), des variables liées au poste (le niveau hiérarchique, la fonction, etc.), des variables liées à la personne (la personnalité, le style, etc.) et des variables relatives à la situation, comprenant, elles, un grand nombre de facteurs liés au temps » (Mintzberg, 2006, p. 143)

Tableau 22. Huit types de postes de cadres

Type de poste	Rôles clef
Homme de contact	Agent de liaison, symbole
Cadre politique	Porte-parole, négociateur
Entrepreneur	Entrepreneur, négociateur
Cadre interne	Répartiteur de ressources
Cadre en temps réel	Régulateur
Cadre équipier	Leader
Cadre expert	Observateur actif, porte-parole
Cadre nouvellement nommé	Agent de liaison, observateur

MINTZBERG Henry (2008), *Le manager au quotidien. Les dix rôles du cadre*, Paris, éditions les Nouveaux Horizons, p.139

Nous estimons que l'environnement organisationnel marocain s'inscrit dans la même logique exposée ci-haut. Par conséquent, nous tenterons d'approcher la catégorie des cadres suivant la même acception élargie adoptée. Sera ainsi considéré

comme cadre tout employé, salarié ou fonctionnaire, reconnu en tant que tel par l'entreprise sur la base de sa formation initiale ou continue, de sa position hiérarchique ou de son parcours professionnel. Le pouvoir de commandement délégué par l'employeur ou la fonction d'encadrement assurée ne sont pas, dans notre cas de figure, une condition nécessaire pour faire partie de cette catégorie. Nous soutenons que le statut prime sur la fonction.

Les statistiques dont nous disposons sont peu précises quant au nombre de cadres actifs aussi bien au niveau national que par région. A cet effet et dans le but de délimiter l'échantillon sur lequel portera notre recherche, nous tenterons de faire ressortir de manière approximative la taille de la population des cadres œuvrant dans le territoire de la ville d'Agadir en nous basant sur les différentes études et enquêtes menées par le Haut Commissariat au Plan.

Comme nous l'avons exposé ci-haut et selon le recensement général de la population et de l'habitat de 2014 :

- La population active de la commune d'Agadir s'élève à 160 216 ;
- Les femmes représentent 27% ;
- Près de 60% des emplois relèvent du secteur privé

Tableau 23. Répartition de la population active par sexe

Population	Hommes	Femmes	Total
Population active	116 191	44 025	160 216
%	73%	27%	100%

Le taux d'encadrement⁹¹ moyen national, comme il ressort de l'enquête menée par le HCP auprès des entreprises marocaines, entre janvier et juillet 2019, est de 26%.

Partant de ces statistiques, nous pouvons ainsi estimer la population des cadres opérant dans la ville d'Agadir à 41 650 (160 216 X 26%). Notons, toutefois, que ce chiffre demeure très approximatif vu que le taux d'encadrement sur lequel nous nous

⁹¹ Le taux d'encadrement est le nombre de cadres rapporté l'effectif total.

sommes basé est la moyenne nationale. Les composantes et les caractéristiques de la population des cadres ne peuvent être judicieusement cernées à la base de ces statistiques. Notre objectif, à ce niveau, est uniquement de disposer d'un ordre de grandeur de la population à étudier dans le but de calculer une taille satisfaisante de l'échantillon.

Dans le cas de figure d'un échantillonnage probabiliste, la taille minimale de l'échantillon, pour les valeurs ci-dessous, devrait être de 381 répondants⁹².

- Population : 41 650
- Marge d'erreur : 5%
- Intervalle de confiance : 95%

Etant donné la matière statistique limitée dont nous disposons et la nature de l'approche compréhensive dans laquelle nous nous inscrivons, nous adopterons la technique d'échantillonnage non probabiliste de convenance connue aussi sous le nom de technique d'échantillonnage de commodité. Gavard-Perret et al. justifient le recours à ce type d'échantillon dans le passage suivant:

« L'échantillonnage par convenance n'est utilisé que si aucune des autres méthodes disponibles n'est envisageable. Il s'agit alors simplement d'interroger les répondants qui sont accessibles, ou de retenir ceux qui ont accepté de répondre. Il est justifié si le délai d'enquête est très court, si le budget est très faible, et si l'identification des clients composant la population d'étude est difficile » (Gavard-Perret et al., 2009, p. 126)

Nous sommes conscient que ce type d'échantillon ne permet pas d'avoir une représentativité de la population mère et encore moins prétendre à une quelconque généralisation des résultats obtenus. Ceci étant, la nature des phénomènes communicationnels que nous tentons d'approcher selon la perspective constructiviste, qui constitue la toile de fond de notre positionnement, se prête à ce

⁹² Valeur obtenue à l'aide de l'outil de calcul disponible sur le site : <https://fr.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> consulté le 15/01/2020.

Pour rappel, la marge d'erreur est le pourcentage d'écart entre les résultats du sondage obtenus et l'opinion de la population globale. Quant à l'intervalle de confiance, il indique le degré de fiabilité de la marge d'erreur.

genre d'approche. La connaissance que nous projetons de produire est une connaissance idiographique, singulière et spécifique, par ses caractéristiques contextuelle et temporelle.

A cet effet, l'échantillon que nous tenterons de constituer répondra à la structure cible suivante devant tenir compte de certaines caractéristiques de la population mère (répartition par genre, par secteur public-privé) et une taille suffisamment importante pour tendre vers une représentativité acceptable.

Tableau 24. Répartition de l'échantillon cible par sexe et secteur privé/public

Nombre de cadres	Hommes	Femmes	Total
Public	117	43	160
Privé	175	65	240
Total	292	108	400
%	73%	27%	100%

6.2. Caractéristiques socio-professionnelles de la population interviewée

Malgré le recours à la méthode d'échantillonnage de convenance, nous avons veillé à ce que notre échantillon reflète une image, la plus proche possible, de la population mère telle que nous l'avons estimé sur la base des données recueillies à partir des différents rapports du Haut Commissariat au Plan. C'est ainsi que nous nous sommes efforcé d'opérer, dans certains cas, des ajustements en ciblant les cadres à interviewer pour que l'échantillon final renferme les caractéristiques principales de la population mère et s'approche de l'échantillon cible tel que nous l'avons conçu.

6.2.1. Caractéristiques liées à la personne

- La dimension genre : nous avons tenu à avoir à une représentativité correcte homme/femme au sein de l'échantillon. Les femmes représentent dans notre cas de figure près de 23% ;
- La composante générationnelle : toutes les tranches d'âge sont représentées. Les tranches « Entre 35 et 44 ans » et « 45 ans et plus » sont présentes à parts quasi-égales, soit 39%. Le reste de l'échantillon est composé de cadres

ayant entre 25 et 34 ans. L'accès au statut de cadre, sur la base de l'expérience professionnelle ou le cursus universitaire, nécessite en général plusieurs années de travail ou d'études ce qui justifie la composition de notre échantillon formé de personnes relativement âgées.

- La situation matrimoniale : les mariés s'accaparent la part du lion avec 85,7% contre 14,3% pour les célibataires. La prépondérance des cadres ayant plus de 35 ans justifie la présence la proportion relativement faible des célibataires dans l'échantillon ;
- L'expérience professionnelle : les personnes interviewées justifient, pour la majorité, de longues années de travail. Plus des 2/3 ont plus de 10 ans d'expérience. Les cadres totalisant une expérience de 1 à 5 ans et de 6 à 10 ans représentent respectivement 11,4% et 14,3%. On note également l'absence de nouveaux recrues dont l'expérience professionnelle ne dépasse pas une année ;
- La fonction occupée par le cadre et son statut : les quatre catégories de cadres sont représentées avec une prépondérance des cadres supérieurs et des cadres opérationnels qui ensemble représentent 83,8% de l'échantillon. Les cadres dirigeants et les cadres experts représentent respectivement 14,5% et 1,7%. Notons, à cet égard, que la catégorie des cadres est une notion qui s'appuie sur un profil déterminé qui renvoie aux tâches et aux responsabilités assumées. Ces dernières ne sont toutefois pas exclusives. Elles sont même communes pour tous les profils mais avec une prépondérance d'une ou plusieurs d'entre-elles en fonction de la catégorie à laquelle appartient le cadre (Bobillier Chaumon, 2011 ; Felio, 2013). Nous distinguons ainsi :
 - ✓ Cadre dirigeant : dispose d'une large autonomie de prise de décision. Il jouit d'un pouvoir étendu dans la gestion de l'organisation dont il a la direction (Directeur général, par exemple) ;

- ✓ Cadre supérieur : cadre qui dispose d'un statut plus élevé dans la hiérarchie de par son expérience, ses responsabilités ou son cursus académique :
- ✓ Cadre opérationnel : cadre intermédiaire en charge d'une entité opérationnelle (production, maintenance, Sécurité, vente). Il assure le montage, la gestion et/ou l'administration des projets, des activités, des équipes ;
- ✓ Cadre expert : dispose de compétences techniques spécialisées dans un domaine particulier (informatique, réseaux, etc.)

Le tableau ci-dessous donne la composition de l'échantillon au vu des caractéristiques socioprofessionnelles des cadres interviewés.

Tableau 25. Caractéristiques liées à la personne des cadres interviewés

Caractéristiques socio-professionnelles	Variable	Nb. Cit	Fréq.
Sexe	Homme	324	77,1%
	Femme	96	22,9%
Age	Entre 25 et 34 ans	89	21,2%
	Entre 35 et 44 ans	164	39,0%
	45 ans et plus	167	39,8%
Situation conjugale	Célibataire	60	14,3%
	Marié(e)	360	85,7%
Expérience professionnelle	De 1 à 5 ans	48	11,4%
	De 6 à 10 ans	60	14,3%
	De 11 à 20 ans	168	40,0%
	Plus de 20 ans	144	34,3%
Fonction	Cadre dirigeant	61	14,5%
	Cadre supérieur	168	40,0%
	Cadre opérationnel	184	43,8%
	Cadre expert	7	1,7%
TOTAL OBS.		420	

6.2.2. Caractéristiques liées à l'activité

- Le secteur d'appartenance de l'entreprise (secteur public / secteur privé) : les salariés du secteur privé représentent 81,7% contre 18,3% pour les employés du secteur public ;
- Le secteur d'activité de l'entreprise : tous les secteurs d'activités sont représentés avec une prépondérance du secteur tertiaire⁹³ qui pèse avec ses différentes branches d'activités de 70,2%. Les administrations et les établissements publics représentent 11,2%. Le secteur industriel est présent à concurrence de 9,5%. Le secteur de l'artisanat ne représente que 0,5% au vu de sa structure traditionnelle basée essentiellement sur une main d'œuvre de formation professionnelle ;
- La taille de l'entreprise : les grandes structures sont fortement présentes dans l'échantillon. Les entreprises de plus de 100 employés représentent les 2/3, suivies par celles employant entre 51 et 100 salariés (20%) ;
- La taille du service : 42,1% des cadres interviewés pilotent des services comptant entre 1 et 5 employés. Les personnes n'ayant pas d'effectif sous leur autorité forment le ¼ de l'échantillon. Il s'agit soit de cadres nouvellement recrutés n'ayant pas encore accédé à des postes de responsabilité ou des cadres expert travaillant le plus souvent en soutien à des structures ou des départements existants ;
- Le département : il constitue le dernier point lié à l'activité. Nous constatons que la grande partie des cadres interviewés relèvent du domaine « Commercial et vente » (37,9%). Le département « Administratif et finance » vient en deuxième position avec 18,1%. A la troisième position, nous retrouvons les cadres rattachés à la « Direction générale » avec 14,3%. Les autres services sont *ex-æquo* avec 6% chacun.

⁹³ Le secteur tertiaire comprend les activités relatives aux services telles les banques et assurance, commerce et distribution, informatique et réseaux, transport et tourisme, enseignement et les professions libérales. La catégorie « autres activités de services » regroupe tous les services aux entreprises et aux particuliers comme le gardiennage et sécurité, le conseil, les professions libérales, la santé, l'information-communication, la restauration, etc.

Le tableau ci-dessous retrace la proportion de chaque caractéristique liée à l'activité au sein de notre échantillon.

Tableau 26. Caractéristiques liées à l'activité

Caractéristiques liées à l'activité	Variable	Nb. Cit	Fréq.
Secteur privé/public	Public	77	18,3%
	Privé	343	81,7%
Secteurs d'activité	Autres activités de services	172	41,0%
	Etablissements publics et Administrations	47	11,2%
	Industrie	40	9,5%
	Banque et Assurance	40	9,5%
	Enseignement	28	6,7%
	Informatique et réseaux	25	6,0%
	Agriculture	14	3,3%
	Commerce et distribution	16	3,8%
	BTP et construction	12	2,9%
	Pêche	10	2,4%
	Transport et tourisme	14	3,3%
	Artisanat	2	0,5%
Taille de l'entreprise	Moins de 10 salariés	24	5,7%
	De 10 à 50 salariés	29	6,9%
	De 51 à 100 salariés	85	20,2%
	Plus de 100 salariés	282	67,1%
Taille de service	Aucun	105	25,0%
	De 1 à 5	177	42,1%
	De 6 à 10	66	15,7%
	Plus de 10	72	17,1%
Département	Direction générale	60	14,3%
	Ressources Humaines	24	5,7%
	Administratif et Finance	76	18,1%
	Audit et contrôle de gestion	20	4,8%
	Commercial et ventes	159	37,9%
	Production	28	6,7%
	Logistique et fonctions support	25	6,0%
	Système d'information	28	6,7%
TOTAL OBS.		420	

Nous aurons l'occasion de revenir sur ces caractéristiques, lors de l'analyse des données de l'enquête, dans le but de mettre en lumière les aspects d'ordre personnel et organisationnel qui entrent en interaction dans la formation des usages chez les cadres.

6.3. Construction du questionnaire

Nous arrivons à l'étape charnière de notre travail. Il s'agit du recueil des données. Pour ce faire, nous avons opté pour une enquête par questionnaire. Afin de pouvoir embrasser les différents éléments en relation avec notre problématique, nous avons structuré notre questionnaire autour des items suivants :

- Le niveau d'équipement des cadres en TIC mobiles ;
- La fréquence d'utilisation de chaque type de TIC mobiles;
- L'usage des TIC mobiles à la lumière des phénomènes de la surcharge informationnelle au travail et à l'injonction à la connexion permanente ;
- L'ampleur de l'interpénétration des sphères de vie privée et professionnelle ;
- L'attitude des cadres face au phénomène de porosité des temps ;
- Les stratégies de déconnexion en réponse aux sollicitations continues ;
- Les logiques d'action et le sens donné par les cadres à leurs pratiques d'appropriation des TIC à travers les représentations qu'ils ont de leurs différentes pratiques.

Tous les axes développés dans le questionnaire se rapportent aux questions de recherche que nous avons formulées tout au début de notre travail.

6.4. Déroulement de l'enquête

L'enquête a été menée sur une période de quatre mois (de Septembre à décembre 2019).

Les questionnaires ont été administrés en fonction de la situation de chaque interviewé et sa disponibilité (face à face, WhatsApp, email).

500 questionnaires ont été distribués et/ou envoyés. Nous en avons récupéré 420, soit un taux de retour de 84%. La taille de l'échantillon prévu initialement se trouve améliorée de 10%.

6.5. L'équipement des cadres en TIC et niveau d'appropriation

Ce volet sera abordé à travers deux aspects : le niveau d'équipement et la fréquence d'usage ainsi que la charge de travail qui sera abordée à la lumière de la surcharge informationnelle.

6.5.1. Usage des TIC : niveau équipement et fréquence

Notre enquête révèle un multi-équipement manifeste des cadres. Ces derniers sont dotés, à l'occasion de leur activité professionnelle, d'outils de communication diversifiés (fixes et mobiles). Le smartphone vient en pole position avec un niveau d'utilisation qui frôle les 95%. L'ordinateur de bureau et le téléphone fixe s'adjugent respectivement la deuxième et la troisième place avec des taux d'utilisation de 92,1% et 74,3%.

Tableau 27. Taux d'équipement des cadres en TIC

TIC utilisées	Nb. Cit	Fréq.
Smartphones	396	94,3%
Ordinateur de bureau	387	92,1%
Téléphone Fixe	312	74,3%
Ordinateur portable	205	48,8%
Tablette	72	17,1%
PDA (Assistant personnel)	8	1,9%
TOTAL OBS.	420	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (7 au maximum)

L'usage du PC portable, quant à lui, se trouve limité à une proportion qui ne dépasse pas les 50%. Un recours plus prononcé de cet outil est présent chez les cadres dirigeants et les cadres supérieurs au moment où les cadres opérationnels l'utilisent de manière ponctuelle (occasionnellement et rarement), voire jamais. Pour les cadres experts, la moitié l'utilise intensivement (très souvent) alors que l'autre moitié ne s'en sert jamais dans le cadre du travail.

Tableau 28. Fréquence d'utilisation du PC portable par profil de cadres

PC portable	Jamais	Rarement	Occasionnellement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
Fonction						
Cadre dirigeant	0,0%	26,7%	0,0%	33,3%	40,0%	100%
Cadre supérieur	23,8%	16,7%	14,3%	19,0%	26,2%	100%
Cadre opérationnel	39,1%	15,2%	30,4%	8,7%	6,5%	100%
Cadre expert	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100%
TOTAL	27,6%	17,1%	19,0%	16,2%	20,0%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

Quant à l'usage selon le sexe, on constate que les femmes utilisent le PC portable plus que les hommes. En effet, 54,20% des femmes ont recours à cet outil avec une fréquence allant de très souvent à assez souvent contre à peine 30,80% chez les hommes.

Tableau 29. Fréquence d'utilisation du PC portable par les cadres selon le sexe

PC portable	Jamais	Rarement	Occasionnellement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
Sexe						
Homme	29,6%	19,8%	19,8%	16,0%	14,8%	100%
Femme	20,8%	8,3%	16,7%	16,7%	37,5%	100%
TOTAL	27,6%	17,1%	19,0%	16,2%	20,0%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

La tablette se positionne en avant dernière place avec un taux de pénétration de 17,1%. La seule catégorie qui affiche un taux significatif d'utilisation (50%) est celle des « cadres experts ». Pour les autres catégories, l'utilisation ponctuelle (rarement et occasionnellement), voire absente l'emporte avec des taux dépassant les 70%.

Tableau 30. Fréquence d'utilisation des tablettes par les cadres selon la catégorie

Fonction	Tablette	Jamais	Rarement	Occasionnellement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
Cadre dirigeant		33,3%	40,0%	20,0%	6,7%	0,0%	100%
Cadre supérieur		64,3%	19,0%	9,5%	7,1%	0,0%	100%
Cadre opérationnel		73,9%	13,0%	6,5%	2,2%	4,3%	100%
Cadre expert		50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100%
TOTAL		63,8%	19,0%	9,5%	4,8%	2,9%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

On constate, par ailleurs, une légère prépondérance de l'usage des tablettes chez les femmes avec un taux de 37,5% contre 11,1% chez les hommes (fréquence allant d'occasionnellement à très souvent).

Tableau 31. Fréquence d'utilisation des tablettes par les cadres selon le sexe

Sexe	Tablette	Jamais	Rarement	Occasionnellement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
Homme		71,6%	17,3%	4,9%	2,5%	3,7%	100%
Femme		37,5%	25,0%	25,0%	12,5%	0,0%	100%
TOTAL		63,8%	19,0%	9,5%	4,8%	2,9%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

Ces deux derniers outils sont beaucoup plus utilisés chez les femmes que les hommes. Est-ce une prédisposition des femmes à recourir aux dispositifs communicationnels pratiques offrant davantage d'ergonomie quitte à se les procurer à leur propre frais ? Une question que nous posons quand même sachant qu'elle dépasse le cadre de la présente recherche.

Concernant le taux d'équipement en TIC selon les secteurs privé/public, nous constatons l'absence d'écarts significatifs à ce sujet. La différence la plus remarquable est celle concernant les PC portables où les cadres relevant du public affichent un taux d'utilisation qui dépasse celui du privé de 17,9 points. La raison de cet écart

provient, entre autres, de la présence du corps enseignant relevant du secteur public dont l'outil principal de travail est le PC portable.

Tableau 32. Taux d'équipement en TIC selon les secteurs privé/public

Secteur	TIC utilisées	Smartphone	Ordinateur de bureau	Téléphone Fixe	Ordinateur portable	Tablette	PDA (Assistant personnel)	Autres (à préciser)	TOTAL
Privé		93,0%	94,2%	74,4%	45,3%	18,6%	1,2%	0,0%	100%
Public		100%	84,2%	73,7%	63,2%	10,5%	5,3%	0,0%	100%
	TOTAL	94,3%	92,4%	74,3%	48,6%	17,1%	1,9%	0,0%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

Voyons à présent comment se présente l'usage des TIC selon le secteur d'activité. La première remarque qui ressort est la prépondérance de l'utilisation du smartphone en tant qu'outil de travail au niveau de tous les secteurs. La totalité des cadres l'utilisent indépendamment de leur domaine d'activité à part ceux du commerce et de la distribution qui affichent un taux de 75%. Pour ce dernier secteur, les TIC les plus utilisés sont l'ordinateur de bureau et le téléphone fixe. L'explication de cette particularité ne pourrait qu'être hypothétique en l'absence d'éléments de réponse plus précis ayant trait à la fonction assurée et aux spécificités de la tâche accomplie au quotidien. Ceci étant, nous constatons que le travail à l'intérieur des locaux de l'entreprise demeure la règle. En effet, l'ordinateur de bureau et le téléphone fixe constituent encore des moyens de communication largement utilisés par les cadres appartenant à tous les secteurs d'activité avec une seule exception l'enseignement.

Tableau 33. Taux d'équipement en TIC selon les secteurs d'activité

TIC utilisées Secteur d'activité	Smartphone	Ordinateur de bureau	Téléphone Fixe	Ordinateur portable	Tablette	PDA (Assistant personnel)	Autres (à préciser)
Agriculture	100%	100%	50,0%	100%	25,0%	0,0%	0,0%
Pêche	100%	100%	66,7%	100%	0,0%	0,0%	0,0%
Industrie	80,0%	100%	40,0%	60,0%	10,0%	0,0%	0,0%
Commerce et distribution	75,0%	100%	100,0%	75,0%	75,0%	25,0%	0,0%
BTP et construction	100%	66,7%	66,7%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Artisanat	100%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Transport et tourisme	100%	100%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Autres activités de services	97,7%	93,0%	83,7%	30,2%	23,3%	2,3%	0,0%
Enseignement	100%	57,1%	28,6%	100%	0,0%	0,0%	0,0%
Etablissement public et administration	100%	100%	83,3%	58,3%	8,3%	0,0%	0,0%
Banque et assurance	80,0%	90,0%	90,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Informatique et réseaux	100%	100%	100%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%
TOTAL	94,3%	92,4%	74,3%	48,6%	17,1%	1,9%	0,0%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

Notons enfin que le croisement avec les variables « âge » et « expérience professionnelle » n'a pas révélé d'impact significatif sur la nature et le niveau d'équipement en TIC des cadres.

Par rapport à la fréquence d'usage des TIC mobiles, nous remarquons que le smartphone s'affiche comme l'outil vedette que les cadres utilisent très souvent dans leur travail au même titre que la messagerie électronique. La messagerie instantanée commence, de son côté, à s'affirmer comme un outil de communication professionnel. En effet, 56% des cadres l'utilisent « très souvent » et « assez souvent » contre à peine 8% qui ne l'utilisent « jamais » dans leur travail. La tablette occupe la dernière place avec seulement 3% d'utilisateurs intensifs.

Tableau 34. Fréquence d'utilisation des TIC mobiles

TIC utilisées	Jamais	Rarement	Occasionnel lement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
Smartphones	3	8	13	56	340	420
Messagerie électronique	0	0	48	56	316	420
Messagerie instantanée (WhatsApp, Skype)	32	43	111	82	152	420
PC portable	117	71	80	68	84	420
ERP (SAGE, SAP)	204	24	52	72	68	420
Outils collaboratifs (Gsuite, Office 365)	244	56	40	32	48	420
Tablette	267	81	40	19	13	420
Ensemble	867	283	384	385	1021	2940

Les paramètres sont établis sur une notation de 1 (Jamais) à 5 (Très souvent)

Quant aux outils de gestion intégrée (ERP), nous constatons que le 1/3 des cadres les utilise « assez souvent », voire « très souvent ». L'automatisation grandissante des processus de travail en constitue l'élément moteur. Toutefois, le non usage des ERP et des outils collaboratifs relevé chez plus de la moitié de la population interviewée est en revanche frappant. Les grandes entreprises, constituant 67% de notre échantillon, devraient en principe disposer d'un ERP, outil devenu indispensable dans la gestion de l'activité quotidienne de l'entreprise. S'agit-il d'un retard d'appropriation de la part de ces entreprises ou d'une méconnaissance des outils utilisés par les cadres ? Notons toutefois que la mise en place d'un système de gestion intégré demande un investissement non négligeable et une préparation humaine et logistique importante ce qui peut constituer un frein de son implémentation dans les entreprises. Ceci ne constitue pas pour autant une explication de ce faible recours aux ERP. Seul des investigations terrain plus poussées sont à même de nous éclairer à ce sujet.

Les outils collaboratifs arrivent en avant dernière place avec un taux de non usage de 71,4%. Le tableau n°34 nous renseigne sur une disparité dans l'utilisation en fonction de la catégorie des cadres. Plus on monte dans la hiérarchie, plus leur usage prend de l'importance. En effet, la proportion des cadres qui n'utilisent jamais ces outils passe de 100% chez les cadres experts à 65,2% chez les cadres opérationnels, à 59,5% chez les cadres supérieurs pour ne représenter que 26,7% chez les cadres dirigeants.

Notons que l'usage de ces outils pour des besoins professionnels nécessite le paiement de frais mensuels pour chaque accès individuel ce qui justifie le nombre limité de leurs utilisateurs au sein de l'entreprise. Le recours au télétravail durant la période de confinement suite à la pandémie Covid-19 qui sévit au Maroc depuis mars 2020 pourrait donner un élan à l'usage de ces outils dont beaucoup de marocains en ont fait l'expérience et tester l'utilité. Ils se sont érigés, en l'espace de quelques jours seulement, en des plates-formes incontournables permettant d'assurer la continuité de l'activité humaine dans une société condamnée au cloisonnement et à la distanciation sociale (télétravail, enseignement à distance, événements en ligne, etc.).

Tableau 35. Fréquence d'utilisation des outils collaboratifs

Outils collaboratifs	Jamais	Rarement	Occasionnellement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
Fonction						
Cadre dirigeant	26,7%	13,3%	13,3%	20,0%	26,7%	100%
Cadre supérieur	59,5%	19,0%	4,8%	2,4%	14,3%	100%
Cadre opérationnel	65,2%	8,7%	13,0%	8,7%	4,3%	100%
Cadre expert	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	58,1%	13,3%	9,5%	7,6%	11,4%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

6.5.2. Les TIC et la surcharge informationnelle au travail

Les cadres que nous avons interviewés font usage d'une panoplie de TIC. Ils sont amenés à recourir à une multitude d'outils communicationnels pour exercer leur activité professionnelle. Dans la section précédente, nous avons pu mettre en évidence ce constat à travers deux caractéristiques majeures de l'usage des TIC en milieu organisationnel : le multi-équipement et l'usage intensif de ces technologies de communication. Ceci nous amène à nous interroger sur l'évolution de la charge de travail en présence de ces outils. Ces derniers contribuent-ils à son allègement ou au contraire à son augmentation ? La quantité de données transitant par les différents canaux de communication utilisés ne risque-t-elle pas de noyer les cadres dans un épais brouillard informationnel entraînant par là une intensification de la charge de travail ? Nous examinerons ces questions à travers les aspects suivants : l'évolution de la charge de travail, les éléments explicatifs de ses tendances et la perception des cadres à son égard. Nous tenterons d'évaluer l'ampleur de la surcharge informationnelle induite par l'usage des TIC mobiles en nous focalisant sur les deux outils phares suivants : le smartphone et la messagerie électronique.

Le premier aspect que nous avons tenté de questionner dans notre enquête est la perception des cadres vis-à-vis de l'évolution de la charge de travail au cours de ces dernières années. Nous constatons que 71,4% des personnes interviewées ressentent une tendance à la hausse de cette charge contre 8,6% seulement qui pensent l'inverse. Les 20% restants estiment que la charge de travail n'a pas changé.

Tableau 36. Evolution de la charge de travail

Charge de travail	Nb. Cit	Fréq.
Augmenter	300	71,4%
Diminuer	36	8,6%
Rester constante	84	20,0%
TOTAL OBS.	420	100%

L'évolution de la charge de travail n'est pas perçue de la même manière chez les deux sexes. En effet, la tendance à la diminution est ressentie chez 11,1% des hommes contre 0% chez les femmes. Ces dernières ressentent au contraire une augmentation de la charge de travail. Elles sont 75% à soutenir cette idée contre 70,4% chez les hommes.

Tableau 37. Evolution de la charge de travail selon le sexe

Charge de travail	Augmenter	Diminuer	Rester constante	TOTAL
Sexe				
Homme	70,4%	11,1%	18,5%	100%
Femme	75,0%	0,0%	25,0%	100%
TOTAL	71,4%	8,6%	20,0%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

La perception de l'évolution de la charge de travail demeure dans sa globalité la même aussi bien pour les cadres du secteur public que du secteur privé. On ne relève pas de différences significatives à ce niveau.

Tableau 38. Evolution de la charge de travail selon les secteurs privé/public

Charge de travail	Augmenter	Diminuer	Rester constante	TOTAL
Secteur				
Public	68,4%	10,5%	21,1%	100%
Privé	72,1%	8,1%	19,8%	100%
TOTAL	71,4%	8,6%	20,0%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

En se positionnant du côté des quatre catégories de cadres, nous constatons une disparité quant à la perception de l'évolution de la charge de travail. La tendance à l'augmentation est fortement présente chez les cadres experts et les cadres supérieurs. La proportion des cadres qui soutiennent cette idée est respectivement de 100% et de 92,9% contre 58,7% chez les cadres opérationnels et seulement 46,7%

chez les cadres dirigeants. Ces derniers se démarquent de l'ensemble des catégories en affichant la plus grande proportion quant à la constance de la charge de travail avec un taux de 40%.

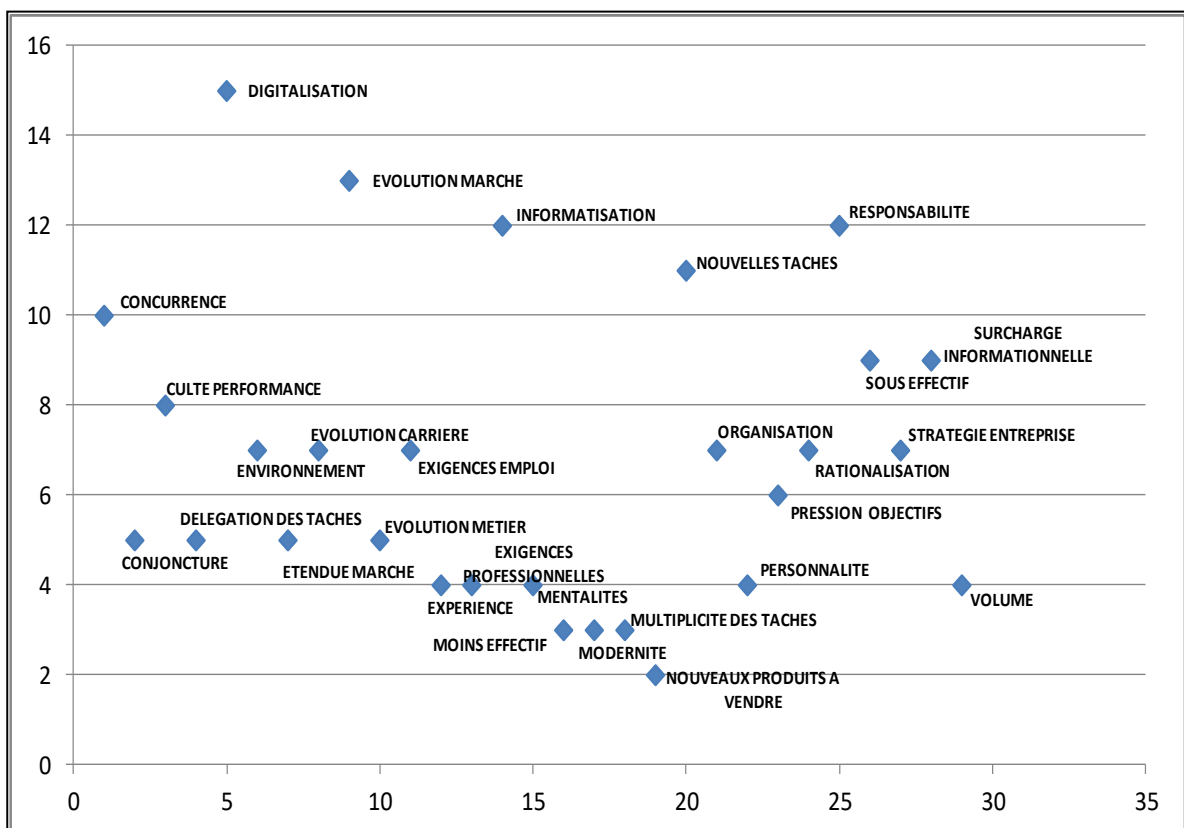
Tableau 39. Evolution de la charge de travail en fonction de la catégorie des cadres

Charge de travail	Augmenter	Diminuer	Rester constante	TOTAL
Fonction				
Cadre dirigeant	46,7%	13,3%	40,0%	100%
Cadre supérieur	92,9%	0,0%	7,1%	100%
Cadre opérationnel	58,7%	15,2%	26,1%	100%
Cadre expert	100,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	71,4%	8,6%	20,0%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

Questionnés sur les éléments susceptibles d'expliquer l'évolution de la charge de travail, 45% des cadres interviewés uniquement ont fourni des motifs justifiant leur réponse. Le graphique ci-dessous donne une illustration des 29 items à l'origine de l'évolution de la charge de travail selon notre échantillon. La digitalisation, l'évolution du marché, l'informatisation, la responsabilité s'affichent en tête de la liste de ces items.

Graphique 7. Eléments explicatifs de l'évolution de la charge de travail



Au vu de la redondance de certains motifs et pour donner davantage de pertinence à ces éléments, nous avons regroupé ces items en cinq catégories.

Tableau 40. Eléments explicatifs de l'évolution de la charge de travail

Eléments explicatifs de l'évolution de la charge de travail	Nb. Cit.
Exigences organisationnelles	88
Environnement et évolution du marché	48
Digitalisation et informatisation	27
Surcharge informationnelle et volumétrie	27
Attitudes personnelles	8
Ensemble	198

Il ressort du regroupement des motifs avancés par les cadres que les exigences organisationnelles, comme la stratégie de l'entreprise, les nouvelles normes de gestion prônant la performance et la rationalisation de l'utilisation des ressources, etc., occupent la première place avec 88 occurrences. L'environnement et l'évolution du marché, comme l'exacerbation de la concurrence, les aléas de la conjoncture, l'ouverture sur d'autres marchés, viennent en deuxième position. La digitalisation et l'informatisation ainsi que la surcharge informationnelle occupent *ex æquo* la troisième place. Les attitudes personnelles, comme la personnalité ou les mentalités, viennent en dernière position avec 8 occurrences. Il est à rappeler, toutefois, que ces éléments ne représentent que l'avis d'une frange de l'échantillon, soit 45%.

Pour mieux explorer le phénomène de la charge de travail en relation avec l'usage des TIC mobiles, nous nous sommes basé sur deux outils que les employés utilisent régulièrement dans leurs activités professionnelles quotidiennes. Il s'agit de la messagerie électronique et le téléphone portable.

6.5.2.1. Charge de travail liée à la messagerie électronique

Nous tenterons d'approcher ce volet à travers le volume de mails reçus, la capacité des cadres à les traiter et le temps alloué à cette opération.

Tableau 41. Nombre de mails reçus par jour

Nombre de mails	Nb. Cit	Fréq.
Moins de 10 mails par jour	67	16,0%
Entre 11 et 20 mails	124	29,5%
Entre 21 et 40 mails	128	30,5%
Entre 41 et 60 mails	48	11,4%
Entre 61 et 80 mails	13	3,1%
Entre 81 et 100 mails	24	5,7%
Plus de 100 mails	16	3,8%
TOTAL OBS.	420	100%

Nous constatons que 60% des cadres interviewés reçoivent entre 11 et 40 mails par jour. 16% reçoivent, quant à eux, moins de 10 mails quotidiennement. La troisième position est occupée par ceux qui reçoivent entre 41 et 60 mails par jour avec un taux de 11,4%. Près de 10% reçoivent un volume dépassant 81 mails par jour.

Tableau 42. Mails reçus par jour selon les secteurs privé/public et le sexe

Nombre mails	Secteur Public	Secteur Privé	Sexe Homme	Sexe Femme
Moins de 10 mails par jour	15,8%	16,3%	12,3%	29,2%
Entre 11 et 20 mails	36,8%	27,9%	27,2%	37,4%
Entre 21 et 40 mails	31,6%	30,2%	32,1%	25,0%
Entre 41 et 60 mails	5,3%	12,8%	14,8%	0,0%
Entre 61 et 80 mails	0,0%	3,5%	2,5%	4,2%
Entre 81 et 100 mails	5,3%	5,8%	6,2%	4,2%
Plus de 100 mails par jour	5,2%	3,5%	4,9%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

L'examen du nombre de mails reçus par les cadres selon le secteur fait ressortir un certain équilibre entre le secteur public et le secteur privé pour les tranches situées entre « moins de 10 mails par jour » et « entre 21 et 40 mails ». Au-delà, le volume de mails reçus chez les cadres du secteur privé l'emporte.

Concernant, la ventilation de mails reçus par genre, on constate un déséquilibre entre les deux sexes. En effet, 66,6% des femmes reçoivent moins de 20 mails par jour contre à peine 39,2% chez les hommes. La tranche « plus de 100 mails par

jour » représente près de 5% chez les hommes et 0% chez les femmes. Ce même constat est relevé pour la tranche « entre 41 et 60 mails » qui représente 14,8% chez les hommes alors qu'elle est inexistante chez les femmes. Ces dernières reçoivent en majorité moins de 40 mails par jour représentant une proportion de 91,6% contre 71,6% pour les hommes, soit un écart de 20 points. Les femmes arrivent-elles à canaliser davantage le flux de la messagerie plus que les hommes ? Ou recourent-elles à d'autres canaux de communication ce qui se répercute positivement sur le nombre de mails à traiter ?

Quant à la capacité de traitement du flux quotidien de courriels, 70,5% des personnes interviewées déclarent être à jour quant à la lecture et au traitement de mails reçus journallement. Nous relevons, toutefois, une disparité dans la capacité de traitement selon les tranches de mails reçus. Elle varie entre le taux le plus élevé (88,2%) pour les personnes recevant moins de 10 mails et le score le plus faible (58,1%) pour la tranche « entre 11 et 20 mails ». Nous constatons, par ailleurs, que les personnes ayant un nombre important de mails reçus parviennent à enregistrer des taux élevés de traitement. Ces taux sont de 83,3% pour la tranche « entre 41 et 60 mails », 75% pour la tranche « plus de 100 mails par jour » et enfin 66,7% pour les deux tranches « entre 61 et 80 mails » et « entre 81 et 100 mails » par jour.

Tableau 43. Capacité de traitement messagerie électronique rapportée au nombre de mails reçus

Capacité traitement messagerie Nombre mails	Oui	Non	TOTAL
Moins de 10 mails par jour	88,2%	11,8%	100%
Entre 11 et 20 mails	58,1%	41,9%	100%
Entre 21 et 40 mails	68,8%	31,2%	100%
Entre 41 et 60 mails	83,3%	16,7%	100%
Entre 61 et 80 mails	66,7%	33,3%	100%
Entre 81 et 100 mails	66,7%	33,3%	100%
Plus de 100 mails par jour	75,0%	25,0%	100%
TOTAL	70,5%	29,5%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

Nous constatons aussi que les personnes recevant peu de mails ne sont pas forcément celles qui parviennent à les traiter dans la journée. Les cadres travaillant dans la « Production » et « Commercial et ventes » enregistrent les taux les plus

élevés de non traitement avec respectivement 57,1% et 37,5%. A l’opposé, ce sont les cadres des départements « Ressources humaines » et « Systèmes d’information » qui affichent un taux de traitement de 100%. Cette situation pourrait s’expliquer par la nature des tâches effectuées au sein des différents départements. Dans les départements « Production » et « Commercial et ventes », les cadres sont plus orientés vers le travail terrain que bureautique alors que dans les deux autres départements cités ci-haut, le travail bureautique prime et la traçabilité écrite reste de mise.

Tableau 44. Capacité de traitement messagerie électronique selon le secteur et le sexe

Capacité traitement messagerie	Sexe Homme	Sexe Femme	Secteur Public	Secteur Privé
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Oui	75,3%	54,2%	73,7%	69,8%
Non	24,7%	45,8%	26,3%	30,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Si la capacité de traitement de la messagerie est quasiment la même dans le secteur privé et le secteur public, il en est autrement quand il s’agit de sa ventilation selon le sexe. En effet, les hommes affichent un taux de traitement de 75,3% contre seulement 54,2% chez les femmes. Un écart similaire à celui relevé à propos du nombre de mails reçus. L’examen du temps consacré au traitement de la messagerie nous en dirait davantage.

Tableau 45. Temps consacré au traitement de la messagerie électronique

Temps consacré à la messagerie	Nb. Cit	Fréq.
1 heure	104	24,8%
2 heures	161	38,3%
3 heures	98	23,3%
4 heures	15	3,6%
5 heures	14	3,3%
Plus de 5 heures	28	6,7%
TOTAL OBS.	420	100%

Le temps alloué au traitement de la messagerie électronique varie entre 1 heure et plus de 5 heures. La proportion la plus importante des cadres soit 38,3% y

consacrent 2 heures au moment où 23,3% et 6,7% de nos cadres lui réservent respectivement 3 heures et plus de 5 heures. Cet outil, comme nous pouvons le remarquer, est parvenu à s'imposer dans le quotidien des cadres en occupant une place importante dans leur agenda.

Tableau 46. Temps consacré au traitement de la messagerie électronique selon le sexe et les tranches de mails reçus

Traitement messagerie	Sexe Homme	Sexe Femme	Moins de 10 mails par jour	Entre 11 et 20 mails	Entre 21 et 40 mails	Entre 41 et 60 mails	Entre 61 et 80 mails	Entre 81 et 100 mails	Plus de 100 mails par jour
1 heure	17,3%	50,0%	88,2%	29,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2 heures	42,1%	25,0%	11,8%	45,2%	59,4%	25,0%	66,7%	0,0%	0,0%
3 heures	29,6%	4,2%	0,0%	19,4%	25,0%	58,3%	33,3%	33,3%	25,0%
4 heures	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	33,3%	0,0%
5 heures	1,2%	8,3%	0,0%	3,2%	3,1%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%
Plus de 5 heures	4,9%	12,5%	0,0%	3,2%	6,3%	0,0%	0,0%	16,7%	75,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

La dimension genre, présente au niveau du volume et de la capacité de traitement de la messagerie, émerge aussi au niveau du temps alloué à cette activité. L'examen du tableau n°45 montre que 50% des femmes consacrent 1 heure pour traiter la messagerie contre 17,3% chez les hommes. Ces derniers allouent davantage de leur budget temps à cette activité. En effet, 76,6% de la population masculine lui consacre entre 2 heures et 4 heures par jour contre à peine 29,2% chez les femmes. Le deuxième constat est que le temps de traitement est corrélé au nombre de mails reçus. Plus celui-ci est important, plus le temps s'allonge pour dépasser dans certains cas les 5 heures. Par exemple, si 59,4% de mails compris entre 21 et 40 sont traités en 2 heures, la même proportion (58,3%) de mails compris entre 41 et 60 nécessite 3 heures pour son traitement.

La corrélation entre la capacité de traitement de la messagerie et le temps consacré à cette opération est aussi mise en évidence. En effet, plus le temps est important, plus le taux de traitement est élevé. Les seules exceptions concernent la tranche « 1 heure », qui se rapporte en grande partie à un nombre de mails ne dépassant pas 10 par jour (taux de traitement 88,2%), et la tranche « 5 heures » où le taux de traitement est à peine de 36%. La dimension genre serait déterminante dans

l'explication de ce dernier cas. En effet, et comme le montre le tableau n°45, les femmes sont significativement présentes sur ce créneau avec 8,3% contre 1,2% pour les hommes. Avec une capacité de traitement relativement basse (54,2%), on se rend compte qu'avec même un temps plus long, une proportion importante de mails resterait en instance chez cette catégorie.

Tableau 47. Temps consacré à la messagerie électronique et la capacité de traitement

Temps de traitement	1 heure	2 heures	3 heures	4 heures	5 heures	Plus de 5 heures	TOTAL
Capacité de traitement							
Oui	84%	66%	68%	73%	36%	68%	70,5%
Non	16%	34%	32%	27%	64%	32%	29,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6.5.2.2. Charge de travail liée aux appels téléphoniques

Dans la foulée de leurs activités professionnelles quotidiennes, les cadres ont recours à plusieurs outils de communication à la fois. En parallèle à l'utilisation de la messagerie électronique, ces derniers utilisent intensivement le téléphone, le smartphone en l'occurrence. L'usage étendu du smartphone n'est plus une chose à démontrer. Nous tenterons, dans la présente section, d'examiner de près l'ampleur de cet usage dans son articulation avec la charge de travail.

Tableau 48. Nombre d'appels téléphoniques reçus par jour par les cadres

Nbre appels reçus par jour	Nb. Cit	Fréq.
Moin de 10 appels	42	10,0%
Entre 11 et 20 appels	90	21,4%
Entre 21 et 40 appels	167	39,8%
Entre 41 et 60 appels	96	22,9%
Entre 61 et 80 appels	16	3,8%
Entre 81 et 100 appels	5	1,2%
Plus de 100 appels	4	1,0%
TOTAL OBS.	420	100%

A l'occasion de l'exercice de leur activité professionnelle, les cadres reçoivent un flot important d'appels. 84,1% de ceux-ci se concentrent entre 11 et 60 appels. La proportion la plus importante concerne la tranche « entre 21 et 40 appels ». Elle représente près de 40%. La tranche « entre 41 et 60 appels » vient en deuxième position avec 22,9%. Quant à la troisième position, elle revient à la tranche « entre 11 et 20 appels » avec un taux de 21,14%. L'usage du téléphone est beaucoup plus important que la messagerie électronique. La tranche de mails allant de 11 à 60 représente 71,42% de l'ensemble des messages reçus contre 84,1% pour les appels.

La répartition des appels selon les types de cadres fait ressortir un recours intensif au téléphone de la part des cadres dirigeants et des cadres supérieurs. Plus de 13% des premiers reçoivent quotidiennement entre 61 et 80 appels contre 4,7% pour les seconds. On note aussi que 4,9% des cadres opérationnels sont très sollicités. Ils sont amenés, en effet, à répondre à plus de 80 appels par jour. Les cadres experts, quant à eux, se situent en totalité dans la tranche « entre 11 et 20 appels ». Ce constat est valable aussi pour la messagerie puisque l'ensemble des mails reçus par cette catégorie se situe entre 11 et 40 mails. Ceux-ci ont un flux informationnels relativement modéré comparé aux autres catégories. La nature de leur travail, limité à des interventions spécifiques ou à un travail de soutien aux différents départements de l'entreprise, pourrait expliquer cette particularité.

Tableau 49. Répartition des appels selon la catégorie des cadres

Appels téléphoniques	Moins de 10 appels par jour	Entre 11 et 20 appels	Entre 21 et 40 appels	Entre 41 et 60 appels	Entre 61 et 80 appels	Entre 81 et 100 appels	Plus de 100 appels par jour	TOTAL
Cadre dirigeant	0,0%	26,7%	40,0%	20,0%	13,3%	0,0%	0,0%	100%
Cadre supérieur	11,8%	17,8%	32,5%	33,1%	4,7%	0,0%	0,0%	100%
Cadre opérationnel	12,0%	19,7%	48,1%	15,3%	0,0%	2,7%	2,2%	100%
Cadre expert	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	10,0%	21,4%	39,8%	22,9%	3,8%	1,2%	1,0%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

Concernant la répartition des appels téléphoniques selon le sexe, nous constatons que les hommes reçoivent davantage d'appels que les femmes. 75,3% du sexe masculin reçoit plus de 21 appels par jour contre 45,8% chez les femmes. Les tranches dépassant 60 appels reçus sont inexistantes chez ces dernières.

Tableau 50. Nombre d'appels téléphoniques reçus selon le sexe

Sexe	Appels téléphoniques	Moins de 10 appels par jour	Entre 11 et 20 appels	Entre 21 et 40 appels	Entre 41 et 60 appels	Entre 61 et 80 appels	Entre 81 et 100 appels	Plus de 100 appels par jour	TOTAL
Homme		4,0%	20,7%	43,5%	24,1%	4,9%	1,5%	1,2%	100%
Femme		30,2%	24,0%	27,1%	18,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
	TOTAL	10,0%	21,4%	39,8%	22,9%	3,8%	1,2%	1,0%	100%

Questionnés sur l'efficacité de ces appels, 82,9% des cadres déclarent que les appels téléphoniques contribuent à réduire la charge de travail contre 17% qui pensent le contraire. Les femmes et les hommes partagent globalement le même avis.

Tableau 51. Efficacité des appels téléphoniques

Sexe	Efficacité appels téléphoniques	Pas du Tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	TOTAL
Homme		4,9%	12,3%	54,3%	28,4%	100%
Femme		8,3%	8,3%	66,7%	16,7%	100%
	TOTAL	5,7%	11,4%	57,2%	25,7%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

Le degré d'utilisation du téléphone et de la messagerie électronique diffère selon la fonction occupée. Les cadres experts, par exemple, ont davantage recours à la messagerie au moment où la totalité de leurs appels téléphoniques se situe dans la tranche « 11-20 appels ». Les cadres opérationnels, quant à eux, sont présents dans toutes les tranches avec une concentration des réponses (56,5%) au niveau des deux

tranches « 11-20 mails » et « 21-40 mails » pour la messagerie électronique et 47,8% pour la tranche « 21-40 appels » pour les appels téléphoniques.

Tableau 52. Analyse des correspondances multiples
Variables : Nombre mails, appels téléphoniques, sexe

	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	S1	S2
N1	67	-	-	-	-	-	-	27	25	11	0	4	0	0	40	27
N2	-	124	-	-	-	-	-	6	29	61	28	0	0	0	89	35
N3	-	-	128	-	-	-	-	9	31	44	39	5	0	0	103	25
N4	-	-	-	48	-	-	-	0	0	28	13	7	0	0	48	0
N5	-	-	-	-	13	-	-	0	0	11	2	0	0	0	7	6
N6	-	-	-	-	-	24	-	0	5	8	6	0	5	0	21	3
N7	-	-	-	-	-	-	16	0	0	4	8	0	0	4	16	0
A1	27	6	9	0	0	0	0	42	-	-	-	-	-	-	13	29
A2	25	29	31	0	0	5	0	-	90	-	-	-	-	-	67	23
A3	11	61	44	28	11	8	4	-	-	167	-	-	-	-	141	26
A4	0	28	39	13	2	6	8	-	-	-	96	-	-	-	78	18
A5	4	0	5	7	0	0	0	-	-	-	-	16	-	-	16	0
A6	0	0	0	0	0	5	0	-	-	-	-	-	5	-	5	0
A7	0	0	0	0	0	0	4	-	-	-	-	-	-	4	4	0
S1	40	89	103	48	7	21	16	13	67	141	78	16	5	4	324	-
S2	27	35	25	0	6	3	0	29	23	26	18	0	0	0	0	96

Tableau des effectifs (tableau de Burt) pour 16 modalités.

Les non-réponses ont été ignorées.

N1 : Moins de 10 mails par jour N2 : Entre 11 et 20 mails N3: Entre 21 et 40 mails

N4: Entre 41 et 60 mails N5 : Entre 61 et 80 mails N6 : Entre 81 et 100 mails

N7 : Plus de 100 mails A1 : Moins de 10 appels A2 : Entre 11 et 20 appels

A3: Entre 21 et 40 appels A4 : Entre 41 et 60 appels A5 : Entre 61 et 80 appels

A6 : Entre 81 et 100 appels A7 : Plus de 100 appels S1 : Homme S2 : Femme

Après ce tour d'horizon de l'usage des deux outils communicationnels largement utilisés par les cadres, voyons, à présent, comment s'articule les trois variables suivantes entre elles : nombre de mails, nombre d'appels téléphoniques et le sexe. L'analyse des résultats, effectuée à ce stade de l'enquête, fait émerger le poids de la dimension genre dans l'usage des TIC chez les cadres.

Nous constatons que la plus grande proportion des utilisateurs masculins de la messagerie et du téléphone se situe au niveau des tranches N2, N3 et A3, A4 (tableau n°52). C'est ainsi que 45,71% des hommes reçoivent entre 11 et 40 mails et 51,66% reçoivent entre 21 et 60 appels par jour. Pour les femmes, la concentration

des utilisatrices se situe dans les tranches inférieures. En effet, 90% des femmes reçoivent moins de 40 mails au moment où 85,41% d'entre-elles reçoivent moins de 40 appels. Le recours simultané à ces deux outils au quotidien et d'une manière intensive nécessite un budget temps que les cadres se trouvent dans l'obligation de le ménager et de le gérer quitte à déborder sur le temps privé.

D'un autre côté, la multiplicité des outils utilisés au sein des entreprises est source d'un flux informationnel important dont la manifestation la plus criante est la surcharge informationnelle.

6.5.2.3. Usage des TIC et surcharge informationnelle : perceptions des cadres

Comme nous l'avons vu au début de ce volet, seule une frange de l'échantillon a fourni quelques éléments susceptibles d'expliquer l'évolution de la charge de travail ces dernières années, que ce soit en hausse ou en baisse. Après les suites de questions visant à quantifier l'usage des TIC, messagerie et téléphone portable en particulier, nous aboutissons à la partie interrogeant la perception des cadres à ce sujet. Nous avons tenté d'appréhender ces perceptions à travers des assertions traitant des TIC dans leur articulation avec la charge de travail. Sur une *échelle de Likert*, nous avons tenté de mesurer le degré d'accord ou de désaccord des personnes interviewées à propos d'une série d'affirmations susceptibles de traduire leurs représentations et leurs avis à l'égard de l'interaction entre la charge de travail, la surcharge informationnelle et les TIC. La synthèse des réponses est consignée dans le tableau n° 53 dont l'analyse nous permet de dresser les constats suivants :

- Les cadres sont quasi-unanimes sur le fait que « la masse d'informations est devenue trop importante ». Ils sont 96,19% à soutenir cette idée. Les croisements avec les variables sexe, secteur privé/secteur public, expérience professionnelle n'ont pas permis de faire ressortir de spécificités particulières. Notons que les 38,81% de cadres qui ne partagent pas cette assertion appartiennent aux catégories « cadres dirigeants » et « cadres opérationnels » ;
- Outre le flux informationnel jugé volumineux et en constante augmentation, les délais de réponse se raccourcissent de plus en plus. 97,14% des cadres interviewés soutiennent cette idée. Une petite minorité, représentant 2,9% des

hommes, décline cette assertion. Certains cadres appartenant aux trois secteurs d'activités suivants affichent des avis nuancés par rapport à l'idée partagée par la majorité. Il s'agit des cadres de l'industrie dont 20% ne sont « pas du tout d'accord » et 10% « plutôt pas d'accord », les cadres opérant dans le secteur « informatique et réseaux » dont 16,7% qui sont « plutôt pas d'accord » ainsi que certains cadres travaillant dans les services (7%);

- La manutention de l'information est pour 88,33% de nos cadres une tâche qui s'agrandit au fil des jours. Ces derniers sont, de plus en plus, sollicités pour trier et traiter un flux croissant d'informations véhiculées par divers canaux de communication. Cette assertion est partagée à l'unanimité par les différentes catégories à l'exception des « cadres opérationnels » dont 15,2% affichent leur désaccord à son égard. La perception des cadres à ce sujet est influencée en partie par l'expérience professionnelle. Les cadres ayant travaillé « de 6 et 10 ans », « de 11 à 20 ans » et « plus de 20 ans » affichent un avis nuancé respectivement de 13,3%, 2,4% et 11,1%. Les cadres justifiant d'une expérience de moins de 6 ans approuvent totalement cette assertion. La dimension genre pesante sur d'autres aspects est transparente à ce niveau ;
- Face à une masse informationnelle importante et des délais de traitement de plus en plus courts, « le culte de l'urgence » s'est installé dans l'environnement organisationnel. 88,33% des cadres adhèrent à ce constat. Nous constatons que cette perception est d'autant plus présente que les cadres avancent dans l'âge. Le degré d'accord avec cette assertion est de 80,9% chez la tranche « entre 25 et 34 ans », 85,3% chez les « entre 35 et 44 ans » et 95,2% chez les « 45 ans et plus ». Nous retrouvons la même configuration en se positionnant du côté de l'expérience professionnelle. Le poids de l'urgence induite par les TIC est davantage ressenti par les personnes justifiant de longues années de travail et qui ont assisté aux mutations des modes de gestion suite à l'introduction des technologies de l'information et de la communication. On note aussi que l'urgence est ressentie différemment en fonction de la catégorie. Les cadres experts approuvent à 100% cette assertion, suivis des cadres supérieurs avec 97,6% puis les cadres dirigeants avec 93,3% et enfin les cadres opérationnels

avec 78,3%. La dimension genre n'est pas significative à ce niveau. Les femmes au même titre que les hommes partagent la même idée ;

- Le *multitasking* fait partie des cinq premiers éléments sur lesquels les cadres interviewés sont majoritairement d'accord (85,95%). Ces derniers soutiennent l'idée qu'ils sont amenés à effectuer plusieurs tâches en même temps (lire sa messagerie tout en réglant d'autres affaires par téléphone, répondre à des emails au cours d'une réunion, etc.). Il s'agit du principe de dédoublement du temps, défini comme étant la « *superposition simultanée d'un temps médiatique à un temps physique* » (Jauréguiberry, 2007, p.82). Le téléphone portable est un vecteur important du *multitasking*. Les cadres dirigeants et les cadres experts sont unanimes à ce sujet tandis qu'une proportion de cadres supérieurs (7,2%) et de cadres opérationnels (26,1%) affiche son désaccord à ce propos. Par ailleurs, nous remarquons que les autres variables, comme le genre, la taille de l'entreprise et l'expérience professionnelle, ne sont pas déterminantes dans l'amplification de ce phénomène ;
- 86,66% des cadres soutiennent l'idée que l'automatisation des tâches a contribué à l'allègement du temps de traitement. Cette perception est davantage présente chez les femmes (91,6%) que les hommes (85,2%).
- 78% des cadres déclarent être sollicités en permanence par téléphone ce qui affecte négativement leur concentration au travail. Les cadres experts partagent à l'unanimité cette assertion suivis des cadres supérieurs à 92,9%. Les cadres dirigeants viennent en troisième position avec 73,3% et les cadres opérationnels, en dernier lieu, avec 65,2% d'avis soutenant cette idée. Les hommes et les femmes sont du même avis sur la question.
- Concernant la contribution des TIC à la réduction de la charge de travail, les cadres affichent un avis mitigé. Ils sont 68% à soutenir cette idée. Les deux sexes sont partagés à ce sujet. Les hommes sont favorables à l'assertion à 74% contre à peine 50% chez les femmes. La perception vis-à-vis de la relation TIC-allègement charge de travail n'est pas la même chez les différentes catégories de cadres. Ce sont les cadres experts qui soutiennent à 100% cette

assertion, suivis des cadres supérieurs (71,5%), les cadres opérationnels (69,6%) et les cadres dirigeants (53,3%).

Tableau 53. Usage des TIC et surcharge informationnelle

Usage TIC et surcharge informationnelle	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	D'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	TOTAL
La masse d'informations est devenue trop importante	0	16	45	143	216	420
Le délai de réponse exigé est devenu de plus en plus court	4	8	68	188	152	420
Le temps consacré au tri et au traitement de l'info est devenu de plus en plus important	8	20	96	208	88	420
Avec les TIC, tout est devenu urgent	21	28	78	109	184	420
J'ai tendance à accomplir plusieurs tâches en même temps	3	56	92	161	108	420
L'automatisation des opérations a permis de réduire significativement le temps de traitement	12	44	96	108	160	420
Je n'arrive pas à me concentrer dans mon travail car je suis constamment sollicité par téléphone	35	57	144	116	68	420
La charge de travail s'est allégée avec l'introduction des TIC	40	92	148	105	35	420
Ensemble	123	321	767	1138	1011	3360

Synthèse du sixième chapitre

Après une partie introductive consacrée à l'approche méthodologique, nous avons procédé à la délimitation de notre population de cadres. Nous nous sommes appuyé pour le faire sur les documents et statistiques du Haut Commissariat au Plan. Les deux premiers volets de notre enquête, relatifs à l'équipement des cadres et la surcharge informationnelle en relation avec l'usage des TIC, ont été largement examinés et analysés au cours de ce chapitre.

Le premier aspect que nous avons tenté d'interroger nous a permis d'appréhender le niveau d'équipement des cadres caractérisé par un recours manifeste à une panoplie d'outils. Le smartphone s'adjuge une place centrale au sein de cette armada d'outils communicationnels que les employeurs mettent à la disposition des cadres dans le lieu de travail. Le téléphone fixe et l'ordinateur de bureau se placent au deuxième rang. Une certaine disparité dans l'équipement des cadres, par rapport à des TIC spécifiques comme le PC portable ou la tablette, a été toutefois relevée. Les dimensions qui entrent en jeu à ce niveau sont le profil des cadres, le genre, l'expérience professionnelle et le secteur d'activité. Les deux premières variables ont pesé sur plusieurs aspects examinés.

Concernant les TIC mobiles, nous avons noté le recours à une multiplicité d'outils comme le smartphone, la messagerie électronique, la messagerie instantanée et dans une moindre mesure les ERP et les outils collaboratifs.

Le deuxième aspect qui constitue une suite logique du premier est la surcharge informationnelle. La quantité de données transitant par les différents canaux de communication utilisés par les cadres plonge ceux-ci dans un tourbillon informationnel entraînant par là une intensification de la charge de travail. Notre enquête a permis de mettre en évidence l'importance du volume des appels téléphoniques et de mails reçus par les cadres à l'occasion de l'exercice de leur activité professionnelle. Plusieurs situations vécues au quotidien par les cadres, que nous avons traduites en assertions, nous ont permis de mesurer le degré de la surcharge informationnelle ressentie par cette frange de salariés. Il s'agit en particulier de la masse d'informations devenue trop importante, du raccourcissement

des délais de réponse, du temps de plus en plus important consacré au traitement de l'information, du diktat de l'urgence, du *multitasking*, etc. Ce sont certaines manifestations parmi d'autres de l'usage des TIC dans son articulation avec l'environnement organisationnel que nous avons essayé d'interroger et de mettre en évidence.

Chapitre VII

L'usage des TIC mobiles et la reconfiguration du champ spatio-temporel des cadres

Le premier volet de notre enquête a été consacré à la charge de travail dans son rapport avec le niveau d'appropriation des TIC par les cadres. Dans le chapitre précédent, nous avons pu mettre en évidence plusieurs aspects en relation avec cette question. Un environnement organisationnel fortement imprégné par l'usage des TIC émerge en tant que constat principal à ce stade de l'enquête. Nos cadres sont dotés d'une armada d'outils de communication, essentiellement mobiles. Ce multi-équipement se trouve à l'origine d'un flux informationnel important demandant, de la part des cadres, un effort et une organisation pour le gérer. Ces derniers doivent ainsi consacrer davantage de temps, pour faire face aux sollicitations continues et à la surcharge informationnelle auxquelles ils sont sujets au quotidien, au risque de déborder sur leur temps privé. Cet aspect, pris dans sa dimension plus large, à savoir la nature et l'étendue de la reconfiguration du champ spatio-temporel, à la lumière de l'usage des TIC mobiles, constitue le thème principal que nous tenterons de questionner dans ce chapitre. Il sera abordé à partir de plusieurs points d'entrée : la porosité des temps sociaux, l'injonction à la connexion permanente, les stratégies de déconnexion.

7.1. La porosité des temps sociaux

Le nouvel environnement marqué par l'usage intensif des TIC se caractérise par un flux considérable d'informations à manutentionner. Les éléments recueillis auprès des cadres interviewés montrent que la surcharge informationnelle est devenue une donne avec laquelle il faut composer. Même si elle a permis de réduire le temps de traitement, l'automatisation des tâches n'a pas réussi, pour autant, à alléger la charge de travail. Cette dernière augmente de plus en plus. Ce flux informationnel croissant conjugué à la connectivité mobile étendue nous incite à questionner l'articulation des sphères de vie à travers le concept de porosité des temps sociaux. Il s'agit d'ailleurs du thème central de notre recherche. Les manifestations de cette porosité et son ampleur constituent l'objet du présent volet de l'enquête.

Comme nous l'avons signalé à plusieurs reprises tout au long de ce travail, l'interpénétration des sphères de vie privée et professionnelle constitue une préoccupation et un défi aussi bien pour les salariés que les organisations. Pour ce, nous tenterons d'appréhender ce phénomène en deux temps. Nous aborderons, d'abord, l'usage des TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail pour ensuite examiner les différentes manifestations du débordement du travail sur la sphère privée.

7.1.1. Usages privés des TIC dans le lieu de travail

L'usage des TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail est un aspect souvent occulté par l'autre revers de la médaille de l'usage des TIC, à savoir le débordement du professionnel sur la sphère privée. Nous tenterons d'apporter un éclairage sur cet aspect qui pose de plus en plus de défis aux organisations au vu de son impact négatif sur la productivité des employés et leur concentration. Le temps, dévolu à l'exécution des tâches entrant dans le cadre du travail rémunéré, se trouve ainsi entrecoupé par des moments, plus au moins longs, de flânerie sur les réseaux sociaux ou de règlement d'affaires personnelles.

Tableau 54. Usage des TIC au travail à des fins personnelles

Usage TIC au travail à des fins personnelles	Nb. Cit	Fréq.
Oui	396	94,3%
Non	24	5,7%
TOTAL OBS.	420	100%

La lecture du tableau n°54 montre que la majorité des cadres interviewés (94,3%) utilisent les TIC au travail à des fins personnelles. Cette pratique concerne, d'une manière similaire, les hommes et les femmes, les différentes tranches d'âge ainsi que les quatre profils. Les cadres opérationnels constituent, une exception avec 13% de non-utilisateurs. Ces cadres relèvent tous du secteur privé.

Tableau 55. Usage des TIC à des fins personnelles au travail

Usage perso TIC au travail	Oui	Non	TOTAL
Fonction			
Cadre dirigeant	100%	0,0%	100%
Cadre supérieur	100%	0,0%	100%
Cadre opérationnel	87,0%	13,0%	100%
Cadre expert	100%	0,0%	100%
TOTAL	94,3%	5,7%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420 observations

Concernant l'ampleur de cette pratique, nous constatons que cette dernière s'effectue à des fréquences variées.

Tableau 56. Fréquence d'usage des TIC à des fins personnelles au travail

Fréquence usage perso des TIC au travail	Nb. Cit	Fréq.
Tous les jours	161	40,7%
Souvent (3 jours par semaine)	38	9,6%
Parfois (2 jours par semaine)	124	31,3%
Rarement (1 jour par semaine)	73	18,4%
TOTAL OBS.	396	100%

Nous remarquons que 50,3% des personnes interviewées utilisent les TIC dans le lieu de travail à des fins personnelles quotidiennement ou à une fréquence régulière (moyenne de 3 jours par semaine) au moment où 31,3% s'en servent occasionnellement (2 jours par semaine) et 18,4% rarement (1 jour par semaine). Nous constatons, malgré l'approximation susceptible de caractériser les estimations de ce type d'usage, que le recours aux TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail est un phénomène dont l'ampleur est loin d'être négligeable surtout avec l'utilisation des outils de communication personnels qui échappent à tout contrôle de la part des organisations. La fréquence de ce type d'usage est quasiment la même selon le sexe, le profil de cadre ou le secteur d'activité. Les différences constatées ne sont pas trop significatives.

Concernant les moyens de communication utilisés, le smartphone se positionne en tête de liste avec un taux qui dépasse les 83,3%. La messagerie instantanée vient en deuxième position suivie de la messagerie électronique. Quant aux autres outils communicationnels, comme les réseaux wifi ou local de l'entreprise, le PC portable, la tablette, ils ne sont utilisés que rarement, voire jamais. Les procédés de filtrage et de contrôle mis en place par les entreprises constitueraient des barrières à l'accès à l'internet en particulier ce qui pourrait justifier l'abstention des cadres à les utiliser.

Tableau 57. TIC utilisées à des fins personnelles au travail

TIC utilisées à des fins personnelles	Jamais	Rarement	Occasionnel lement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
Smartphones	15	53	36	124	192	420
Messagerie instantanée (WhatsApp, Skype)	50	46	122	118	84	420
Messagerie électronique	172	92	61	35	60	420
Connexion Wifi de l'entreprise	264	28	36	36	56	420
PC portable	266	54	44	12	44	420
Connexion internet via réseau local	274	76	26	24	20	420
Tablette	388	20	0	7	5	420
Ensemble	1429	369	325	356	461	2940

L'usage généralisé des TIC à des fins personnelles en milieu organisationnel, avec une prépondérance de la composante mobile, mérite qu'on s'y penche afin de déterminer sa nature.

Tableau 58. Type d'usage personnel des TIC au travail

Type d'usage personnel des TIC au travail	Nb. Cit	Fréq.
Echanger via messagerie instantanée (WhatsApp)	276	65,7%
Téléphoner à votre famille, vos amis	274	65,2%
Régler des affaires personnelles	200	47,6%
Echanger des emails	160	38,1%
Naviguer sur internet	138	32,9%
Se connecter aux réseaux sociaux	130	31,0%
Visiter des sites e-commerce	90	21,4%
TOTAL OBS.	420	

L'échange de messages instantanés via les applications dédiées, WhatsApp en particulier, ainsi que les appels téléphoniques entre amis et membres de la famille constituent l'usage dominant avec plus de 65%. D'un autre côté, près de la moitié de l'échantillon utilise les TIC au travail pour régler des affaires personnelles comme la scolarité des enfants, la prise de rendez-vous ou la consultation du médecin, etc. L'échange de mails, la navigation sur internet ou encore se connecter aux réseaux sociaux sont autant d'activités auxquelles se livrent les cadres sur le lieu de travail dans des proportions moindres mais qui demeurent toutefois importantes, soit le tiers de l'échantillon.

L'examen des usages des TIC à des fins personnelles au travail selon le sexe fait ressortir des disparités. En effet, l'usage des femmes se fait essentiellement pour échanger des emails (58,3%), téléphoner à la famille et aux amis (47,9%) et échanger via messagerie instantanée (45,8%). Les réseaux sociaux viennent en dernière position avec un taux de 22,9%. La proportion des femmes demeure en deçà de 50% pour l'ensemble des usages, exception faite de l'échange de mails. A l'opposé, les hommes affichent des proportions d'usage plus importantes : échanger via messagerie instantanée (71,6%), téléphoner à la famille et aux amis (70,4%) et régler des affaires personnelles (50,6%). Les trois usages où la proportion des femmes dépasse celle des hommes sont : échange de mails (58,3% vs 32,1%, soit un écart de 26,2 points), visiter des sites e-commerce (35,4% vs 17,3%, soit un écart de 18,1 points) et naviguer sur internet (37,5% vs 31,5%, soit un écart de 6 points). Abstraction faite des disparités relevées, nous constatons que l'usage des TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail prend des formes multiples et nous renseigne sur la diversité des tâches, relevant du domaine privé, auxquelles se livrent nos cadres à l'intérieur de leur entreprise.

Tableau 59. Type d'usage personnel des TIC au travail selon le sexe

Sexe	Homme	Femme	TOTAL
Usages personnels TIC			
Echanger via messagerie instantanée (WhatsApp)	71,6%	45,8%	65,7%
Téléphoner à votre famille, vos amis	70,4%	47,9%	65,2%
Régler des affaires personnelles	50,6%	37,5%	47,6%
Echanger des emails	32,1%	58,3%	38,1%
Naviguer sur internet	31,5%	37,5%	32,9%
Se connecter aux réseaux sociaux	33,3%	22,9%	31,0%
Visiter des sites e-commerce	17,3%	35,4%	21,4%
TOTAL	100%	100%	100%

Nous positionnant du côté du profil des cadres, nous constatons que l'usage des TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail ne fait pas ressortir de particularités notables. Les proportions d'usages dans chaque catégorie sont *grosso modo* les mêmes. La seule particularité notable est la proportion des cadres experts qui atteint 100 pour certains types d'usages.

Tableau 60. Type d'usage personnel des TIC au travail selon la catégorie

Fonction	Cadre dirigeant	Cadre supérieur	Cadre opérationnel	Cadre expert	TOTAL
Usages personnels TIC					
Echanger via messagerie instantanée (WhatsApp)	60,0%	66,7%	65,2%	100%	65,7%
Téléphoner à votre famille, vos amis	66,8%	67,3%	60,9%	100%	65,2%
Régler des affaires personnelles	46,7%	52,4%	43,5%	50,0%	47,6%
Echanger des emails	60,0%	45,2%	26,1%	0,0%	38,1%
Naviguer sur internet	25,4%	26,2%	38,9%	100%	32,9%
Se connecter aux réseaux sociaux	26,7%	34,5%	26,1%	100%	31,0%
Visiter des sites e-commerce	13,3%	26,4%	17,8%	50,0%	21,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Pour conclure sur ce point, nous pouvons dire que les TIC, en particulier mobiles, ont permis aux employés d'être à la fois « sur le lieu de travail et ailleurs ». Ils peuvent ainsi régler des affaires personnelles, voire se divertir sans se faire

remarquer par leur employeur. A. Lahcen, cadre technique dans le domaine « informatique et réseaux » souligne : « *Auparavant, l'absence des personnes se fait vite remarquer alors que maintenant on peut régler ses affaires personnelles tout en étant présent sur le lieu de travail* ».

Tableau 61. Manière usage TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail

Manière d'usage	Nb. Cit	Fréq.
Non réponse	13	3,1%
Ouvertement	237	56,4%
Discrètement	12	2,9%
En fonction des circonstances	158	37,6%
TOTAL OBS.	420	100%

Quant à la manière dont s'opère l'usage des TIC à des fins personnelles, nous constatons que 56,4% des cadres interviewés le font ouvertement contre à peine 2,9% qui déclarent le faire d'une façon discrète. Plus du tiers de l'échantillon adopte une attitude moins tranchée en basculant d'une position à l'autre en fonction des circonstances. Comme nous l'avons vu ci-haut, le smartphone émerge comme l'outil de communication le plus utilisé pour ce genre d'usage. Grâce à lui, les employés parviennent à se soustraire des contrôles mis en place par l'employeur ; ce qui explique la faible proportion de cadres qui utilisent les TIC à des fins personnelles discrètement.

Tableau 62. Manière usage TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail selon le sexe

Sexe	Façon usage				TOTAL
	Non réponse	Ouvertement	Discrètement	En fonction des circonstances	
Homme	4,5%	59,4%	2,5%	33,6%	100%
Femme	0,0%	45,8%	4,2%	50,0%	100%
TOTAL	3,1%	56,4%	2,9%	37,6%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420

La manière dont sont utilisées les TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail n'est pas la même pour les deux sexes. Nous constatons, en effet, que les femmes sont plus vigilantes à ce sujet que les hommes. C'est ainsi qu'elles sont 45,8% à le faire ouvertement contre 59,4% chez les hommes. La moitié des femmes le font tout en tenant compte des circonstances contre à peine 33,6% chez le sexe masculin. Notons enfin que 4,2% des femmes recourent aux TIC à des fins personnelles de manière discrète contre 2,5% chez les hommes. Est-ce un excès de vigilance de la part des femmes ? Ou une attitude sciemment adoptée privilégiant la discrétion quand il s'agit des affaires entrant dans le cadre du privé, voire de l'intime ? Ou s'agit-il d'une attitude fortement ancrée dans le registre culturel où l'extraversion et le dévoilement de soi relèvent plutôt de l'homme que de la femme ? Des questions qui débordent notre objet de recherche mais qui méritent néanmoins réflexion.

Notons aussi que le croisement de la manière d'usage avec les variables comme la catégorie des cadres, le secteur d'activité et l'âge n'a pas fait ressortir de différences notables. Par contre, la variable « secteur d'appartenance (public/privé) » est significative. En effet, les cadres dans le secteur public utilisent plus ouvertement les TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail que ceux du secteur privé (63,8% vs 54,7%). On note également que seuls les cadres du privé qui utilisent les TIC de manière discrète (3,5% vs 0%).

Tableau 63. Manière usage TIC à des fins personnelles dans le lieu de travail selon le secteur public/ privé

Sexe	Façon usage	Non réponse	Ouvertement	Discrètement	En fonction des circonstances	TOTAL
Public		0,0%	63,8%	0,0%	36,2%	100%
Privé		4,2%	54,7%	3,5%	37,6%	100%
	TOTAL	3,1%	56,4%	2,9%	37,6%	100%

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 420

Conscientes de l'impact négatif d'un usage abusif ou inapproprié des TIC dans le lieu de travail, les organisations déploient des moyens pour réguler l'utilisation et prévenir les éventuels excès et déviances. Questionnés sur le sujet, 60,5% des cadres déclarent que leur entreprise effectue un contrôle de l'usage des TIC sur le lieu de travail. Plusieurs méthodes sont mises en place pour effectuer ce contrôle.

Tableau 64. Moyens de contrôle de l'usage des TIC dans le lieu de travail

Moyens de contrôle de l'usage des TIC	Nb. Cit	Fréq.
Non réponse	162	38,6%
Système de filtrage web	231	55,0%
Système de gestion terminaux mobiles	20	4,8%
Contrôle sur place	51	12,1%
TOTAL OBS.	420	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses

Le moyen le plus utilisé pour effectuer le contrôle de l'usage des TIC est le filtrage web. Il s'agit de solutions visant à restreindre l'accès à une liste de sites en rapport avec l'activité de l'organisation. Les sites jugés indésirables (réseaux sociaux, sites de musique ou vidéo en *streaming*, etc.) sont bloqués. Cette technique n'est toutefois possible que sur les outils connectés au réseau de l'entreprise. Les smartphones personnels des collaborateurs échappent de ce fait à ce contrôle. Nous constatons, d'un autre côté, que 38,6% des cadres interviewés n'ont fourni aucune réponse sur ce point ce qui nous pousse à supposer que les organisations ne communiquent pas sur les moyens de contrôle déployés ou que ces moyens n'existent pas. Le contrôle sur place représente, quant à lui, 12,1%. Notons, enfin, que 4,8% des cadres déclarent que leur entreprise dispose d'un système de gestion des terminaux mobiles (MDM). C'est un système qui consiste à gérer le déploiement, la sécurisation, la surveillance, et l'administration des appareils mobiles, tels que smartphones, tablettes et ordinateurs portables. C'est une solution coûteuse nécessitant le paiement d'un abonnement mensuel pour chaque appareil géré. C'est ce qui explique le faible recours à ce type de solutions.

La portée limitée des moyens de contrôle pousse les organisations à recourir à d'autres procédés pour réglementer l'usage des TIC sur le lieu de travail, comme la mise en place de chartes visant à préciser des règles de conduite pour un usage responsable et rationnel des TIC dans la sphère professionnelle. Questionnés sur le sujet, 66,2% des cadres confirment l'existence d'une charte au sein de leur entreprise fixant les conditions d'utilisation des TIC. Les principales dispositions de ces chartes sont consignées dans le tableau suivant.

Tableau 65. Contenance de la charte réglementant l'usage des TIC dans l'entreprise

Contenance de la charte	Nb. Cit	Fréq.
Interdiction d'utiliser les TIC à des fins personnelles au travail	154	55,4%
Utilisation réglementée des TIC	132	47,5%
Fixation en commun accord des modalités d'usage	27	9,7%
TOTAL OBS.	278	

L'interdiction d'utiliser les TIC à des fins personnelles sur le lieu de travail émerge en tant que disposition principale des chartes en vigueur (55,4%). L'utilisation réglementée des TIC vient en deuxième position (47,5%). Cette disposition consiste à édicter les règles d'un usage non abusif des TIC pour des besoins strictement personnels et les modalités de contrôle de cet usage. La disposition consistant à fixer en commun accord les modalités d'usage des TIC dans le lieu de travail est citée en dernier lieu par 9,7% de cadres. Ces dispositions ne sont pas exclusives ce qui justifie le total des pourcentages qui dépassent 100%. Notons à cet égard que les modalités de contrôle, demeurent à notre sens, difficilement applicables au vu de la prolifération des outils de communication privés connectés qui échappent au contrôle des systèmes mis en place par l'entreprise. Ces chartes devraient être ainsi considérées comme des règles de bonnes conduites et un engagement, de la part des deux parties, pour un usage approprié des TIC dans le respect de la vie privée des employés et des exigences du bon fonctionnement de l'organisation.

Nous arrivons au terme de ce volet consacré à l’usage des TIC à des fins personnelles sur le lieu de travail. Il s’agit d’un phénomène confortablement installé au sein des organisations avec la prolifération des outils de communication mobiles. Le smartphone se démarque en tant qu’outil pivot dans cet écosystème. Il s’affiche aussi en tant qu’outil facilitant le contournement des dispositifs de filtrage et de contrôle instaurés. L’autre constat qui émerge à l’issue de l’examen de ce volet est la composante genre qui nous paraît significative dans la structuration de l’usage des TIC à des fins personnelles en milieu organisationnel.

7.1.2. Usages professionnels des TIC dans la sphère privée

Le deuxième volet, relatif à l’interpénétration des sphères de vie, est l’usage professionnel des TIC, surtout mobiles, dans la sphère privée. Le débordement du travail sur la vie personnelle est devenu un véritable enjeu aussi bien pour les organisations, accusées d’harcèlement à l’égard de leurs employés à travers une injonction de plus en plus grande à rester connectés, que pour les collaborateurs qui se sentent plongés dans un tourbillon informationnel sans fin. L’instauration du droit à la déconnexion, légiféré en France depuis janvier 2017, s’inscrit dans le cadre des actions visant à limiter les effets délétères de la spirale connexionniste sur les employés. Le syndrome d’épuisement professionnel (*burnout*) est un exemple des situations limite dans lesquelles bon nombre de salariés peuvent se retrouver.

Tableau 66. Usage professionnel des TIC dans la sphère privée

Usages professionnels des TIC dans la sphère privée	Nb. Cit	Fréq.
Oui	418	99,5%
Non	2	0,5%
TOTAL OBS.	420	100%

Si la proportion des cadres utilisant les TIC sur le lieu de travail à des fins personnelles est de l'ordre de 94%, nous remarquons que ce pourcentage frôle les 100% quand il s'agit du débordement du travail sur la sphère privée (99,50%). Le constat est sans appel. C'est un phénomène qui touche tous les cadres indépendamment de leur sexe, leur catégorie ou leur secteur d'activité. Les deux cas ayant répondu par « non » concernent deux cadres de sexe féminin.

La flexibilité permise par les TIC rend les sphères de vie trop perméables au point de faire perdre à la notion d'espace sa pertinence. A. Rachid, cadre dirigeant dans le secteur « Banque et assurance », souligne : « *Je suis un grand utilisateur des TIC mobiles. Grâce à elles, je peux même passer toute ma journée à travailler à la maison* ».

Tableau 67. Fréquence d'usage des TIC à des fins professionnelles dans la sphère privée

Fréquence usage TIC à des fins professionnelles dans la sphère perso	Nb. Cit	Fréq.
Tous les jours	253	60,5%
Souvent (3 jours par semaine)	76	18,2%
Parfois (2 jours par semaine)	45	10,8%
Rarement (1 jour par semaine)	44	10,5%
TOTAL OBS.	418	100%

L'usage des TIC dans la sphère privée à des fins professionnelles se fait pour une large partie de l'échantillon de manière quotidienne (60,5%). Seule une infime proportion de cadres interviewés (10,5%) déclare y avoir recours rarement, soit en moyenne un jour par semaine. 30% des cadres ont une fréquence d'utilisation allant de 2 à 3 jours par semaine.

Tableau 68. Fréquence d'usage des TIC à des fins professionnelles dans la sphère privée selon le sexe

Fréquence usage TIC à des fins pro selon le sexe	Homme	Femme	TOTAL
Tous les jours	64,2%	47,8%	60,5%
Souvent (3 jours par semaine)	19,8%	12,6%	18,2%
Parfois (2 jours par semaine)	12,3%	5,3%	10,8%
Rarement (1 jour par semaine)	3,7%	34,3%	10,5%
TOTAL	100%	100%	100%

Le tableau n°67 fait ressortir une disparité manifeste entre les deux sexes. Les hommes sont plus exposés au débordement de leur activité professionnelle sur la vie privée que les femmes. Ce phénomène touche de manière moins intensive les femmes (47,8%) que le sexe masculin dont le débordement quotidien concerne 64,20%. La fréquence la plus basse, estimée à 1 jour par semaine, est plus présente chez les femmes avec 34,3% que les hommes (3,7%).

Tableau 69. Périodes d'usage des TIC à des fins professionnelles hors lieu de travail

Moments usage TIC dans la sphère privée à des fins professionnelles	Nb. Cit	Fréq.
Le soir (durant la semaine)	325	77,8%
La journée (pause déjeuner)	292	69,9%
En cours de route (Depuis et vers de)	238	56,9%
Weekend	260	62,2%
Les jours fériés	114	27,3%
Pendant les congés	183	43,8%
TOTAL OBS.	418	

Les liens avec la sphère professionnelle sont pratiquement ininterrompus. L'ampleur du débordement du travail sur l'aire privée est bien évidente. La lecture

du tableau n°69 montre que tous les créneaux, dévolus au repos et à la reconstitution de la force de travail, ne sont pas épargnés par cette intrusion. Le soir, la pause déjeuner ainsi que les *Week-ends* constituent les moments où les cadres sont le plus souvent sollicités ou contraints d'accomplir des tâches faisant partie de leurs activités professionnelles. B. Nourredine, cadre opérationnel dans le secteur « Industrie », souligne « *Le travail vous suit partout, on est obligé de faire avec* ». A. Lahcen, cadre technique dans le secteur « Informatique et réseaux », va plus loin en soulignant que « *Les TIC mobiles vous grignotent votre temps personnel sans vous en rendre compte* ». Dans le même ordre d'idée, C. Hassan, Directeur général opérant dans le secteur de « Services », souligne, quant à lui, qu'il est en permanence connecté « *Le téléphone fonctionne 24/24H* »

Tableau 70. Périodes d'usage des TIC à des fins professionnelles hors lieu de travail selon le sexe

Moments usage TIC dans la sphère privée à des fins professionnelles	Homme	Femme	TOTAL
Le soir (durant la semaine)	79,7%	71,2%	77,8%
La journée (pause déjeuner)	76,7%	46,3%	69,9%
En cours de route (Depuis et vers domicile)	57,3%	54,5%	56,9%
Weekend	74,8%	20,3%	62,2%
Les jours fériés	33,1%	7,9%	27,3%
Pendant les congés	48,1%	29,2%	43,8%
TOTAL	100%	100%	100%

L'examen du débordement de la sphère professionnelle sur la sphère privée selon le sexe confirme notre constat initial, à savoir le caractère genré de ce phénomène. En effet, nous avons relevé que les hommes en sont plus exposés que les femmes. La proportion la plus élevée enregistrée chez le sexe féminin concerne le travail le soir (71,2%) contre des taux plus élevés chez les hommes correspondant à trois créneaux : Le soir durant la semaine (79,7%), la journée en cours de la pause déjeuner (76,7%) et le Week-end (74,8%). Les jours fériés affichent le taux le plus

faible chez les deux sexes avec un écart flagrant entre eux : 33,1% chez les hommes contre à peine 7,9% chez les femmes.

Les catégories de cadres ne vivent pas le débordement de manière uniforme. Nous constatons que les cadres experts sont les plus exposés avec des taux de 100% durant la journée en cours de la pause déjeuner, le soir et le Week-end, voire les congés. Les cadres supérieurs viennent en deuxième position avec des taux atteignant 85% le soir et 78% en cours de route domicile-travail. Les cadres opérationnels, quant à eux, vivent le débordement à 70% durant la pause déjeuner, le soir et le week-end. Les cadres dirigeants affichent un taux de 80 durant le soir et 53% durant la journée et le week-end.

Tableau 71. Temps moyen d'usage des TIC dans la sphère personnelle à des fins professionnelles

Temps moyen d'usage des TIC dans la sphère perso à des fins professionnelles	Nb. Cit	Fréq.
Non réponse	5	1,2%
Moins d'une heure par jour	94	22,5%
Entre 1 heure et 2 heures par jour	200	47,8%
Entre 2 heures et 3 heures par jour	64	15,3%
Plus de 3 heures par jour	55	13,2%
TOTAL OBS.	418	100%

Pour mieux quantifier le phénomène de débordement du travail sur la sphère privée, nous avons demandé aux cadres d'estimer le temps moyen consacré à l'activité professionnelle en dehors des horaires normaux de travail. Nous constatons que près de la moitié de l'échantillon (47,8%) alloue entre 1 heure et 2 heures par jour à l'exercice de leur activité professionnelle sur le compte de leur temps privé. La frange de cadres qui s'investit davantage dans le travail *extra-muros*, en lui consacrant plus de 3 heures par jour, représente 13,2%. La durée moyenne de débordement varie selon la catégorie. Les cadres dirigeants se placent de manière quasi-équitable entre les tranches. La moitié des cadres supérieurs se positionne dans

la tranche « entre 1 heure et 2 heures » et l'autre moitié se place au-delà. Quant aux cadres opérationnels, ils sont en majorité sollicités pour une période allant entre « moins d'une heure et 2 heures ». Les cadres experts, enfin, sont amenés à travailler en moyenne « entre 1 et 2 heures » et « entre 2 heures et 3 heures » à parts égales.

Tableau 72. Temps moyen d'usage des TIC dans la sphère personnelle à des fins professionnelles selon la catégorie

Temps moyen d'usage des TIC dans la sphère perso à des fins professionnelles	Cadre dirigeant	Cadre supérieur	Cadre opérationnel	Cadre expert	TOTAL
Non réponse	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	1,2%
Moins d'une heure par jour	20,0%	5,2%	39,9%	0,0%	22,5%
Entre 1 heure et 2 heures par jour	33,3%	47,2%	53,5%	50,0%	47,8%
Entre 2 heures et 3 heures par jour	20,0%	28,6%	0,0%	50,0%	15,3%
Plus de 3 heures par jour	26,7%	19,0%	4,2%	0,0%	13,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Abstraction faite des disparités existant entre les différentes catégories, le constat principal est l'importance du débordement de travail sur la vie privée. Un débordement que Z. Mounir, cadre supérieur dans le secteur « commerce et distribution » justifie par le gain en efficacité « *On est parfois plus productif hors du bureau* ».

Ce dernier constat nous amène à nous interroger sur les TIC mobilisées pour accomplir le travail en dehors des murs de l'entreprise et au-delà des horaires réglementaires. Nous remarquons, à cet égard, l'omnipotence du smartphone en tant qu'outil pivot sur lequel viennent se greffer d'autres outils communicationnels comme la connexion internet mobile ou la messagerie qu'elle soit électronique ou instantanée. La proportion de cadres, utilisant le smartphone comme moyen de communication à des fins professionnelles en dehors du lieu de travail, s'élève à 97,1%. La connexion internet mobile, en tant que vecteur du travail en débordement, est utilisée par 80,9% de cadres. Nous relevons, par ailleurs, le recours à la

connexion internet du domicile qui s'adjuge la troisième place en termes de fréquence d'usage avec un taux de 75,4%. Le PC portable, et dans une moindre mesure la tablette, sont utilisés par un nombre limité de cadres (les taux relatifs à un usage fréquent à normal sont 52,3% pour le PC portable et 13,8% pour la tablette). Face un travail intrusif, les cadres recourent à une panoplie de dispositifs et d'outils communicationnels dotés de connectivité aussi bien mobile que filaire du domicile.

Tableau 73. Fréquence d'usage des TIC à des fins professionnelles hors du lieu de travail

Fréquence usage TIC hors lieu de travail à des fins professionnelles	Jamais	Rarement	Occasionnellement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
Smartphones	6	6	20	59	329	420
Connexion internet mobile	70	10	44	66	230	420
Connexion internet à domicile	86	17	85	88	144	420
Messagerie électronique	87	22	75	110	126	420
Messagerie instantanée	120	71	90	72	67	420
PC portable	170	30	71	93	56	420
Tablette	334	28	23	13	22	420
Ensemble	873	184	408	501	974	2940

Interrogés sur les raisons qui les poussent à accepter le travail en débordement, les cadres ont avancé les arguments consignés dans le tableau n°73.

Les cadres voient dans la nature de leur travail le premier élément qui justifie le débordement de l'activité professionnelle sur la sphère privée. Ils sont 59,5% à soutenir cette idée présente davantage chez les cadres du secteur privé (60,5%) que le secteur public (52,6%). Nous relevons aussi la prépondérance de cette raison chez les cadres œuvrant dans les départements « production » (71,4%), « ressources humaines » (66,7%) et « commercial et ventes » (55%). Lors de l'un de nos entretiens tenus en marge de l'administration du questionnaire, A. Rachid, cadre dirigeant dans le secteur « Banque et assurance », déclare que : « *La nature du travail et l'engagement donné au client m'obligent à répondre au téléphone à n'importe quel moment* ». On constate, par ailleurs, que 48,8% de cadres considèrent les TIC mobiles comme un vecteur de la porosité dans le sens où elles favorisent le travail à

domicile. Cette raison est évoquée par 63,2% des cadres du secteur public contre 45,3% dans le secteur privé. Les caractéristiques intrinsèques de ces outils nomades, affranchissant l'utilisateur des contraintes spatio-temporelles, constituent la raison pour laquelle les cadres les ont investies de ce pouvoir. B. Nourredine, cadre opérationnel dans le secteur « Industrie », souligne qu'« avec les TIC, la notion d'espace et de temps disparaît ». C. Mohamed, cadre opérationnel dans le secteur « Agro-alimentaire », saisit la flexibilité offerte par les TIC mobiles en soulignant la pratique suivante : « J'ai tendance à laisser quelques tâches en dehors des horaires de service. Par exemple, durant le week-end j'essaie d'exécuter un travail qui demande davantage de concentration. Les TIC mobiles comme la messagerie a rendu cette façon de faire facile ».

Tableau 74. Raisons du débordement du travail sur la sphère privée

Raisons débordement du travail sur la sphère privée	Nb. Cit	Fréq.
La nature de votre travail vous y oblige	250	59,5%
Les TIC mobiles favorisent le travail à domicile	205	48,8%
Charge de travail importante et temps insuffisant	185	44,0%
C'est une obligation morale. Il faut être à jour	142	33,8%
Un cadre ne compte pas son temps	90	21,4%
C'est une pratique largement répandue dans l'entreprise. Vous devez donc suivre	84	20,0%
Vous avez peur que les dossiers s'accumulent. Mieux vaut anticiper	75	17,9%
C'est une pratique très appréciée par l'employeur (notation, avancement)	49	11,7%
Vous êtes plus efficace en travaillant à domicile qu'au bureau	38	9,0%
Il s'agit d'une obligation imposée par l'employeur	31	7,4%
Vous n'arrivez pas à gérer efficacement votre temps	15	3,6%
Vous ramenez le travail à la maison pour rentrer tôt chez vous	3	0,7%
TOTAL OBS.	420	

Loin de tout déterminisme technologique, les TIC mobiles sont considérées comme des outils au service d'un environnement propice à la porosité et au débordement de l'activité professionnelle sur la sphère privée. Il n'est donc pas

fortuit que « la nature du travail » vienne en première position. Le poids de l'environnement organisationnel avec ses exigences et ses contraintes s'adjuge la troisième place sur la liste des raisons explicatives de la porosité. Cette dernière est due, pour 44% de cadres, à la conjugaison de deux éléments : charge de travail devenue plus importante et un temps insuffisant. Un écart très accentué est relevé, à ce propos, dans les avis des cadres des deux secteurs privé et public (38,4% chez les premiers contre 68% chez les seconds, soit un écart de 30 points). Le registre éthique, voire religieux est présent chez le 1/3 de la population interviewée qui justifie le débordement par l'obligation morale de répondre à la sollicitation et d'être constamment à jour. Les raisons liées au pouvoir coercitif de l'employeur obligeant les gens à déborder sur leur temps personnel, la gestion inefficace du temps ou encore le choix délibéré des cadres à ramener le travail à la maison pour rentrer tôt ne sont citées que par une petite minorité. Elles sont partagées respectivement par 7,4%, 3,6% et 0,7% des cadres interviewés.

Nous relevons que la dimension genre pèse également dans l'explication du débordement du travail sur la sphère privée. Les femmes affichent des avis davantage plus tempérés que les hommes. La raison la plus partagée par le sexe féminin l'est à 50,5% contre 61,7% chez les hommes, la nature de travail en l'occurrence. Les TIC comme vecteur de porosité, deuxième élément explicatif de la porosité en concordance avec celui avancé par le sexe masculin, est partagé par 33,5% des femmes contre 53,3% des hommes.

Hormis ces deux premières raisons, partagées dans leur ordre d'importance par les deux sexes, nous remarquons qu'au-delà les avis commencent à diverger. En effet, si la charge de travail conjuguée au manque de temps s'adjuge la troisième place chez les hommes (50,9%), elle ne figure qu'en 5^{ème} position chez les femmes (20,8%). De même, la raison, attribuant la porosité au fait que le débordement est une pratique très appréciée par l'employeur, est partagée par les femmes à concurrence de 25,3% contre à peine 7,8% chez les hommes. Nous remarquons également que ces derniers sont nombreux à soutenir l'idée selon laquelle l'empiètement de la sphère professionnelle sur la sphère privée est « une pratique largement répandue dans l'entreprise et que le salarié devrait suivre » (23,2%) contre

une petite proportion uniquement chez les femmes (9,3%). Le reste des éléments explicatifs demeurent dans des proportions relativement proches entre les deux sexes.

Tableau 75. Raisons du débordement du travail sur la sphère privée selon le sexe

Raisons débordement	Sexe		TOTAL
	Homme	Femme	
La nature de votre travail vous y oblige	61,7%	50,5%	59,5%
Les TIC mobiles favorisent le travail à domicile	53,3%	33,5%	48,8%
Charge de travail importante et temps insuffisant	50,9%	20,8%	44,0%
C'est une obligation morale. Il faut être à jour	34,7%	30,5%	33,8%
Un cadre ne compte pas son temps	21,9%	20,8%	21,4%
C'est une pratique largement répandue dans l'entreprise. Vous devez donc suivre	23,2%	9,3%	20,0%
Vous avez peur que les dossiers s'accumulent. Mieux vaut anticiper	18,8%	12,9%	17,9%
C'est une pratique très appréciée par l'employeur (notation, avancement)	7,8%	25,3%	11,7%
Vous êtes plus efficace en travaillant à domicile qu'au bureau	7,6%	13,5%	9,0%
Il s'agit d'une obligation imposée par l'employeur	8,3%	4,1%	7,4%
Vous n'arrivez pas à gérer efficacement votre temps	3,2%	4,5%	3,6%
Vous ramenez le travail à la maison pour rentrer tôt chez vous	0,9%	0,0%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%

Se positionnant du côté du profil des cadres, nous remarquons des divergences de perception quant aux éléments justifiant le débordement du travail sur la sphère privée. Si la première raison, relative à la nature du travail qui oblige les cadres à déborder sur la sphère privée, est citée en premier par les cadres experts, les cadres supérieurs et les cadres opérationnels avec respectivement 100%, 62,9% et 58,7%, elle est classée, par les cadres dirigeants, en deuxième lieu ex-æquo avec la charge de travail (46,7%). L'autre cas flagrant de l'écart de perception de la porosité entre les différentes catégories de cadres est celui relatif à l'idée selon laquelle « un cadre ne compte pas son temps ». Cette dernière partagée par près du 1/3 des cadres

dirigeants et supérieurs, l'est moins chez les cadres opérationnels (8,7%), voire inexistante chez les cadres experts. Le poids des valeurs portées par chacune des catégories serait l'un des éléments explicatifs de ces écarts. La construction identitaire des cadres s'articule autour de la notion de « salariat de confiance » qui sanctionne une relation basée sur une confiance mutuelle entre l'employeur et le cadre. En contrepartie de l'octroi d'une partie de ses pouvoirs au cadre, celui-ci est censé faire preuve de loyauté et déployer des formes d'implication spécifiques dans son travail comme la disponibilité totale et l'adhésion inconditionnelle aux valeurs de l'entreprise. Plus on monte dans la hiérarchie, plus le contrat de confiance prend sa véritable dimension et trouve preneur.

Tableau 76. Raisons du débordement du travail sur la sphère privée selon la catégorie

Fonction	Cadre dirigeant	Cadre supérieur	Cadre opérationnel	Cadre expert	TOTAL
Raisons débordement					
La nature de votre travail vous y oblige	46,7%	62,9%	58,7%	100%	59,5%
Les TIC mobiles favorisent le travail à domicile	60,4%	42,9%	47,8%	100%	48,8%
Charge de travail importante et temps insuffisant	46,7%	47,6%	41,6%	0,0%	44,0%
C'est une obligation morale. Il faut être à jour	26,9%	26,4%	41,4%	50,0%	33,8%
Un cadre ne compte pas son temps	26,7%	33,8%	8,7%	0,0%	21,4%
C'est une pratique largement répandue dans l'entreprise. Vous devez donc suivre	26,7%	9,5%	26,6%	0,0%	20,0%
Vous avez peur que les dossiers s'accumulent. Mieux vaut anticiper	41,0%	11,9%	15,6%	0,0%	17,9%
C'est une pratique très appréciée par l'employeur (notation, avancement)	34,3%	16,7%	0,0%	0,0%	11,7%
Vous êtes plus efficace en travaillant à domicile qu'au bureau	0,0%	15,3%	7,5%	0,0%	9,0%
Il s'agit d'une obligation imposée par l'employeur	6,5%	4,8%	10,6%	0,0%	7,4%
Vous n'arrivez pas à gérer efficacement votre temps	7,8%	2,7%	2,2%	0,0%	3,6%
Vous ramenez le travail à la maison pour rentrer tôt chez vous	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Les éléments que nous venons d'exposer nous ont permis d'apporter davantage d'éclairage sur le phénomène de porosité. Nous nous sommes efforcé d'en évaluer

l'ampleur et les manifestations. Nous tenterons dans ce qui suit de questionner le rapport que les cadres entretiennent avec les différentes sphères de sociabilité. Comment se positionnent-ils par rapport à ces sphères ? Quel est le degré d'intérêt accordé à chaque sphère ?

Tableau 77. Rapport des cadres aux sphères de sociabilité

Rapport aux sphères de sociabilité	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	D'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	TOTAL
Ma famille constitue mon premier centre d'intérêt	7	10	65	116	222	420
Mon travail constitue mon premier centre d'intérêt	22	62	109	134	93	420
Je parviens à établir un équilibre entre les différentes sphères de vie	20	81	171	90	58	420
Je sens que le travail domine les autres sphères de vie	35	106	126	99	54	420
Le travail à domicile est source de tension au sein de ma famille	91	154	90	37	48	420
Le travail à domicile est source de tension au sein de mon cercle d'amis	162	144	57	17	40	420
Mes activités de loisirs constituent mon premier centre d'intérêt	25	167	134	71	23	420
Ensemble	362	724	752	564	538	2940

L'examen des résultats relatifs au rapport des cadres aux différentes sphères de sociabilité montre la place centrale dévolue à la famille. Les cadres interviewés considèrent, de manière quasi-unanime, que ce cercle constitue leur premier centre d'intérêt. Le croisement de cette assertion avec d'autres variables donne les résultats suivants :

- Les femmes adhèrent en totalité à cette assertion contre 97,5% chez les hommes ;
- Les célibataires au même titre que les personnes mariées embrassent parfaitement cette idée ;

- La totalité des cadres, abstraction faite de leur catégorie, cautionne cette assertion. Nous notons néanmoins que 4,8% de cadres supérieurs désapprouvent l'idée ;
- Le croisement avec la variable âge ne fait pas ressortir d'écarts significatifs entre les différentes générations. La seule exception est relevée chez 4,8% des cadres de 45 ans et plus qui n'approuvent pas cette assertion.

Quant au rapport des cadres au travail, nous constatons que ce dernier bénéficie du même intérêt exprimé à l'égard de la famille avec 80% d'avis favorables à l'assertion le concernant. Une nuance notable mérite d'être signalée. L'intensité de l'accord avec l'assertion relative à la famille est plus importante que celle exprimée à l'égard du travail (222 avis « tout à fait d'accord » au profit de la famille contre à peine 93 pour le travail). Le croisement de cette assertion avec d'autres variables fait ressortir les éléments suivants :

- Les femmes attachent plus d'importance au travail que les hommes. Elles sont 33,3% à être « tout à fait d'accord » avec l'assertion soutenant que « le travail constitue mon premier centre d'intérêt » contre 18,5% chez les hommes. A l'opposé, 4,9% de cadres du sexe masculin sont « tout à fait » en désaccord avec l'assertion contre 0% chez les femmes.
- La composante générationnelle intervient elle aussi dans la formation de la perception à l'égard du travail. Plus les cadres avancent dans l'âge, plus l'importance de la place du travail par rapport aux autres centres d'intérêt décroît. Cette tendance se renverse toutefois chez les plus de 45 ans.

Tableau 78. Place du travail dans la vie des cadres selon l'âge

Age	Place du travail	Cadre dirigeant	Cadre supérieur	Cadre opérationnel	Cadre expert	TOTAL
Entre 25 et 34 ans		46,7%	62,9%	58,7%	100%	59,5%
Entre 35 et 44 ans		60,4%	42,9%	47,8%	100%	48,8%
45 ans et plus		46,7%	47,6%	41,6%	0,0%	44,0%
	TOTAL	100%	100%	100%	0,0%	20,0%

- La place du travail dans la vie des cadres change en fonction de leur profil. Nous remarquons que les cadres dirigeants affichent un avis plus nuancé que les autres catégories à l'égard de l'assertion selon laquelle « le travail constitue le principal centre d'intérêt d'un cadre ». Ils sont 46,6% à désapprouver cette assertion contre 19,5% chez les cadres opérationnels et 0% pour les autres catégories. Nous constatons aussi que les cadres experts sont en totalité parfaitement d'accord avec l'assertion.

Tableau 79. Place du travail dans la vie des cadres selon la catégorie

Fonction	Place du travail	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	D'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	TOTAL
Cadre dirigeant		14,3%	32,3%	13,7%	26,4%	13,3%	100%
Cadre supérieur		0,0%	11,9%	21,5%	34,3%	32,3%	100%
Cadre opérationnel		6,5%	13,0%	34,8%	34,8%	10,9%	100%
Cadre expert		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	100%
TOTAL		5,2%	14,8%	26,0%	31,9%	22,1%	100%

Concernant la relation problématique entre les différentes sphères de vie, les 2/3 de cadres interviewés déclarent parvenir à établir l'équilibre entre elles. La dimension genre assez présente dans plusieurs aspects n'est pas significative à ce niveau. La proportion des cadres confirmant pouvoir établir un équilibre entre les sphères de vie est quasiment la même chez les femmes (78,8%) que les hommes (75,1%).

Tableau 80. Equilibre entre les sphères de vie selon le sexe

Sexe	Equilibre sphères de vie	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	D'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	TOTAL
Homme		3,7%	21,2%	41,8%	20,0%	13,3%	100,0%
Femme		8,4%	12,8%	37,3%	25,4%	16,1%	100,0%
TOTAL		4,8%	19,3%	40,7%	21,4%	13,8%	100,0%

Rabia, cadre dirigeant dans le secteur « Transport et tourisme », souligne toutefois qu' : « *Etablir l'équilibre entre le travail et la vie personnelle n'est pas toujours facile* ». En effet, le travail domine les autres sphères de vie pour 66% de l'échantillon. A. Rachid, cadre dirigeant dans le secteur 'Banque et assurance » confirme ce dernier constat en soulignant : « *Je vis ma vie privée, mais je reste toujours joignable quant à mon activité professionnelle. Le travail grignote sur mon temps privé. En tant que responsable, je ne me sens pas dérangé par cette situation* ».

L'équilibre entre les sphères de sociabilité diffère selon l'âge. Plus le cadre avance dans l'âge, plus l'équilibre devient plus difficile à réaliser. La proportion des personnes manifestant leur désaccord avec l'idée d'équilibre des sphères passe de 9,5% des cadres faisant partie de la tranche « entre 25 et 34 ans », à 24,4% au niveau de la tranche « entre 35 et 44 ans » pour atteindre 30,9% chez les 45 ans et plus. Ce constat se confirme en croisant cette variable avec l'expérience professionnelle et partiellement avec la situation matrimoniale. Les capacités des cadres à parvenir à l'équilibre entre les sphères se trouveraient mises à mal avec les responsabilités personnelles et professionnelles qui s'élargissent avec l'âge.

Tableau 81. Equilibre entre les sphères de vie selon l'âge

Age	Equilibre sphères de vie	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	D'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	TOTAL
Entre 25 et 34 ans		0,0%	9,5%	52,4%	28,6%	9,5%	100%
Entre 35 et 44 ans		0,0%	24,4%	39,0%	19,5%	17,1%	100%
45 ans et plus		9,5%	21,4%	38,1%	16,7%	14,3%	100%
TOTAL		4,8%	19,3%	40,7%	21,4%	13,8%	100%

Le profil du cadre détermine, lui aussi, le degré d'équilibre assuré entre la sphère professionnelle et la sphère privée. Plus le cadre monte dans la hiérarchie, moins il parvient à établir l'équilibre entre les deux sphères. Le tableau n°81 confirme ce constat. Nous remarquons que 40% des cadres dirigeants n'approuvent pas l'assertion relative à l'équilibre entre les sphères. Ils sont suivis par les cadres supérieurs avec un taux de 30,9%. Viennent ensuite les cadres opérationnels avec 13,1% et les cadres experts dont le taux de désaccord avec l'assertion est nul.

Tableau 82. Equilibre entre les sphères de vie selon la catégorie

Fonction	Place du travail	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	D'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	TOTAL
Cadre dirigeant		6,7%	33,3%	20,0%	20,0%	20,0%	100%
Cadre supérieur		7,1%	23,8%	33,5%	25,6%	10,0%	100%
Cadre opérationnel		2,2%	10,9%	56,5%	15,2%	15,2%	100%
Cadre expert		0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100%
TOTAL		4,8%	19,3%	40,7%	21,4%	13,8%	100%

Le débordement du travail est source de tension au sein de l'entourage familial pour 44% et de 18% au sein du cercle d'amis. Les tensions sont davantage remarquées chez les mariés (61%) que les célibataires (46,7%) Notons, enfin, que les loisirs sont pour 54% de l'échantillon une activité de grande importance surtout pour les célibataires dont le taux est de 86,6%.

Nous arrivons au dernier volet de notre enquête, consacrée à l'articulation des sphères de vie à l'aune des TIC mobiles, où il sera question de deux aspects importants, à savoir l'injonction à la connexion permanente et les stratégies de déconnexion.

7.2. L'injonction à la connexion permanente et les stratégies de déconnexion

L'un des aspects saillants de la reconfiguration du champ spatio-temporel à la lumière de l'usage des TIC mobiles est l'injonction à la connexion permanente. Face à celle-ci, les acteurs/cadres usent de stratégies et de manières de faire visant la distanciation par rapport à des dispositifs communicationnels mobiles dont les usages s'avèrent de plus en plus intrusifs.

7.2.1. L'injonction à la connexion permanente

L'injonction à la connexion non-stop est devenue, de l'avis de 83,8% des cadres interviewés, une préoccupation professionnelle. Nous tenterons d'apporter des éclairages à ce phénomène à la lumière de plusieurs aspects comme les vecteurs

de l'hyperconnexion, l'étendue de cette dernière et le rapport à certains outils numériques comme le smartphone et la messagerie électronique.

Tableau 83. Vecteurs de l'hyperconnexion

Vecteurs de l'hyperconnexion	Nb. Cit	Fréq.
Smartphone qui vous accompagne partout	344	81,9%
Messagerie électronique	262	62,4%
Internet	211	50,2%
Culture managériale prônant la disponibilité	168	40,0%
Nouveaux modes de vie structurés autour de la mobilité et l'internet	125	29,8%
PC portable	74	17,6%
Non réponse	54	12,9%
TOTAL OBS.	420	

Les cadres interviewés sont, en grande partie, enclins à considérer le smartphone comme le premier vecteur de l'hyperconnexion. Ses caractéristiques intrinsèques, en tant qu'outil ubiquitaire par excellence, lui ont permis de s'adjuger cette place. La messagerie électronique vient en deuxième rang. Les éléments que nous avons exposés, au chapitre conceptuel à propos de ces deux outils, sont à même de nous éclairer sur les raisons qui ont motivé leur positionnement en tête de liste en tant que vecteur de l'injonction à la connexion permanente.

Tableau 84. Vecteurs de l'hyperconnexion selon le sexe

Vecteurs de l'hyperconnexion	Homme	Femme	TOTAL
Smartphone qui vous accompagne partout	83,6%	75,5%	81,9%
Messagerie électronique	63,4%	58,7%	62,4%
Internet	57,5%	25,0%	50,2%
Culture managériale prônant la disponibilité	46,9%	16,7%	40,0%
Nouveaux modes de vie structurés autour de la mobilité et l'internet	37,5%	4,4%	29,8%
PC portable	18,9%	12,7%	17,6%
Non réponse	12,6%	12,9%	12,9%
TOTAL	100%	100%	

La lecture du tableau N° 84 fait ressortir une concordance d'avis entre les hommes et les femmes sur le smartphone et la messagerie électronique considérés comme les premiers vecteurs de l'hyperconnexion. Sur les autres aspects, nous notons des divergences parfois flagrantes. C'est le cas des « nouveaux modes vie structurés autour de la mobilité » à l'égard desquels les hommes affichent un score de 37,5% contre 4,4% chez les femmes. C'est aussi le cas de « la culture managériale prônant la disponibilité » considérée par 46,9% de cadres de sexe masculin comme un vecteur d'hyperconnexion contre à peine 16,7% des femmes. La prise en compte des autres variables comme l'âge, le secteur d'activité ou la fonction ne donne pas d'écarts significatifs par rapport aux différents aspects. Les avis sont en général concentrés autour des moyennes qui figurent dans le tableau n° 84.

Nous constatons, par ailleurs, que le réseau internet, et plus précisément le web ou *le cloud*, occupe la troisième place en tant qu'outil favorisant l'hyperconnexion. La moitié des cadres interviewés soutiennent cette idée. La culture managériale se positionne juste après l'internet avec un taux de 40%. Il s'agit d'une culture, à visée gestionnaire, qui promeut l'excellence et l'efficacité et prône une disponibilité étendue des salariés et surtout les cadres (Gaulejac, 2006 ; Metzger, 2011 ; Aubert, 2014).

Les sollicitations continues, même si elles sont acceptées et reconnues comme légitimes, restent peu appréciées par les cadres surtout durant les week-ends, jours fériés et les congés. La proportion de cadres, qui désapprouvent les appels reçus en dehors de l'horaire normal de travail, varie en fonction du créneau concerné. Ces derniers se montrent très critiques vis-à-vis des appels reçus durant les jours fériés et les périodes de congés avec respectivement 63,6% et 62,9%. Cette proportion diminue pour atteindre 46,6% et 42,4% lorsqu'il s'agit de recevoir des appels durant le Week-end et le soir en cours de semaine. Ces taux révéleraient à la fois une certaine compréhension et un rejet à l'égard de l'empiètement de la sphère professionnelle sur la sphère privée.

Tableau 85. Réception des appels en dehors des horaires de travail

Réception des appels en dehors des horaires de travail	Tout à fait inacceptable	Plutôt inacceptable	Acceptable	Plutôt acceptable	Tout à fait acceptable	TOTAL
Recevoir des appels professionnels les jours fériés	150	117	108	29	16	420
Recevoir des appels professionnels durant les congés	132	132	84	49	23	420
Recevoir des appels professionnels le soir	84	94	130	75	37	420
Recevoir des appels professionnels le weekend	62	134	152	46	26	420
Ensemble	428	477	474	199	102	1680

L'examen, selon le sexe, des avis des cadres par rapport au débordement de travail sur la sphère privée, montre un écart qui touche tous les créneaux horaires. Les femmes affichent une attitude plus nuancée que les hommes. Elles sont ainsi 54,6% à désapprouver la réception d'un appel professionnel le soir contre 38,2% chez les hommes. Durant le Week-end, le taux chez les femmes passe à 62,5% contre 42% chez les hommes. Ce taux augmente, lorsque l'appel est effectué durant la période de congé, pour atteindre 66,7% contre 61,8%. Les jours fériés s'adjugent la première place avec un taux de 70,8% contre 61,7% chez les hommes.

Tableau 86. Réception des appels en dehors des horaires de travail selon le sexe

Appels	Sexe	Tout à fait inacceptable	Plutôt inacceptable	Acceptable	Plutôt acceptable	Tout à fait acceptable	TOTAL
Soir	Homme	16,0%	22,2%	33,3%	19,8%	8,6%	100%
	Femme	33,3%	21,3%	24,5%	12,5%	8,3%	100%
	TOTAL	20,0%	22,4%	30,9%	18,1%	8,6%	100%
Week-end	Homme	9,9%	32,1%	38,3%	14,8%	4,9%	100%
	Femme	33,3%	29,2%	29,2%	0,0%	8,3%	100%
	TOTAL	15,2%	31,4%	36,2%	11,4%	5,7%	100%
Jours fériés	Homme	33,3%	28,4%	27,2%	8,6%	2,5%	100%
	Femme	45,8%	25,0%	20,8%	0,0%	8,3%	100%
	TOTAL	36,2%	27,6%	25,7%	6,7%	3,8%	100%
Congé	Homme	32,1%	29,7%	19,8%	13,5%	4,9%	100%
	Femme	29,2%	37,5%	20,8%	4,2%	8,3%	100%
	TOTAL	31,4%	31,5%	20,0%	11,3%	5,7%	100%

7.2.2. Stratégies de déconnexion

Face à l'injonction à la connexion continue, les cadres adoptent des attitudes visant à tempérer la pression et à canaliser le flux des différentes sollicitations (téléphone, messagerie, *workflow*, etc.). Pour ce faire, ils initient des stratégies de déconnexion vis-à-vis des appels à une connexion continue et incessante. Etant un usager actif relativement libre de ses choix, le cadre use d'une multiplicité de manières de faire pour s'approprier l'outil technique.

Tableau 87. Stratégies de déconnexion adoptées par les cadres

Stratégies de déconnexion	Nb. Cit	Fréq.
Vous faites de votre mieux pour répondre à toutes les sollicitations	285	67,9%
Vous priorisez les dossiers en reportant le traitement de certains d'entre eux au lendemain	218	51,9%
Vous faites des pauses en se déconnectant (mode hors ligne)	127	30,2%
Vous faites une séparation nette entre le travail et le hors travail	98	23,3%
Vous vous sentez impuissant devant cette situation	34	8,1%
TOTAL OBS.	420	

Les stratégies de déconnexion sont des attitudes de prise de distance ou de recul vis-à-vis des sollicitations incessantes et pressantes. Elles ne consistent donc pas en une coupure des liens de communication avec le monde environnant. Il s'agit davantage de manières de faire visant à gérer des situations où les injonctions permanentes, que ce soit en milieu organisationnel ou en dehors de celui-ci, mettent à rude épreuve la capacité cognitive et communicationnelle des individus. Les cadres interviewés tentent, dans leur majorité (67,9%), de « faire de leur mieux » pour gérer les sollicitations continues. C. Mohamed, cadre opérationnel dans le secteur « Agro-alimentaire », illustre cette attitude dans les propos suivants : « *Je me laisse emporter tout en restant vigilant pour ne pas dépasser certaines limites* ». Pour la mise en œuvre d'une telle stratégie, les cadres sont amenés à consentir des efforts importants pour répondre et réagir au flux non-stop des sollicitations

provenant de toutes parts. C. Hassan, cadre dirigeant dans le secteur de « Services », se montre plus déléguatif à ce niveau. Il souligne : « *J'essaie de déléguer. Choisir de ne pas répondre soi-même au correspondant et demander à un collaborateur de l'appeler* ». La deuxième stratégie privilégiée par les cadres (51,9%), au cas où le premier scénario s'avèrerait difficilement réalisable, est le recours au report des certaines tâches au lendemain. La priorisation des activités, selon le duo classique « urgent/important », constitue une stratégie de déconnexion sélective susceptible d'aider les cadres à gérer des situations stressantes occasionnées par une surcharge informationnelle et communicationnelle. A. Lahcen, cadre technique dans le secteur « Informatique et réseaux », recourt à cette pratique en soulignant : « *Personnellement, je n'éteins pas le portable mais parfois je ne réponds pas dans l'immédiat. Je rappelle les gens après* ». Z. Mounir, cadre supérieur dans le secteur « Commerce et distribution », affiche sa démarche sélective en soulignant : « *J'agis au cas par cas selon la situation. Je juge l'importance et la priorité des affaires* ». La troisième forme de déconnexion, plus prononcée, cette fois-ci, adoptée dans le 1/3 des cas, consiste à mettre ses moyens de communication en « *mode off* ». La coupure momentanée de liens avec le monde extérieur permettrait de se concentrer davantage sur les tâches en instance dans le but de gagner en efficacité. Il s'agit d'une pratique peu usitée. L. Rabia, cadre dirigeant dans le secteur « Transport et tourisme » souligne : « *Mettre mon téléphone en mode avion est une pratique très rare* ». Une approche, plus radicale, adoptée dans 23,3% des cas repose sur l'instauration d'une séparation nette entre la sphère professionnelle et la sphère privée. Il s'agit, dans ce cas, de s'abstenir d'exécuter toute activité professionnelle en dehors des horaires de travail. Notons, enfin, que 8,1% des cadres interviewés déclarent se sentir impuissants devant le phénomène d'hyperconnexion. Ils seraient dans l'incapacité de prendre des actions de distanciation vis-à-vis des sollicitations continues en adoptant une quelconque stratégie de déconnexion. Leur train de vie est rythmé, semble-t-il, par leur activité professionnelle. A. Rachid, cadre dirigeant dans le secteur « Banque et Assurance » souligne, dans ce cadre : « *Je ne peux pas éteindre le portable. Je mets mon téléphone en mode silence si je suis vraiment obligé de ne pas répondre à cet instant* ».

Notons, toutefois, que l'adoption d'une stratégie parmi celles que nous avons recensées n'exclut pas le recours à une autre. Les cadres basculent entre plusieurs attitudes en fonction des situations ; ce qui justifie la somme des pourcentages dépassant 100%.

7.3. Représentations des cadres à l'égard des TIC mobiles

Dans le but de faire ressortir les représentations qui sous-tendent les pratiques communicationnelles que nous venons d'examiner jusqu'à présent, nous tenterons de questionner le rapport des cadres aux deux TIC mobiles phares : le smartphone et la messagerie électronique. Ces deux outils occupent une place centrale dans la structuration des deux sphères de vie. La messagerie électronique est l'outil vedette de l'activité professionnelle alors que le smartphone se positionne en dispositif incontournable tant au niveau personnel que professionnel.

Le tableau ci-dessous retrace la posture des cadres vis-à-vis d'une série d'affirmations devant nous éclairer sur leurs perceptions à l'égard du smartphone et des situations et phénomènes communicationnels impliquant ce dispositif. Les éléments qui ressortent de la lecture des résultats de l'enquête relatifs au téléphone portable sont comme suit :

- Les cadres ont une perception positive à l'égard du smartphone considéré comme un « outil pratique de communication qui facilite la vie ». Cette perception fait l'unanimité chez les cadres interviewés. Le smartphone est, pour 91% des cadres interviewés, un bureau itinérant embarquant une panoplie d'applications et offrant une multitude de fonctionnalités. A. Lahcen souligne, non sans ironie, qu' « *un smartphone est un tas de ferraille magique. C'est une grande porte ouverte sur un univers connecté* ».
- Le smartphone est devenu l'outil indispensable et le compagnon complice qui structure l'activité des cadres. Les multiples fonctions qu'il assure, aussi bien sur le plan personnel que professionnel, l'ont pourvu d'un pouvoir exceptionnel au point que s'en séparer relève de l'exploit, voire de l'inimaginable. Ce lien indéfectible et permanent lui confère cette image de dispositif auquel « tout le monde est addict ».

Tableau 88. Représentations des cadres à l'égard du smartphone

Pour vous, un smartphone est :	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	D'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	TOTAL
Outil pratique de communication qui facilite la vie	0	0	48	90	282	420
Tout le monde est addict au téléphone portable	11	15	87	150	157	420
Outil de communication trop intrusif qui porte atteinte à la vie privée	19	50	146	94	111	420
Contribue au brouillage des frontières entre la vie privée et la vie professionnelle	27	60	117	118	98	420
Bureau itinérant embarquant plusieurs fonctionnalités	1	35	144	142	98	420
C'est une laisse électronique qui vous retient toujours au travail	39	98	110	97	76	420
Offre davantage de souplesse dans le travail en affranchissant les salariés des contraintes spatio-temporelles	12	47	121	166	74	420
Renforce les liens sociaux en rapprochant les gens	15	89	140	126	50	420
Outil de délitement des liens sociaux en favorisant l'isolement et l'individualisme	22	86	176	104	32	420
Ensemble	146	480	1089	1087	978	3780

- 79% des cadres interviewés soutiennent l'idée selon laquelle « le smartphone est un outil de communication trop intrusif qui porte atteinte à la vie privée ». C'est un dispositif envers lequel les cadres manifestent un sentiment d'ambivalence. Il est à la fois apprécié, en tant qu'outil indispensable, voire vital et peu de gens peuvent se prévaloir d'avoir le courage de s'en séparer momentanément, et redouté au vu de la dépendance développée à son égard ainsi que les multiples risques encourus quant à l'atteinte à la vie privée (traçage, données personnelles, etc.). N. Abdellah, cadre supérieur dans le secteur « Etablissements publics et Administrations », souligne : « *Il est difficile d'imaginer le monde sans TIC. Ça sera une régression dans la performance, le rendement et l'efficacité au travail. En contrepartie, elles vous encomrent et vous accaparent* ».

- 80% des cadres interviewés estiment que le smartphone contribue au brouillage des frontières entre les sphères privée et professionnelle. Nous avons pu mettre en évidence cette interpénétration des sphères lors des volets consacrés à ce sujet au cours de la présente enquête.
- Les cadres interviewés restent partagés entre le sentiment que le smartphone constitue une laisse électronique qui les retient en permanence au travail (67%), d'une part, et le fait qu'il leur offre davantage de flexibilité et de souplesse les affranchissant des contraintes spatio-temporelles dans l'exercice de leurs activités (86%), d'autre part. Nous constatons, toutefois, que la souplesse permise par le smartphone l'emporte sur l'injonction à la connexion permanente dont il pourrait être le vecteur. Le smartphone est ici une arme à double tranchons dont les bénéfices et les contraintes, résultant de son usage, dépendent de l'utilisateur lui-même et de ses manières de faire.
- Le même constat précédent s'étend au rôle du smartphone dans la structuration sociale. Il est considéré, à la fois, comme un outil participant au renforcement des liens sociaux tout comme un vecteur de délitement de ces liens en favorisant l'isolement et l'individualisme.

Le positionnement des cadres, relatif au brouillage des frontières et de la structuration des rapports sociaux, laisse entrevoir une ambivalence qui se dissipe dès qu'on recourt aux outils épistémologiques mobilisés dans le cadre du paradigme constructiviste, l'hypothèse phénoménologique en particulier. Cette dernière appréhende la connaissance comme un processus itératif d'interaction entre le sujet connaissant et l'objet. La dialogique de la cognition nous apprend que le sujet connaissant entretient avec ses perceptions une relation au caractère dialectique. Les phénomènes sont perçus dans leurs caractéristiques synchroniques et diachroniques, organisées et organisantes, causées et causantes. D'un autre côté, la récursivité de la cognition renvoie au fait que la représentation active d'un phénomène connaissable transforme récursivement la connaissance que nous en avons.

Comme nous l'avons vu, jusqu'à présent, le smartphone occupe une place centrale dans la vie courante de nos cadres que ce soit pour leurs besoins personnels

ou pour exercer leurs activités professionnelles. Il est devenu le compagnon complice et l'allié inséparable. Ce rapport à l'outil mérite qu'on s'y penche de plus près. Comment se manifeste, alors, cette relation indéfectible ?

Tableau 89. Durée tolérée par les cadres pour rester séparés de leur smartphone

Durée de séparation avec son smartphone	Nb. Cit	Fréq.
5 min	10	2,4%
15 min	41	9,8%
30 min	70	16,7%
1 heure	114	27,1%
2 heure	38	9,0%
1/2 journée	107	25,5%
1 jour	28	6,7%
Plus d'un jour	12	2,9%
TOTAL OBS.	420	100%

Se séparer de son smartphone s'avèrerait une tâche des plus ardues, voire une prouesse que peu de gens sont tentés d'en faire l'expérience. La lecture du tableau ci-contre montre bien le degré de la relation que nos cadres entretiennent avec leur smartphone. Plus de la moitié des interviewés ne peuvent pas se séparer de cet outil au-delà d'une « petite heure ». Cette proportion atteint 90,5% lorsqu'il s'agit de s'en séparer pendant une demi-journée. Nous remarquons qu'à peine 2,9% de cadres « osent » s'en éloigner pour plus d'un jour. Ce constat, très parlant, montre l'étendue de la relation étroite que les cadres ont tissée avec leur smartphone.

La relation que le cadre entretient avec son smartphone semble plus intime qu'on ne le pense. C'est une relation, au demeurant, fusionnelle. B. Nadia, cadre opérationnel dans le secteur « BTP et construction », souligne « *Si le portable est déchargé, on sent que quelque chose nous manque* ». Le tableau suivant nous renseigne sur le degré d'attachement des cadres à ce dispositif.

Tableau 90. Nombre de consultations du smartphone par heure

Nombre de consultations de son smartphone	Nb. Cit	Fréq.
1 fois par heure	32	7,6%
2 fois par heure	47	11,2%
4 fois par heure	124	29,5%
10 fois par heure	120	28,6%
20 fois par heure	48	11,4%
30 fois par heure	25	6,0%
40 fois par heure	16	3,8%
50 fois par heure	0	0,0%
60 fois par heure	8	1,9%
TOTAL OBS.	420	100%

La consultation en continue du smartphone est le constat qui ressort de la lecture du tableau ci-contre. 58,1% des cadres interviewés les consultent entre « 4 à 10 fois par heure ». 21,2% le scrutent entre « 20 à 40 fois par heure », soit chaque minute et demie à 3 minutes. D’aucuns n’hésitent pas à interroger leur smartphone 60 fois par heure, soit une consultation chaque minute (1,9%).

Tableau 91. Représentations des cadres à l’égard de la messagerie électronique

Pour vous, la messagerie électronique :	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	D'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	TOTAL
La messagerie électronique est un moyen de communication efficace et pratique	3	4	45	132	236	420
La messagerie électronique est un vecteur de la surcharge informationnelle	14	56	126	143	81	420
La messagerie électronique est source de pression temporelle en augmentant le sentiment d'urgence	0	65	177	122	56	420
Avec ses notifications intempestives, la messagerie électronique ne favorise pas la concentration	8	100	185	85	42	420
La messagerie électronique fait souvent double emploi avec le téléphone	24	102	142	124	28	420
Ensemble	49	327	675	606	443	2100

Le deuxième outil communicationnel mobile utilisé, à grande échelle par les cadres, est la messagerie électronique. Son rôle dans l'articulation de l'activité professionnelle et la sphère privée est largement reconnu.

- Tout comme le smartphone, les cadres perçoivent, dans leur écrasante majorité, la messagerie électronique comme un outil de communication efficace et pratique. Comme nous l'avons souligné, au chapitre conceptuel, la messagerie électronique est parvenue en quelque années à se substituer, et en grande partie, à plusieurs moyens de communication comme le courrier postal, le Fax, le Téléx, etc. L'expansion remarquable des smartphones, avec leurs applications de messagerie embarquées, a donné un élan à cette technologie. Nous relevons, à cet égard, la prépondérance d'une « vision utilitariste et rationnelle » structurant les pratiques des TIC chez les cadres. Pour rappel, P. Musso (op. cit., p.201) en a distingué trois se rapportant à des métaphores ou des « îlots imaginaires » qui sont indissociables des objets techniques.
- La messagerie électronique constitue pour 85% des cadres interviewés une source de pression temporelle du fait qu'elle augmente le sentiment d'urgence chez eux. La capacité des emails à suivre les gens partout (au bureau et sur leur portable) ainsi que l'obligation d'y répondre avec généralement des délais expliquent ce sentiment de pression que les cadres éprouvent. Notons aussi que le type d'affichage de la messagerie accroît davantage cette perception d'urgence (notifications intempestives, les derniers messages s'affichent en tête de la liste, etc.).
- La messagerie électronique est considérée, comme un vecteur de la surcharge informationnelle, par 83% de notre échantillon. La facilité d'utilisation et les multiples fonctionnalités qu'elle offre, en termes d'envoi asynchrone et groupé ainsi que la possibilité de joindre des fichiers de différents formats, sont à l'origine de son succès, d'une part; et de la masse informationnelle importante qu'elle véhicule, d'autre part.

- 74% des cadres interviewés soutiennent l'idée que la messagerie électronique, avec ses notifications répétitives et continues, ne favorise pas la concentration. La réception de mails s'accompagne de notifications écrites et sonores qui attirent aussitôt l'attention de la personne en train de travailler sur son PC ou smartphone. La tentation est grande pour jeter un coup d'œil sur le message reçu, voire entamer une réponse en parallèle du travail en cours.
- Concernant le dernier point, nous constatons que les 2/3 de l'échantillon pensent que la messagerie électronique et le smartphone font office d'un double emploi. Celui-ci se manifeste à travers la réception de messages relatifs à des affaires ayant été déjà réglées par téléphone (soit pour faire vite soit pour garder une trace pour des considérations administratives) et vice versa. Ce phénomène de superposition d'outils communicationnels a été mis en évidence par M. Kalika, N. Boukef Charki et H. Isaac (2007) dans leur « Théorie du millefeuille ».

En guise de synthèse de notre enquête, les cadres interviewés nous ont livré leurs avis quant à l'articulation des sphères de sociabilité à l'aune de l'usage des TIC mobiles.

Tableau 92. Représentations des cadres à l'égard des vecteurs de la porosité

Porosité des sphères de sociabilité	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	TOTAL
Les TIC mobiles ont participé à la reconfiguration des sociabilités (Travail, famille, amis, loisirs)	4	10	126	280	420
La façon dont les gens s'approprient les TIC est à l'origine de la porosité	0	40	175	205	420
L'évolution des modes de vie et des mentalités a contribué à la porosité	0	30	258	132	420
La culture d'entreprise est un vecteur important de la porosité	3	57	220	140	420
Ensemble	7	137	779	757	1680

Les cadres que nous avons interviewés estiment que les vecteurs de la reconfiguration des sphères de vie sont, selon leur degré d'importance : les TIC mobiles en tant qu'outils, le mode d'appropriation, l'évolution des modes de vie et la culture managériale.

- les TIC mobiles sont considérées, par les cadres, comme le premier vecteur de la porosité des temps sociaux. En tant qu'outils technologiques, offrant d'énormes fonctionnalités qui touchent aux différents aspects de la vie quotidienne, les TIC mobiles se sont vu conférer un pouvoir amplificateur de la reconfiguration des sphères de sociabilité. Mobilité étendue et connectivité élargie, telles sont les deux caractéristiques principales qui ont permis à ces technologies de pénétrer profondément le corps social et trouver des adoptants inconditionnels. Avec ces dispositifs communicationnels, les cadres estiment disposer davantage de flexibilité dans la gestion de temps avec comme corollaire l'effacement des frontières entre les sphères de sociabilité. B. Nadia souligne à ce propos que « *Les TIC mobiles ont rendu la porosité facile* ».
- La reconnaissance du pouvoir envoûteur des TIC mobiles dans l'amplification de la reconfiguration des sphères de sociabilité n'exclut en aucun cas le rôle de l'utilisateur dans le processus d'appropriation. Pour les cadres interviewés, les deux éléments ont le même ordre d'importance. L'usage, pris dans sa dimension sociale, est un processus itératif d'intermédiations et d'interactions entre la technique et le corps social. Les nouveaux usages n'émergent pas d'une manière soudaine mais viennent se greffer sur les pratiques existantes. Le rôle de l'utilisateur actif, mû par un référentiel de représentations et un imaginaire individuel et collectif, est ici prépondérant. La reconnaissance de l'autonomie du cadre dans le processus d'appropriation est fortement soulignée par A. Lahcen « *Faire preuve de sa disponibilité en permanence, c'est un choix personnel et ça doit l'être* ».
- Pour nos cadres, le troisième vecteur de porosité est l'évolution des modes de vie et des mentalités. Les outils communicationnels mobiles évoluent en symbiose avec les pratiques et les modes de vie. C'est une vision qui

s'inscrit, comme on l'a vu avec Philippe Mallein et Yves Toussaint (op. cit., 1994), dans une logique de « rationalité de la cohérence socio-technique » qualifiée de démarche de « rétroaction » entre le social et la technique. L'intégration de la technique se fait dans le cadre d'une vision d'évolution sociale qui s'inscrit dans une évolution d'ensemble de la société. La nouvelle technique est en phase avec l'évolution des pratiques et des modes de vie.

- La culture managériale est le dernier vecteur de porosité selon les cadres interviewés avec un degré d'acquiescement moins prononcé que les trois premiers facteurs. Le déploiement des TIC mobiles est dicté, entre autres, par des considérations organisationnelles à visée gestionnaire. La culture managériale, prônant la disponibilité, l'instantanéité et l'immédiateté ainsi qu'un investissement inconditionnel des cadres dans leur travail, contribue à l'exacerbation de la porosité des temps sociaux. A titre d'exemple, la devise selon laquelle « le cadre ne compte pas son temps », comme nous l'avons vu ci-haut, est partagée par 21,4% des cadres interviewés. Cette assertion renvoie à la construction identitaire d'une frange de salariés basée sur le contrat de confiance qui les lie à l'entreprise. B. Nourredine, cadre opérationnel dans le secteur « Industrie » souligne que « *Les entreprises veulent plus de rentabilité dans un environnement marqué par une forte concurrence. La culture de l'entreprise et du système en général ont favorisé la porosité* ».

Synthèse du sixième chapitre

Les cadres tentent de s'approprier les outils de communication en puisant dans leur référentiel culturel et dans leur imaginaire. Ils entrent en interaction avec un environnement organisationnel structuré par une culture et des modes de gestion spécifiques. Parvenir à mettre en évidence les voies possibles de compréhension de ces usages passe par l'adoption d'une approche compréhensive adossée à un cadre épistémologique ouvert, à l'instar du paradigme constructiviste pragmatique. Cette approche permet de mettre en exergue la dimension interactionnelle de l'humain, avec ses multiples déterminismes d'ordre biologique, environnemental, historique, culturel et social, et ce en partant de ce que pensent et disent les acteurs, leurs actions et interactions dans des contextes déterminés.

Le chapitre précédent nous a permis de mettre en évidence le niveau d'équipement des cadres des entreprises de la ville d'Agadir. Un équipement marqué par l'usage d'une panoplie d'outils communicationnels. Mobilité et connectivité en sont les deux principales caractéristiques.

Dans le présent chapitre, nous avons tenté de questionner, dans la continuité de notre travail empirique visant à apporter davantage d'éclairage sur l'articulation des sphères de sociabilité à l'aune de l'usage des TIC mobiles chez les cadres, le phénomène de porosité et les aspects qui s'y rattachent. Il s'agit en particulier de l'injonction à la connexion permanente et les stratégies de déconnexion initiées par les cadres pour mieux canaliser l'usage et les sollicitations de ces outils de communication. Les résultats issus de l'analyse des données de l'enquête relatives à ce deuxième volet sont :

- La porosité des temps sociaux est bel et bien une réalité vécue par les cadres d'Agadir en particulier et *à fortiori* marocains ;
- La dimension genre et catégorie des cadres sont fortement présentes dans le processus d'appropriation des TIC mobiles par les cadres. Ceci étant, nous avons relevé que certaines variables comme l'âge, l'expérience professionnelle, le

secteur d'activité ou la situation conjugale influencent certains aspects mais demeurent peu pertinentes dans l'ensemble, du moins dans notre cas de figure ;

- La porosité se manifeste par des débordements de parts et d'autres des sphères de sociabilité. L'activité professionnelle est jugée plus intrusive que les autres activités ;
- L'interférence des sphères de vie prend de plus en plus de l'ampleur mettant à rude épreuve les capacités des cadres à parvenir à un équilibre optimal entre elles ;
- La latitude dont disposent les cadres dans leurs manières de s'approprier les outils communicationnels les positionne en tant qu'acteurs actifs dans l'accentuation ou l'atténuation de la porosité ;
- La porosité est la résultante d'un certain nombre d'éléments en interaction : les outils communicationnels, l'évolution des modes de vie et la culture managériale. Tous ces éléments, en plus de l'attitude du cadre lui-même, concourent ensemble pour donner au phénomène de porosité sa physionomie et son ampleur ;
- Les TIC mobiles sont considérées comme des vecteurs importants de la porosité. Le smartphone en constitue l'outil phare. Celui-ci s'est adjugé cette place grâce à la connectivité de plus en plus étendue dont il dispose et l'armada d'applicatifs diversifiés qu'il embarque. Avec le smartphone, les frontières entre les sphères de vie s'embrouillent, voire s'estompent.

Les points que nous venons d'exposer se rapportent aux nombreux questionnements soulevés ainsi qu'aux hypothèses formulées en guise de proposition de réponse à ces questionnements. L'immensité du phénomène étudié et sa complexité ne se prêtent pas aisément au travail de synthétisation visant à circonscrire l'ensemble des aspects abordés en quelques lignes. C'est pour cette raison que nous nous sommes limité à la présentation d'une série d'aspects que nous jugeons judicieux de mettre en exergue.

Conclusion Générale

Le rêve d'ubiquité qui habitait l'Homme depuis la nuit des temps devient de jour en jour une réalité. Les outils communicationnels ultra-connectés, qui prolifèrent à grande vitesse, ont donné vie à cette faculté d'être ici et ailleurs, partout et nulle part. Le rapport au temps et à l'espace n'est plus le même. La modification de nos représentations à l'égard de ces deux éléments marque fortement les transformations sociétales amorcées avec la montée en puissance de l'usage des outils numériques qui sont devenus des organisateurs centraux de l'action (Denouël & Granjon, 2011, p. 8). Le phénomène de porosité a pris une nouvelle dimension avec le foisonnement des technologies de l'information et de communication mobiles. Loin de toute vision déterministe prônant la mainmise de la technique sur les structures sociales, nous considérons que l'usage des TIC mobiles a participé à la recomposition des rapports entre les sphères de vie. On assiste alors à l'interpénétration des sociabilités personnelles et professionnelles (Proulx, 2005, p. 12), à l'érosion des frontières entre l'espace professionnel et l'espace privé (Jouët, 2000, p. 510). Les employés, au même titre que les employeurs, se trouvent face à une situation porteuse de nombreux défis. Les premiers font l'objet de sollicitations incessantes entrant dans le cadre de leurs activités professionnelles. Ces injonctions se font de plus en plus en dehors des horaires réglementaires du travail. Elles sont favorisées par une armada d'outils de communication mobiles face à laquelle les frontières entre les sphères de vie s'enchevêtrent, voire s'effacent. Quant aux entreprises, et en parallèle à leur contribution dans la simplification des processus de travail et les gains énormes en productivité et en délais, les outils numériques, en particulier les TIC mobiles, sont de plus en plus pointés du doigt quant à leur participation dans l'émergence d'une situation de débordement des autres sphères de vie sur le milieu professionnel (flânerie sur internet et les réseaux sociaux, conversations téléphoniques privées dans le lieu de travail, chat, échange d'emails et de messages privés, etc.). Les répercussions de ces pratiques sur la qualité du travail et le rendement sont loin d'être négligeables. Ces interférences interpellent et incitent à interroger l'interaction des dispositifs communicationnels avec l'environnement organisationnel ; l'objectif est d'appréhender l'ampleur, les motivations et les aboutissements de cette interaction.

Un travail empirique aussi consistant soit-il, adossé à un arsenal théorique et conceptuel des plus riches, n'aurait de signification s'il n'est pas articulé à la problématique formulée. C'est ainsi que notre conclusion s'articulera autour de deux points que nous estimons essentiels et constituent l'aboutissement de toute recherche. Une première section est consacrée à la mise en perspective des résultats de notre travail empirique. La seconde section sera une occasion pour présenter la portée et les limites de notre recherche ainsi que les ouvertures futures qu'elle serait susceptible de susciter.

8.1. Mise en perspective des résultats

Après avoir exposé, commenté et analysé les résultats de notre enquête, nous tenterons, dans la présente section, de les approcher à la lumière des questions de recherche que nous avons formulées au début de ce travail pour enfin aboutir à la discussion des hypothèses énoncées.

8.1.1. Réponse aux questions de recherche

Le fil conducteur de notre problématique est la question centrale suivante : **« L'usage des TIC mobiles a-t-il contribué à la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains et des imaginaires sociaux au sein des organisations, voire au-delà ? »**

Il s'agit d'une question de portée générale qui interroge l'articulation des sphères de sociabilité à l'aune de l'usage des TIC mobiles. Ce questionnement a été motivé par la vague numérique déferlante qui se propage tous azimuts et qui touche à tous les aspects de la vie quotidienne. Afin de circonscrire notre objet d'étude, nous nous sommes limité à l'environnement organisationnel ainsi qu'à la sphère privée qui constituent, à notre sens, le terrain propice pour approcher la reconfiguration des temporalités émergeant de l'usage effréné des outils digitaux hautement connectés et mobiles.

Notre question de départ a été déclinée en de nombreuses questions spécifiques que nous tenterons d'aborder successivement pour la mise en perspective des

résultats de notre enquête. L'objectif étant d'approcher et de mettre en évidence les dimensions et la logique de l'usage contextualisé des TIC mobiles.

Question n°1 : Dans un environnement fortement marqué par l'usage des TIC mobiles, comment s'opère l'articulation entre la vie professionnelle et la vie privée chez les cadres marocains ?

Comme nous l'avons vu tout au long de ce travail, que ce soit dans la partie théorique ou le volet empirique, les TIC ont traversé le corps social pour s'adjuger une place centrale dans la vie quotidienne. Cette omnipotence a marqué de son empreinte le rapport au temps et à l'espace. L'articulation des sphères de vie professionnelle et privée évolue en suivant l'allure des innovations se rapportant aux technologies de l'information et de la communication d'une part, et au rythme du processus d'appropriation, d'autre part.

Les résultats de notre enquête montrent que les outils communicationnels, le smartphone et la messagerie électronique en particulier, participent à la structuration des sphères de sociabilité de cadres marocains. L'interpénétration des sphères professionnelle et privée est une réalité que les cadres et les organisations s'efforcent de gérer. Les cadres disposent d'une panoplie d'outils de communication pour exercer leur activité professionnelle. Une activité qui déborde, par le biais de ces outils, sur la sphère domestique (pause-déjeuner, soir, *week-end*, etc.). Les organisations, pour leur part, se trouvent confrontées à des usages personnels sur le lieu de travail de ces mêmes outils (appels entre membres de la famille ou amis, échange de messages, navigation sur internet et réseaux sociaux, *e-shopping*, régler des affaires personnelles liées à la santé ou à l'éducation des enfants, etc.). Nous constatons que l'articulation des sphères de sociabilité à l'aune des TIC mobiles s'opère de manière contextualisée selon les aptitudes de chaque acteur, ses représentations et ses perceptions.

Question n°2 : Quelle est l'ampleur de l'interférence entre les sphères de vie personnelle et professionnelle chez les cadres marocains ? Comment la perçoivent-ils ?

La porosité des temps sociaux est devenue une réalité confortablement installée au point que vouloir la questionner paraît une tâche incongrue. Les sphères de vie professionnelle et privée s'interpénètrent de manière étendue. Les résultats de notre enquête montrent le débordement d'une sphère sur l'autre avec un penchant plus accentué du travail dans ce rapport. Le caractère insidieux de l'empiètement de l'activité professionnelle sur la sphère privée a donné à ce phénomène une marque de normalité tolérée à des degrés variables par les cadres. Les jours fériés et les congés sont les plages temporelles où l'injonction à la connexion est la plus décriée. C'est à ce niveau que le travail vient se heurter avec l'imaginaire collectif et aux valeurs familiales. En effet, les jours fériés, religieux en particulier, ont un caractère sacré à double sens : c'est une occasion de réunir les membres de la famille, parfois venant de loin, autour des parents, voire des aïeux, d'une part, et des moments privilégiés pour se consacrer aux rites et pratiques spirituels, d'autre part. L'usage se trouve ainsi structuré par une logique où les identités individuelles, l'imaginaire collectif et d'autres formes de sociabilité (familiales, relationnelles, etc.) sont présents.

L'autre revers de la médaille de cette porosité est le recours aux TIC mobiles à des fins personnelles sur le lieu de travail. C'est un phénomène largement répandu chez les cadres que nous avons interviewés (94%). Il s'est accentué davantage avec l'usage du smartphone qui a permis une connectivité élargie échappant au contrôle de l'entreprise. C'est un défi auquel les organisations doivent faire face de plus en plus.

La porosité des temps sociaux, dont on a appréhendé l'ampleur et l'étendue, à travers le recours aux TIC à des besoins, tantôt professionnels, tantôt personnels, serait amenée, à notre sens, à s'affirmer davantage. En effet, avec la *pandémie* Covid-19, qui sévit depuis le début de l'année 2020, nous assistons au recours sans précédent au télétravail. Cette formule est en effet acclamée de toutes parts par les pouvoirs publics au vu de sa capacité et son rôle à jouer pour assurer la continuité des activités quotidiennes dans un environnement de confinement généralisé. Même les organisations et les collaborateurs les plus réticents à ce style de travail se sont trouvés contraints de l'adopter. Une « rupture paradigmatique » semblerait se

profiler à l'horizon. Le rapport aux autres ainsi que nos manières de faire et de vivre ont été mis à rude épreuve par la crise sanitaire. De nouvelles normes de vie se sont imposées en un temps record. Les règles de distanciation sociale (distance minimale à tenir vis-à-vis des autres, manières de saluer, rencontres familiales et amicales restreintes ou carrément différées, manières de se réunir ou d'étudier se font exclusivement en distanciel) et la restriction de la mobilité physique des gens sont là pour nous renseigner sur les changements possibles. Edgar Morin estime que la crise sanitaire due au *Coronavirus* « nous pousse à nous interroger sur notre mode de vie, sur nos vrais besoins masqués dans les aliénations du quotidien »⁹⁴.

Concernant les perceptions des cadres, nous constatons que ces derniers sont compréhensifs vis-à-vis de l'empiètement du travail sur la sphère privée. Même si le travail accapare un temps non négligeable de leur journée, les 2/3 de l'échantillon estiment pouvoir arriver à un équilibre entre les deux sphères. 70,5% de cadres interviewés estiment le temps moyen consacré quotidiennement au travail en dehors de l'entreprise entre 1 heure et 2 heures. L'examen des raisons justifiant ce débordement montre la prégnance de certaines représentations liées à la culture marocaine et musulmane. C'est le cas de la raison suivante puisant dans le registre religieux : « L'obligation morale » présente chez 33,8% des cadres. Nous retrouvons aussi : « Une pratique largement répandue, je dois suivre » rapportée par 20% de l'échantillon. C'est une raison qui puise dans le référentiel culturel du pays qui exhorte à se conformer aux pratiques largement répandues et ne pas se distinguer par sa position atypique (عليك بالجماعة فانما يأكل الذئب من الغنم القاصية ,دير ما دار جارك ولا بدل باب (دارك)⁹⁵). L'adhésion à la culture managériale par les cadres est aussi prégnante à

⁹⁴ (Morin, 2020) Cette crise nous pousse à nous interroger sur notre mode de vie, sur nos vrais besoins masqués dans les aliénations du quotidien, Le monde, https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/04/19/edgar-morin-la-crise-due-au-coronavirus-devrait-ouvrir-nos-esprits-depuis-longtemps-confines-sur-l-immediat_6037066_3232.html consulté le 25/04/2020

⁹⁵ Le premier est un hadith du prophète (PBDSL) exhortant à l'union des croyants (le loup ne mange que les brebis qui s'éloignent du troupeau). Le second est un proverbe qui incite à faire de même que les autres (fais de même que ton voisin où éloigne-toi de lui)

travers l'assertion suivante « un cadre ne compte pas son temps » partagée par 21,4% des cadres interviewés.

Question n° 3 : Les cadres marocains arrivent-ils à gérer les interactions entre la sphère professionnelle et les autres domaines de vie (famille, loisirs, autres formes de sociabilité, etc.) ? Parviennent-ils à maintenir un équilibre entre les deux pôles dans un contexte où l'hyper-connexion généralisée est devenue quasiment la règle ?

Les résultats de l'enquête que nous avons menée montrent, comme ne venons de le rappeler à l'occasion de la discussion de la question précédente, que les 2/3 de notre échantillon parviennent à établir un équilibre entre la sphère professionnelle et les autres sphères de sociabilité. L'injonction à la connexion permanente est gérée de façon à minimiser l'intrusion du travail dans la sphère privée tout en veillant à la réponse aux sollicitations émanant de l'entreprise. Au sein de cet environnement, les cadres sont unanimes sur le fait que la famille demeure leur principal centre d'intérêt. Le travail arrive en deuxième position. D'un autre côté, et concernant la perception des cadres vis-à-vis du smartphone, vecteur phare de l'hyperconnexion, nous relevons que ce dernier est considéré par les cadres en premier lieu comme « un outil pratique qui facilite la vie ». L'assertion selon laquelle le smartphone est perçu comme « un outil qui contribue au brouillage des frontières de la vie privée et professionnelle » figure en quatrième position. Ceci montre que l'articulation des sphères de sociabilité est relativement bien vécue par les cadres qui s'efforcent de maintenir un équilibre entre les exigences personnelles et les impératifs organisationnels.

Question n°4 : Quelles stratégies de déconnexion mettent-ils en œuvre pour contrecarrer l'invasion du travail dans leur sphère privée ?

Les stratégies de déconnexion initiées par les cadres interviewés sont beaucoup plus des actions de distanciation que de rejet ou de négation de l'injonction à la connexion permanente. Ils adoptent ainsi des attitudes visant à tempérer la pression et à canaliser le flux des différentes sollicitations (téléphone, messagerie, *workflow* des ERP, etc.). Nous avons relevé que 67,9% de ces cadres

s'efforcent de répondre au mieux aux sollicitations. Si l'effort consenti s'avère insuffisant pour pouvoir gérer le flux des injonctions, les cadres passent à la priorisation des tâches à effectuer en reportant le traitement de certains dossiers au lendemain comme le refus de répondre aux appels dans l'immédiat (51,9%). La coupure des liens avec le monde extérieur, en mettant son portable en « *mode Off* » par exemple, est mise en œuvre par près du 1/3 des cadres en cas de saturation des capacités communicationnelles ou cognitives de ces derniers. L'instauration d'une séparation nette entre la sphère professionnelle et la sphère privée, en s'abstenant d'exécuter toute activité professionnelle en dehors des horaires de travail, est une stratégie radicale adoptée dans 23,3% des cas. Une dernière frange de l'échantillon (8,1%) déclare quant à elle se sentir impuissante devant le phénomène d'hyperconnexion. Les cadres concernés ne sont pas en mesure de prendre des actions de distanciation vis-à-vis des sollicitations continues en adoptant une quelconque stratégie de déconnexion. Leur train de vie est rythmé, semble-t-il, par leur activité professionnelle. Ceci étant, nous considérons que les cadres interviewés sont bel et bien conscients de la situation d'hyperconnexion dans laquelle ils vivent tout en étant compréhensifs à l'égard des exigences et des impératifs organisationnels. Ils s'adaptent au contexte et leurs manières de faire changent en fonction des situations qui se présentent.

Question n° 5 : Les TIC mobiles ont-elles accentué la porosité des temps chez les cadres marocains ? ou s'agit-il de la convergence de plusieurs facteurs se rapportant à l'individu lui-même, au dispositif technique et à l'évolution des pratiques managériales qui en est le catalyseur ?

Notre positionnement épistémologique ainsi que notre ancrage théorique nous ont permis, dès le début de la recherche, de nous positionner par rapport à un certain nombre de déterminismes d'ordres épistémique, technologique et social. Le paradigme constructiviste que nous avons embrassé rompt avec l'hypothèse déterministe de cause à effet et privilégie une approche basée sur un processus interactionniste et itératif de la construction de la connaissance. L'hypothèse phénoménologique en est la consécration. D'un autre côté, la sociologie de l'appropriation, notre discipline d'ancrage théorique, se distingue des autres

approches de même filiation disciplinaire par son positionnement du côté de l'utilisateur. L'usage est appréhendé en tant que résultat d'interaction entre le corps social et la technique. Les écueils d'un éventuel déterminisme technique, voire social sont ainsi écartés. L'enquête que nous avons menée, par le biais du questionnaire et les entretiens semi-directifs, nous a permis d'apporter quelques éclairages à notre dernier questionnement. Celui-ci, loin de verser dans un déterminisme technologique, tente de poser la relation entre les TIC mobiles et la reconfiguration des sphères de vie non pas en termes d'impact mais en termes d'interaction pouvant aboutir à une accentuation du phénomène interrogé. Les résultats que nous avons exposés montrent l'effet amplificateur des TIC mobiles sur la porosité chez les cadres sans pour autant minimiser leur rôle dans le déclenchement de ce processus. Un rôle qui demeure circonscrit et dont l'importance dépend de plusieurs autres variables comme l'utilisateur lui-même et sa disposition à vivre pleinement cette porosité ainsi que la culture managériale qui promeut des valeurs comme la disponibilité totale, la réactivité, le culte de la performance, le culte de l'urgence, la chasse au temps perdu, la qualité totale, etc. Les éléments de réponse à notre dernière question se trouvent à la fois dans ses deux composantes.

8.1.2. Discussion des hypothèses

La présente section sera consacrée à la discussion des hypothèses que nous avons émises dans la partie introductive et rappelées en début de ce chapitre. Elle constitue la consécration de tout le travail théorique, conceptuel et empirique que nous avons entrepris durant cinq années de recherche. Rappelons à cet effet que notre objectif n'est aucunement d'établir la véracité des hypothèses formulées ou une quelconque prétention à la généralisation des résultats obtenus. Notre dessein est de produire une connaissance idiographique et contextualisée capable de nous éclairer sur un phénomène communicationnel dont l'ampleur et l'étendue nous incitent à mener une réflexion approfondie en symbiose avec les fondements de notre référentiel épistémologique. Rappelons, à cet égard, que la connaissance, dans la logique constructiviste, est contingente et toujours inachevée. Le processus

d'émergence de la réalité observée est plus important que la recherche de la vérité. La pertinence de la connaissance, comme le souligne E. von Glasersfeld, est évaluée en fonction de sa « viabilité » c'est-à-dire le degré de sa résistance à l'épreuve de l'expérience.

Hypothèse n° 1 : Les technologies de l'information et de la communication, les TIC mobiles en particulier, considérées comme l'un des vecteurs de la surcharge informationnelle, auraient accentué davantage le phénomène de porosité des temps chez les cadres. Ces technologies, singulièrement mobiles, favorisent la circulation d'une masse considérable d'informations dont le traitement s'opère de plus en plus en dehors du lieu de travail. La conséquence étant ainsi le débordement de ce dernier sur la sphère privée.

Les TIC ont accompagné les transformations structurelles que l'environnement organisationnel a vécues depuis le début des années 1960 avec l'automatisation des tâches de production et l'informatisation des processus de gestion jusqu'à la révolution communicationnelle enclenchée avec l'avènement de l'internet et les outils de communication mobiles (Benghozi et Cohendet, 1999). La place des TIC dans la mise en œuvre des différents chantiers, s'inscrivant dans le cadre de l'évolution des modes de gestion des entreprises, a été centrale. La propagation de ces technologies se trouve toutefois à l'origine de l'explosion des flux informationnels traversant tous les aspects de la vie et demandant davantage d'efforts pour les canaliser et les gérer. La facilité d'accès et de circulation de l'information digitalisée a contribué à la reconfiguration de notre rapport au temps et à l'espace. C'est dans ce sens que nous pouvons soutenir que notre première hypothèse est valide. Les résultats de notre enquête la corroborent à maints égards (charge de travail en augmentation, flux informationnels de plus en plus importants dépassant les capacités cognitives des cadres et leur budget temps ainsi que l'effacement des frontières entre les sphères de sociabilité avec la prolifération des outils communicationnels hautement connectés et ubiquitaires).

Hypothèse n° 2 : cette hypothèse part du principe de causalité circulaire impliquant l'utilisateur, le dispositif technique et le contexte. La reconfiguration du

champ spatio-temporel serait le résultat de l'interaction de ces trois éléments. Les jeux de pouvoir entre l'acteur et le système s'expriment aussi à travers les usages des TIC.

Cette hypothèse trouve son fondement théorique dans l'hypothèse interactionniste ou phénoménologique qui constitue le socle du paradigme constructiviste. Le principe de causalité circulaire, ancré dans l'approche systémique, repose sur un processus itératif où les éléments qui le composent sont en interaction et rétroaction continues et où les causes et les effets se confondent. L'utilisateur (les cadres), le dispositif technique (les TIC mobiles) et le contexte (l'environnement organisationnel) sont les trois éléments qui composent cet écosystème et dont nous nous sommes efforcé de questionner les interactions. Rappelons que l'usage social engage, comme l'a fait remarquer L. Merzeau (op. cit., 2010), des savoirs et des imaginaires où les objets techniques ne sont qu'un élément. Autrement dit, la construction des usages doit être analysée dans sa relation avec l'évolution des modes de vie, de la famille et de l'entreprise.

Partant de l'analyse des résultats de notre enquête et de l'arsenal théorique mobilisé, il ressort que la présente hypothèse converge avec la première pour apporter un éclairage aux multiples facettes de l'articulation des sphères de sociabilité à l'aune des TIC mobiles. A titre de rappel, nos cadres estimaient que les TIC mobiles, leur mode d'appropriation, la culture et les valeurs partagées au sein de l'entreprise participent ensemble à la porosité. La contribution de chacun de ces éléments à l'interpénétration des sphères de vie est presque similaire selon les personnes interviewées.

Hypothèse n° 3 : Cette hypothèse soutient l'idée que la porosité croissante des temps chez les cadres serait en relation avec la nature de la culture managériale au sein de l'organisation prônant le culte de la performance et de l'urgence (Aubert, 2006).

Le capitalisme, constamment friand d'accumuler de plus en plus de profit, ne cesse d'implémenter des modes de gestion qui gagnent régulièrement en rigueur et en exigences. Ces modes s'appuient sur une culture managériale prônant le culte de

la performance et de l'urgence. La réactivité, la disponibilité, l'amélioration continue et l'efficacité sont autant de valeurs que cette culture ne cesse de promouvoir au sein de l'environnement organisationnel. Peut-on alors souscrire à l'idée selon laquelle la culture managériale favoriserait la porosité des temps ? L'hypothèse que nous avons formulée va dans le sens d'une réponse affirmative à cette question. Les éléments recueillis auprès des cadres confirment ce constat. Ces derniers partagent cette idée à 86%. Les recherches que nous avons présentées dans le chapitre consacré à la revue de la littérature vont aussi dans le même sens (Gaulejac, 2006 ; Metzger, 2011).

En guise de synthèse de cette section, nous dirons que nos trois hypothèses de recherche sont toutes confirmées. Chacune aborde l'articulation des sphères de sociabilité à l'aune des TIC mobiles sous un angle de vision spécifique. Elles sont de ce fait complémentaires. La complexité du phénomène de porosité ne peut être cernée qu'en abordant ce dernier à partir de plusieurs points d'entrée.

8.2. Portée et limites de la recherche

Nous abordons, dans cette dernière section, deux points incontournables qui marquent l'aboutissement du travail de recherche et de réflexion engagé autour de notre problématique. Il s'agit de la portée et des limites de la recherche menée. Comme nous l'avons noté, au début du présent travail, en citant François Dépelteau (op. cit., p.14) « *les vraies recherches dans le domaine des humanités conservent une part d'indétermination, d'imprécision et d'improvisation* ». C'est ainsi que les lacunes et les limites susceptibles de ponctuer cette recherche seraient dues à notre profil de chercheur débutant non encore aguerri aux rouages de la recherche scientifique, d'une part, et à la nature de la connaissance dans le domaine des sciences humaines et sociales à la fois contingente et toujours inachevée, d'autre part.

L'usage intensif et grandissant des outils communicationnels mobiles suscite de nombreux questionnements tant sur le plan individuel qu'organisationnel. Ces outils sont entrés en résonance avec les sphères de sociabilité participant à leur recomposition et à leur enchevêtrement. S'interroger sur l'ampleur de cette reconfiguration, ses liens avec la montée en puissance de l'usage des TIC mobiles,

les stratégies d'appropriation des TIC initiées par les cadres ainsi que leurs « manières de faire » traduisant un usage « négocié » entre l'utilisateur et le dispositif technique tels sont les objectifs fondamentaux de notre recherche. Il s'agit, en fait, d'un terrain inexploré, à notre connaissance, que nous avons osé approcher avec comme modeste dessein de débroussailler quelques recoins. Plusieurs dimensions de la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres en articulation avec l'usage des TIC mobiles ont été ainsi abordées et mises en exergue. La finalité de notre recherche, affichée depuis le début de cette aventure, est d'identifier les différentes clés possibles de compréhension du phénomène étudié. C'est une approche sciemment pensée et choisie qui s'inscrit dans une perspective constructiviste peu mobilisée dans les recherches en SIC comparativement aux approches se proclamant du positivisme (méthodes hypothético-déductives ou inductives à titre d'exemple). Le travail d'explicitation du référentiel épistémologique entrepris dans le premier chapitre part justement de ce constat. Notre approche du phénomène de la porosité se veut donc idiographique et contextualisée. Nos résultats se rapportent à des cas singuliers ancrés dans des contextes particuliers pouvant servir de point d'appui pour d'autres recherches plus spécifiques et élaborées.

Ce dernier constat nous amène à aborder les limites de notre recherche ainsi que les ouvertures possibles qu'elle suscite. Comme nous l'avons mentionné ci-haut, la connaissance produite, dans le domaine des humanités, n'est jamais achevée. Nous évoluons d'approximations en approximations vers une connaissance valable au sens piagétien. A cet effet, nous pouvons, d'ores et déjà, émettre quelques réflexions dont la prise en compte aurait apporté davantage de pertinence au présent travail ou éventuellement constituer des axes appropriés pour des travaux futurs.

- Notre travail de recherche a tenté d'apporter un éclairage sur l'usage des TIC mobiles dans son interaction avec le phénomène de porosité des temps sociaux en combinant les résultats de l'enquête par questionnaire aux données qualitatives obtenues à partir des entretiens semi-directifs menés auprès d'un échantillon restreint de cadres. L'objectif est de disposer de la matière nécessaire pour mieux

cerner le phénomène étudié (son étendue, l'interaction des acteurs avec les outils communicationnels à travers l'importance et les motivations des usages ainsi que les stratégies de déconnexion initiées). Ceci étant, nous estimons que l'intégration de la dimension temporelle, par une étude longitudinale qui viendrait compléter l'enquête principale, aurait contribué à saisir l'évolution de l'usage et les tendances de fond qui le traversent ;

- La mobilisation de l'analyse stratégique (Friedberg et Cozier) à travers ses concepts de jeux de pouvoir, zones d'incertitude et stratégies d'acteurs au sein d'un « système d'action concret » aurait permis de mettre en évidence le degré d'interaction entre les différentes composantes du système ;
- L'étendue du phénomène étudié et l'absence d'une accumulation de savoir à son sujet nous a contraint à l'approcher dans sa globalité en nous attaquant schématiquement à une multitude d'aspects. La question du genre dans son rapport avec l'usage des TIC mobiles et la porosité est un thème qui mérite qu'on s'y attarde longuement. La question générationnelle constitue également un autre aspect sur lequel il serait judicieux de se pencher.
- Une étude qualitative plus élaborée serait à même de nous éclairer davantage sur les représentations, les constructions identitaires et les imaginaires qui président au processus d'appropriation des TIC mobiles en milieu organisationnel en relation avec l'interpénétration des sphères de sociabilité.
- Notre objet de recherche pourrait tout aussi être approché en recourant à d'autres outils théoriques sortant du cadre de la sociologie des usages. C'est le cas de la théorie de la structuration d'Anthony Giddens, une théorie intégrative du social qui permet de rendre compte des phénomènes aussi bien au niveau microsociologique qu'au niveau macrosociologique. L'idée centrale de la théorie est que les structures sont produites et reproduites par l'interaction entre l'action individuelle et la structure. Autrement dit, l'acteur et la structure se trouvent engagés dans une relation d'interdépendance réciproque.

Les limites que nous venons d'exposer constituent en même temps des pistes de réflexion pour des travaux futurs. Nous concluons cette recherche par un

passage que nous empruntons à Louise Merzeau et qui récapitule toute la problématique que nous avons tentée d'aborder :

« Appliquée à l'environnement numérique, la mesure de l'appropriation permet de mettre en évidence des phénomènes comme la contraction du nombre d'intermédiaires dans les échanges, l'émergence de modes inédits de construction de soi, la reconfiguration spatiotemporelle du travail ou la production de nouvelles représentations du monde. Elle permet surtout d'enquêter sur les conditions nécessaires à ces transformations. La question de l'autonomie des acteurs est en effet au centre de cette problématique. Compétences requises et compétences élaborées doivent être mises en balance, pour faire la part entre les moyens dont dispose réellement l'utilisateur et ceux que l'offre technologique lui prête tout en les lui refusant » (Merzeau, 2010, p. 13).

Bibliographie

Ouvrages et chapitres d'ouvrages

- Aubert, N., & Roux-Dufort, C. (2014). *Le culte de l'urgence : La société malade du temps*. Paris : Flammarion.
- Bachelard, G. (1934). *La formation de l'esprit scientifique. Contribution à une psychanalyse de la connaissance* (5ème édition). Paris : Librairie philosophique J. VRIN.
- Balle, F. (Ed.). (2006). *Lexique d'information communication*. Paris : Dalloz.
- Barayandema, J. (2004). *Logiques d'action managériale en matière de formation et appropriation d'un progiciel de gestion intégré*. Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication. UCL : Presses universitaires de Louvain.
- Benedetto-Meyer, M., & Klein, T. (2012). Le rôle des TIC dans les reconfigurations des espaces et des temporalités : Le brouillage des frontières entre travail et hors-travail. Dans T. Klein & D. Ratier (Eds.), *L'impact des TIC sur les conditions de travail* (pp. 173-206). Centre d'analyse stratégique : La documentation française. Consulté à l'adresse http://archives.strategie.gouv.fr/cas/system/files/raptic_web_light_final28022012.pdf.pdf
- Benghozi, P.-J., & Cohendet, P. (1999). L'organisation de la production et de la décision face aux TIC. Dans E. Brousseau et A. Rallet (Eds.), *Technologies de l'information, organisation et performances économiques* (pp. 161-232). Paris : Commissariat général du Plan. Consulté à l'adresse https://brousseau.info/pdf/tic_plan/TICOPEChap2.PDF
- Bobillier Chaumon, M.-E. (Ed.) (2011). *L'impact des technologies de communication sur les cadres. Association Pour l'Emploi des Cadres*. Paris : APEC. Consulté à l'adresse <https://rhepair.fr/wp-content/uploads/2017/10/2012.01-Limpact-des-technologies-de-communication-sur-les-cadres-Rapport-GRePS-APEC-Lyon-Lumi%a8re-Marc-Eric-Bobillier-Chaumon.pdf>
- Boltanski, L., & Chiapello, È. (2011). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris : Gallimard.
- Bressolles, G. (2012). *L'e-marketing*. Paris : Dunod.

- Cabedoche, B. (2018). TIC et RSE, des dispositifs techniques, rétiologiques et idéologiques réifiés pour le report de la charge de l'incertitude sur la ressource humaine, à l'heure de la mondialisation et de la « société de l'information ». Dans F. Toumi & K. Youssoufi (Eds.), *L'organisation au prisme des TICS et de la RSE* (pp.7-19). Faculté des lettres et sciences humaines-Université Ibn Zohr.
- Carayol, V., Soubiale, N., & Felio, C. (2016b). *La laisse électronique : Les cadres débordés par les TIC*. Pessac : MSHA Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine.
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2. ed., with a new preface). West Sussex : Wiley-Blackwell.
- Certeau, M. de. (1990). *L'invention du quotidien. Arts de faire* (Nouvelle éd). Paris : Gallimard.
- Clément, F. (2000). Société de l'information ou société « informationnelle ». L'Europe et les Etats-Unis face aux nouvelles technologies de l'information. Dans G. Bertoud, D. Cerqui, F. Clément, F. Ischi, & O. Simioni (Eds.), *La « société de l'information » : Une idée confuse ?* (pp. 2-12). Lausanne : Institut d'Anthropologie et de Sociologie (Pratiques et Théories des Sciences et des Techniques), Université de Lausanne.
- Crozier, M., & Friedberg, E. (2014). *L'acteur et le système les contraintes de l'action collective*. Paris : Éd. du Seuil.
- Dantier, B. (2007). *Textes de méthodologies en sciences sociales choisis et présentés par Bernard Dantier* « Catégories de temps et relativités culturelles : Edward T. Hall, La danse de la vie : Temps culturel, temps vécu ». Les classiques des sciences sociales. Chicoutimi : Bibliothèque Paul-Émile-Boulet de l'Université du Québec. http://classiques.uqac.ca/collection_methodologie/hall_edward_t/categories_temps_relativites/metho_Hall_categories_temps.pdf
- Denis, J., & Assadi, H. (2005). Les usages de l'e-mail en entreprise : Efficacité dans le travail ou surcharge informationnelle ? Dans E. Kessous & J.-L. Metzger (Eds.), *Le travail avec les technologies de l'information* (pp. 135-155). Paris : Hermès.
- Denouël, J., & Granjon, F. (Eds.) (2011). *Communiquer à l'ère numérique : Regards croisés sur la sociologie des usages*. Paris : Presses des Mines.
- Dépelteau, F. (2000). *La démarche d'une recherche en sciences humaines : De la question de départ à la communication des résultats*. Québec : Les Presses de l'Université Laval, De Boeck Université.

- Descartes, R.** (1637). *Discours de la méthode*. Chicoutimi : Bibliothèque Paul-Émile-Boulet de l'Université du Québec. http://www.uqac.quebec.ca/zone30/Classiques_des_sciences_sociales/index.html
- Deschamps, C.** (2009). *Le nouveau management de l'information : La gestion des connaissances au cœur de l'entreprise 2.0*. Limoges : FYP éditions.
- Dortier, J.-F.** (2009). *Les sciences humaines : Panorama des connaissances*. Auxerre : Sciences Humaines Éditions.
- Dumez, H.** (2016). *Méthodologie de la recherche qualitative : Les 10 questions clés de la démarche compréhensive* (2e éd.). Paris : Vuibert.
- Flichy, P.** (2013). *L'imaginaire d'Internet*. Paris : La Découverte.
- Gavard-Perret, M.-L., Gotteland, D., Haon, C., & Aubert, J.** (2009). *Méthodologie de la recherche : Réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion*. Paris : Pearson Education.
- George, E.** (2012). L'étude des usages des TIC au prisme de la recherche critique. Dans G. Vidal (Ed.) *La sociologie des usages : Continuités et transformations* (pp. 25-62). Hermès science, Cachan : Lavoisier.
- Giddens, A.** (2012). *La constitution de la société : Éléments de la théorie de la structuration*. Paris : Presses universitaires de France (PUF).
- Glaserfeld, E. von** (2004). Introduction à un constructivisme radical. Dans Jonnaert, P. et Masciotra, D. (Eds.). *Constructivisme : Choix contemporains: hommage à Ernst von Glasersfeld* (pp. 11-36). Sainte-Foy (Québec) : Presses de l'Université du Québec.
- Hall, E. T.** (1984). *La danse de la vie*. Paris : Editions du Seuil.
- Jauréguiberry, F.** (2003). L'homme branché : Mobile et pressé. Dans F. Ascher & F. Godard (Eds.). *Modernité : La nouvelle carte du temps* (p. 155-167). Paris : Editions l'Aube.
- Jauréguiberry, F., & Proulx, S.** (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : Editions Érès.
- Jouët, J.** (1987). *L'écran apprivoisé : Télématique et micro-informatique à domicile*, Issy les Moulineaux : Collection Réseaux (CNET).
- Jouët, J.** (2011). Des usages de la télématique aux Internet Studies. Dans J. Denouël & F. Granjon (Eds) *Communiquer à l'ère du numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages* (pp. 45-90). Montreuil : Presses des Mines.
- Kant, E.** (1869). *Critique de la raison pure* (J. Barni, Trad.). Paris : Germer-Baillière, Libraire-éditeur. (Edition originale publiée en 1781)

- Lacroix, J.-G. (1994). Entrez dans l'univers merveilleux de Vidéoway. Dans J.-G. Lacroix, B. Miège, & G. Tremblay (Eds) *De la télématique aux autoroutes électroniques : Le grand projet reconduit* (pp. 137-162). Presses de l'Université Laval ; Presses universitaires de Grenoble (PUG).
- Lasfargue, Y. (2012). Panorama de l'utilisation des TIC par les salariés dans leur travail. Dans T. Klein & D. Ratier (Eds.), *L'impact des TIC sur les conditions de travail* (pp. 67-102). Centre d'analyse stratégique : La documentation française. Consulté à l'adresse http://archives.strategie.gouv.fr/cas/system/files/raptic_web_light_final28022012.pdf.pdf
- Le Moigne, J.-L. (2012). *Les épistémologies constructivistes (Que sais-je)*. Paris : Presses universitaires de France (PUF).
- Lejealle, C. (2015). *J'arrête d'être hyperconnecté ! Réussissez votre détox digitale ! 21 jours pour changer*. Paris : Eyrolles
- Lerouge, L. (2015). Droit du travail, TIC et risques psychosociaux : État des lieux. Dans C. Felio & L. Lerouge, *Les cadres face aux TIC: enjeux et risques psychosociaux au travail* (p.17-31). Paris : L'Harmattan.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2013). *The constructivist credo*. New York : Left Coast Press, Inc.
- Loubet del Bayle, J.-L. (2000). *Initiation aux méthodes des sciences sociales*. Chicoutimi : Bibliothèque Paul-Émile-Boulet de l'Université du Québec.
- Marc, E. (2010). *Psychologie de l'identité : Soi et le groupe*. Paris : Dunod.
- Martinet, A. C., & Pesqueux, Y. (2013). *Épistémologie des sciences de gestion*. Paris : Vuibert.
- Maushart, S.(2013). *Pause : Comment trois ados hyperconnectés et leur mère (qui dormait avec son smartphone) ont survécu à six mois sans le moindre média électronique* (Reignier, P., trad.). Paris : Nil Editions. (Edition originale publiée en 2011)
- Mazegh, M. A., Youssoufi, K., & Amsidder, A. (2018). L'usage des objets connectés au Maroc entre mimétisme et nécessité. Dans A. Kiyindou, N. Akam, & E. Damome (Eds.). *Objets connectés et développement intelligent* (pp.43-61). Paris : L'Harmattan.
- Metzger, J.-L. (2011). TIC et travail : De l'étude des usages à la critique de l'impératif du changement. Dans J. Denouël & F. Granjon (Eds.). *Communiquer à l'ère du numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*. Montreuil : Presses des Mines (p. 91-125).

- Meunier, J.-P., & Peraya, D. (2010). *Introduction aux théories de la communication*. Bruxelles : De Boeck.
- Miège, B. (1996). *La société conquise par la communication. Tome 1 : Logiques sociales*. Grenoble : PUG.
- Mintzberg, H. (2006). *Le manager au quotidien : Les dix rôles du cadre* (P. Romelaer, Trad.). Paris : Groupe Eyrolles - Nouveaux Horizons. (Edition originale publiée en 1973)
- Molénat, X. (Éd.). (2009). *La sociologie : Histoire, idées, courants*. Auxerre : Editions Sciences Humaines.
- Mucchielli, A. (2005). *Etude des communications : approche par la contextualisation*. Paris : Armand Colin.
- Mucchielli, A. (2009). *Les sciences de l'information et de la communication* (4^{ème} édition). Paris : Hachette.
- Musso, P. (2009). Usages et imaginaires des TIC. Dans C. Licoppe (Ed.). *L'évolution des cultures numériques : De la mutation du lien social à l'organisation du travail* (p. 201-210). Limoges : FYP éditions.
- Oudghiri, R. (2013). *Déconnectez-vous : Comment rester soi-même à l'ère de la connexion généralisée*. Paris : Arléa.
- Ouelbani, M. (2010). *Qu'est-ce que le positivisme*. Paris : Librairie philosophique J. VRIN.
- Perriault, J. (2008). *La logique de l'usage essai sur les machines à communiquer*. Paris : L'Harmattan.
- Piaget, J. (Éd.). (1967). *Logique et connaissance scientifique*. Paris : Gallimard.
- Proulx, S. (2005). Penser les usages des TIC aujourd'hui : Enjeux, modèles et tendances. Dans L. Vieira & N. Pinède (Eds.). *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*. (pp. 7-20) Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd ed). New York : Free Press ; Macmillan Publishing.
- Ruparelia, N. (2016). *Cloud computing*. London : The MIT Press.
- Sebestik, J., & Soulez, A. (Éds.). (2001). *Le Cercle de Vienne : Doctrines et controverses* (Rééd. de l'ouvrage paru en 1986 chez Meridiens Klincksieck). Paris : L'Harmattan.
- Senk, P., & Gravelaine, F. de. (2018). *Guérir de nos dépendances : Les voies pour s'en sortir*. Paris : Leduc.s éditions.

- Soubiale, N. (2016). Une enquête en ligne auprès de 613 cadres sur l'hyperconnexion, le stress professionnel et la déconnexion. Dans V. Carayol, N. Soubiale, & C. Felio, *La laisse électronique : Les cadres débordés par les TIC* (pp.17-26). Pessac : MSHA Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine.
- Stora, M., & Ulpat, A. (2017). *Hyperconnexion : Ecrans, internet, smartphones, tablettes...ou comment le numérique a envahi nos vies !* Paris : Larousse.
- Thiéart, R.-A. (2014). *Méthodes de recherche en management*. Paris : Dunod.
- Tremblay, D.-G. (2012). *Conciliation emploi-famille et temps sociaux* (3^{ème} ed). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Triclot, M. (2008). *Le moment cybernétique : La constitution de la notion d'information*. Seyssel : Champ Vallon.
- Venin, T. (2015). *Un monde meilleur : Survivre dans la société numérique*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Voirol, O. (2011). L'intersubjectivation technique : De l'usage à l'adresse. Pour une théorie critique de la culture numérique. Dans J. Denouël & F. Granjon (Eds.). *Communiquer à l'ère du numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages* (pp. 127-157). Montreuil : Presses des Mines.
- Wolton, D. (2010). *Internet, et après ? : Une théorie critique des nouveaux médias*. Paris : Flammarion.
- الغماز، سعيد، (2019). (الاتصالات في المغرب من ١٨٨٣ الي ٢٠١٨. الرباط : مطبعة النجاح الجديدة

Articles

- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (1988). A quoi tient le succès des innovations ? 1 : L'art de l'intéressement ; 2 : Le choix des porte-parole, *Gérer et Comprendre. Les Annales des Mines*, 11, 4-17.
- Andonova, Y. (2004). Parcours réflexif de la problématique des usages : Une tentative de synthèse. *Communication et organisation*, 25. 2-15. Consulté à l'adresse <http://communicationorganisation.revues.org/2960>
- Arça, M., & Caravita, S. (1993). Le constructivisme ne résout pas tous les problèmes. *ASTER, modèle pédagogiques*, 1(16), 77-101.
- Aubert, N. (2006). L'urgence, symptôme de l'hypermodernité : De la quête de sens à la recherche de sensations. *Communication et organisation*, 29. 1-8. Consulté à l'adresse <http://communicationorganisation.revues.org/3365>

- Avenier, M.-J. (2010). Retrouver l'Esprit de la vallée du Constructivisme en remontant à ses sources épistémiques. *Cahiers de recherche*, *E4*(3), 20. Consulté à l'adresse <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00526755>
- Avenier, M.-J. (2011). Les paradigmes épistémologiques constructivistes : Post-modernisme ou pragmatisme ? *Management & Avenir*, *3*(43), 372-391.
- Belton, L., & Coninck, F. de. (2007). Des frontières et des liens. Les topologies du privé et du professionnel pour les travailleurs mobiles. *Réseaux*, *1*(140), 67-100. <https://doi.org/10.3917/res.140.0067>.
- Besseyre des Horts, C., & Isaac, H. (2006). L'impact des TIC mobiles sur les activités des professionnels en entreprise. *Revue française de gestion*, *9*(168-169), 243-263.
- Bonneville, L., & Grosjean, S. (2012). Pourquoi faut-il sortir de la parole instrumentalisée en milieu de travail ? *Communication et organisation*, *29*. Consulté à l'adresse <http://communicationorganisation.revues.org/3367>
- Bordeaux, M.-C. (2014). Pour un réexamen de la notion d'usage : La dimension culturelle de l'expérience. *Lendemains - Etudes allemandes comparées sur la France*, *154-155*, 76-100.
- Bouffartigue, P., & Bouteiller, J. (2002). L'érosion de la norme du temps de travail. *Travail et Emploi*, *92*, 43-55.
- Boullier, D. (1989). Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste : Discussion-prétexte des concepts de Everett M. Rogers. *Réseaux*, *7*(36), *Objets techniques, objets sociologiques*, 31-51. <https://doi.org/10.3406/reso.1989.1351>.
- Breton, P. (2005). La « société de la connaissance » : Généalogie d'une double réduction, *Education et Sociétés*, *1*(15), *Innovation et formation des enseignants*, 45-57.
- Callon, M., Lhomme, R., & Fleury, J. (1999). Pour une sociologie de la traduction en innovation. *Recherche & Formation*, *31*, 113-126. doi : <https://doi.org/10.3406/refor.1999.1574>
- Chambat, P. (1994). Usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) : Évolution des problématiques. *Technologies de l'information et société*, *6*(3), 249-270.

- Charaudeau, P. (2010). Pour une interdisciplinarité « focalisée » dans les sciences humaines et sociales. *Questions de communication*, 17, 1-24. doi : 10.4000/questionsdecommunication.385.
- Charmillot, M., & Dayer, C. (2007). Démarche compréhensive et méthodes qualitatives : Clarifications épistémologiques. *Recherches qualitatives - Hors-Série, Actes du colloque bilan et perspectives de la recherche*, 3, 126-139.
- Charreire, S., & Huault, I. (2001). Le constructivisme dans la pratique de recherche : Une évaluation à partir de seize thèses de doctorat. *Finance Contrôle Stratégie*, 4(3), 31-55.
- Chaulet, J., & Datchary, C. (2014). Moduler sa connexion : Les enseignants-chercheurs aux prises avec leur courriel. *Réseaux*, 4(186), 105-140. Consulté à l'adresse <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2014-4-page-105.htm>
- Coninck, F. de. (2009). Focus - Usages professionnels des nouvelles technologies et espace-temps. *Informations sociales*, 3(153), 66-67. Consulté à l'adresse <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-3-page-66.htm>
- Datchary, C., & Gaglio, G. (2014). Hétérogénéité temporelle et activité de travail : Entre conflits et articulations. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 8(1), 1-22. Consulté à l'adresse <http://www.cairn.info/revue-anthropologie-des-connaissances-2014-1-page-1.htm>
- Dirk, P., Frank, L., & Bart, V. A. (2002). Production et utilisation des TIC : perspectives sectorielles sur la croissance de la productivité dans la zone OCDE. *Revue économique de l'OCDE*, 2(35), 49-82. Consulté à l'adresse <https://www.cairn.info/revue-economique-de-l-ocde-2002-2-page-49.htm>
- Dupré, D. (2018). Dawna Ballard et Matthew Mcglone (Eds.), *Work Pressures : New Agendas in Communication* ». *Communication et organisation*, 53. Consulté à l'adresse <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/6488>
- Felio, C. (2016a). Par-delà les pratiques individuelles : L'idéologie managériale comme armature de l'autodiscipline des cadres équipés de TIC. *Revue Travailler, Dossier : Plaisir et souffrance dans le travail Partie 1*(35), 191-212. Consulté à l'adresse <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01323810>

- Fontaine, P. (2008). Qu'est-ce que la science ? De la philosophie à la science : Les origines de la rationalité moderne. *Recherche en soins infirmiers*, 1(92), 6-19. Consulté à l'adresse <https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2008-1-page-6.htm>
- Fusulier, B., & Nicole-Drancourt, C. (2015). Retour sur l'impossible conciliation Travail/Famille. *Revue Interventions économiques*, 53. Consulté à l'adresse <http://interventionseconomiques.revues.org/2643>
- Garnham, N., & Gamberini, M.-C. (2000). La théorie de la société de l'information en tant qu'idéologie : Une critique. *Réseaux*, 18(101), *Questionner la société de l'informatio.*, 53-91. <https://doi.org/10.3406/reso.2000.2245>
- Gasparini, G. (1990). Quelques observations sur les modèles culturels du temps dans les sociétés industrialisées contemporaines. *Information sur les Sciences Sociales*, 29, 725-743. <https://doi.org/10.1177/053901890029004003>
- Gaulejac, V. (2006). La part maudite du management : L'idéologie gestionnaire. *ERES*, 1(61), 30-35. Consulté à l'adresse <https://www.cairn.info/revue-empan-2006-1-page-30.htm>
- Gavillet, I. (2004). Pour un usage modéré du constructivisme en sciences de l'information et de la communication. *Questions de communication*, 6, 135-158. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.4356>
- George, E. (2008). En finir avec la « société de l'information » ? *tic&société*, 2(2), 3-10. doi : 10.4000/ticetsociete.497
- Glaserfeld, E. von. (1994). Pourquoi le constructivisme doit-il être radical ? *Revue des sciences de l'éducation*, 20(1), 21-27. <https://doi.org/10.7202/031698ar>
- Glaserfeld, E. von. (2001). Constructivisme radical et enseignement. *Perspectives*, 31(2), 191-204. Consulté à l'adresse <http://www.vonglaserfeld.com/244>
- Hache, P. (2017). Workaholisme : Les dangers de l'addiction au travail. *Hygiène et sécurité du travail*, 246, 6-7. Consulté à l'adresse <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DC%2016>
- Hidass, A. (2007). La régulation des médias audiovisuels au Maroc. *L'année du Maghreb*, II/2005-2006, 1-9. <https://doi.org/10.4000/anneemaghreb.163>
- Isaac, H., Campoy, E., & Kalika, M. (2007). Surcharge informationnelle, urgence et TIC. L'effet temporel des technologies de l'information. *Management & Avenir*, 3(13), 149-168.

- Jauréguiberry, F. (2013a). Déconnexion volontaire aux technologies de l'information et de la communication. Consulté à l'adresse <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00925309>
- Jauréguiberry, F. (2007). Les téléphones portables, outils du dédoublement et de la densification du temps : Un diagnostic confirmé. *tic&société*, 1(1), 79-103. Consulté à l'adresse <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00823878>
- Jauréguiberry, F. (2014). La déconnexion aux technologies de communication. *Réseaux*, 4(186), 15-49. Consulté à l'adresse <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2014-4-page-15.htm>
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 18(100), 487-521. <https://doi.org/10.3406/reso.2000.2235>
- Kalika, M., Boukef Charki, N., & Isaac, H. (2007). La théorie du millefeuille et l'usage des TIC dans l'entreprise. *Revue française de gestion*, 3(172), 117-129. <https://doi.org/10.3166/rfg.172.117-129>
- Le Douarin, L. (2007). Les chemins de l'articulation entre vie privée et vie professionnelle. Les usages personnels des technologies de l'information et de la communication au bureau. *Réseaux*, 1(140), 101-132. <https://doi.org/10.3917/res.140.0101>
- Le marec, J. (2001). L'usage et ses modèles : Quelques réflexions méthodologiques. *Revue de Recherches en Education, Association pour la Recherche en Education (ARED)*, 28, 105-122. Consulté à l'adresse https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000132
- Lecas, G. (2006). La modélisation systémique : Outils méthodologiques pour économistes. *Innovations, Cahiers d'économie de l'Innovation*, 2(24), 199-230. <https://doi.org/10.3917/inno.024.0199>
- Lerouge, L. (2017). Le droit à la déconnexion « à la française ». *Actualités, réseau Cielo, noticias Cielo*, 1. Consulté à l'adresse <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01508793>
- Mallein, P., & Toussaint, Y. (1994). L'intégration sociale des technologies d'information et de communication : Une sociologie des usages. *TIS*, 6(4), 315-335.
- Mattelart, A. (1995). Nouvelles utopies, grandes inquiétudes. Une éternelle promesse : Les paradis de la communication. Novembre 1995, *Le monde diplomatique*.

- Merzeau, L. (2010). L'intelligence de l'utilisateur. L'utilisateur numérique, *ADBS éditions*, pp.9-37. Consulté à l'adresse <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00526527>
- Miège, B. (2002). La société de l'information : Toujours aussi inconcevable. *Revue européenne des sciences sociales*, XL(123), 41-54. <https://doi.org/10.4000/ress.606>
- Millerand, F. (1999a). Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation, *1ere partie*. Consulté à l'adresse <http://www.composite.org/index.php/revue/article/view/21/21>
- Millerand, F. (1999b). Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation, *2e partie*. Consulté à l'adresse <http://www.composite.org/index.php/revue/article/view/17/16>
- Nguyen-Duy, V., & Luckerhoff, J. (2007). Constructivisme/positivisme : Où en sommes-nous avec cette opposition ? *Recherches qualitatives - Hors-Série, Actes du colloque recherches qualitatives Les questions de l'heure* (5), 4-17.
- Paquien-séguy, F. (2006). L'étude des usages en SIC aujourd'hui : Bilan et perspectives. *Questionner les pratiques d'information et de communication, mai 2006, Bordeaux, SFSIC*. Consulté à l'adresse https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00104303
- Paquien-séguy, F. (2010). La notion d'usage est-elle stratégique pour les industries créatives ? *tic&société*, 4(2), 90-109. DOI : 10.4000/ticetsociete.895
- Piaget, J. (1968). Le point de vue de Piaget. *Journal International de Psychologie*, 3(4), 281-299.
- Prost, M., & Zouinar, M. (2015). De l'hyper-connexion à la déconnexion : Quand les entreprises tentent de réguler l'usage professionnel des e-mails. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 1(17). Consulté à l'adresse <http://pistes.revues.org/4454>
- Proulx, S. (1994). Une lecture de l'œuvre de Michel de Certeau : L'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers. *Communication*, 15(2), 171-197. Consulté à l'adresse <http://www.sergeproulx.info>
- Rachik, H., & Bourqia, R. (2011). La sociologie au Maroc : Grandes étapes et jalons thématiques. *SociologieS, Théories et recherches*, Consulté à l'adresse <http://journals.openedition.org/sociologies/3719>

- Rogers, E. M., & Mahler, A. (1999). The diffusion of interactive communication innovations and the critical mass : The adoption of telecommunications services by German banks. *Telecommunications Policy*, 23, 719-740. [https://doi.org/10.1016/S0308-5961\(99\)00052-X](https://doi.org/10.1016/S0308-5961(99)00052-X)
- Rouzé, V. (2010). Médiation/s : Un avatar du régime de la communication ? *Cairn.info, GRESEC / « Les Enjeux de l'information et de la communication »*, 2, 71-87. Consulté à l'adresse <https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-lacommunication-2010-2-page-71.htm>
- Sagna, O. (2010). Privatisation, libéralisation, régulation. La réforme des télécommunications au Sénégal. *Afrique contemporaine*, 2(234), 113-126. Consulté à l'adresse <https://www.cairn.info/revue-afrique-contemporaine-2010-2-page-113.htm>
- Sauvajol-Rialland, C. (2014). Surcharge informationnelle en entreprise. L'infobésité, réalité ou illusion ? *Cahiers de la documentation*, 1, 5-12.
- Steiner, P. (2017). L'usage : Quelques modes d'emploi. *Cahiers COSTECH*, 3 mai 2017 (1), 1-32. Consulté à l'adresse <http://www.costech.utc.fr/CahiersCOSTECH/spip.php?article22>
- Van Damme, S. (2004). Comprendre les Cultural Studies : Une approche d'histoire des savoirs. *Revue d'histoire moderne & contemporaine*, 5(51-4bis), 48-58. <https://doi.org/10.3917/rhmc.515.0048>
- Von Glasersfeld, E. (1985). L'approche constructiviste : Vers une théorie des représentations. *Séminaire sur la représentation, 21 novembre 1985, (7)* (revu par l'auteur en mars 2008), CIRADE, Université du Québec Montréal. Consulté à l'adresse <http://www.univie.ac.at/constructivism/EvG/>
- Youssoufi, K., Amsidder, A., & Mazegh, M. A. (2016). Les TIC mobiles et la recomposition des frontières entre les sphères de vie professionnelle et privée, quels enjeux pour les cadres marocains- Cas des entreprises d'Agadir. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (9). <https://doi.org/10.4000/rfsic.2409>

Actes de congrès ou colloque

- Hussenot. (2006). *Vers une reconsidération de la notion d'usage des outils TIC dans les organisations : Une approche en termes d' « enaction »*. Communication présentée au colloque international de Rennes, Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et

de la communication (Rennes, septembre 2006). Consulté à l'adresse <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00267328>

Mallard, A. (2009). « *Agir avec les TIC entre sphères privée et professionnelle. Recherches Orange Labs* », Communication présentée au Colloque ISD "Dynamiques des usages des Systèmes d'information - Premier état des lieux. Orange Labs, (Paris. 24 septembre 2009) Consulté à l'adresse <http://www.fondation-cigref.org/wp/wp-content/uploads/2010/02/Presentation-A.MALLARD.pdf>

Documents et rapports

Décision ANRT/DG/N°03/18 fixant les tarifs de terminaison des trafics d'interconnexion dans les réseaux fixe, de nouvelle génération et mobiles des opérateurs Itissalat Al Maghrib, Medi Telecom et Wana Corporate, (2018). Consulté à l'adresse https://www.anrt.ma/sites/default/files/documentation/decision_03-18_-_terminaison_dappel_dans_les_reseaux_fixes_et_mobiles_diam_medi_telecom_et_wana_-_08.06.2018.pdf

Banque mondiale, & Société financière internationale. (2010). *Cadre de partenariat stratégique pour le Royaume du Maroc 2010-2013*. Consulté à l'adresse <http://documents.banquemondiale.org/curated/fr/869991468057551653/pdf/503160FRENCH0B10MA0CPS0French1FINAL.pdf>

Bobillier Chaumon, M.-E., Cu villier, B., Sarnin, P., & Bekkadj a, S. (2014). *Pour un usage responsable des TIC. Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et conditions de travail des cadres*. Eurocadres. Rapport de recherche, Guide de réflexion. Consulté à l'adresse <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01429063>

Centre monétique interbancaire. (2019). *Activité monétique au 1er semestre 2019*. Consulté à l'adresse file:///C:/Users/mazegh/Downloads/cmi_-_activite_monetique_marocaine_au_30_juin_2019.pdf

La loi n° 24-96 relative à la poste et aux télécommunications, (1997). Bulletin officiel n° 4518 du 15 jourmada I 1418 (18-9-97). pp.866-882.

Loi n° 77-03 relative à la communication audiovisuelle, (2005).Bulletin officiel n° 5288 du 23 hija 1425 (03-2-2005). pp.117-133.

Décret n° 2-15-40 du 20 février 2015 fixant le nombre des régions, leurs dénominations, leurs chefs-lieux ainsi que les préfectures et provinces qui

les composent (2005). Bulletin officiel n°6340 du 14 jourmada I 1436 (5 mars 2015). pp.1008-1010

Conseil Economique, Social et environnemental. (2017). *Rapport annuel 2016*. Consulté à l'adresse

<http://www.ces.ma/Documents/PDF/Rapports%20annuels/2016/RA2016f.pdf>

Dietzen, R. (2017). *Email Use 2017 – EMEA report. Adobe Marketing Insights & Operations (MIO)*. Consulté à l'adresse https://blogs.adobe.com/digitaleurope/files/2017/08/20170815_Email2017_EMEA_Report.pdf

Ezratty, O. (2017). *Rapport du CES 2017*, 12e édition. Consulté à l'adresse <http://www.oezratty.net/wordpress/2017/rapport-ces-2017>

Gentzoglanis, A., Sundberg, N., & Schorr, S. (2001). *Une réglementation efficace. Etude de cas : Le Maroc*. Union Internationale des Télécommunications. Consulté à l'adresse https://www.itu.int/itudoc/itu-d/publicat/ma_ca_st_ww9-fr

Haut commissariat au plan. (2019). *Enquête nationale auprès des entreprises, premiers résultats 2019*. Consulté à l'adresse https://www.hcp.ma/Enquete-nationale-aupres-des-entreprises-2019_a2405.html

Haut commissariat au plan, Direction régionale Souss Massa. (2017). *Activité, emploi et chômage dans la région Souss Massa en 2016*. Consulté à l'adresse www.hcp.ma/region-agadir

Instance Nationale des Télécommunications. (2018). *Suivi des principaux indicateurs du marché de la data mobile en Tunisie - Décembre 2017*. Consulté à l'adresse [http://www.intt.tn/upload/files/TB4_Data-Mobile%20-%20D%C3%A9cembre%202017\(1\).pdf](http://www.intt.tn/upload/files/TB4_Data-Mobile%20-%20D%C3%A9cembre%202017(1).pdf)

International Finance Corporation. (2019). *Créer des marchés au Maroc : Une deuxième génération de réforme, stimuler la croissance du secteur privé, la création d'emplois et l'amélioration des compétences*. World Bank Group. Consulté à l'adresse <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/17d935af-349c-4c6f-93f5-5d85f0c16e39/201910-CPSD-Morocco-FR.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n48yfDT>

- International Telecommunication Union.** (2017). *Measuring the Information Society Report 2017. Volume 1.* Geneva Switzerland. Consulté à l'adresse https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume1.pdf
- International Telecommunication Union.** (2018). *Measuring the Information Society Report. Volume 2. ICT Country Profiles 2018.* Geneva Switzerland. Consulté à l'adresse <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2018/MISR-2018-Vol-2-E.pdf>
- Jonas, L., Vanden Eynde, I., & Boumazguida, K.** (2019). *Guide méthodologique sur l'utilisation des normes APA.* Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education, Université de Mons. Belgique. Consulté à l'adresse <https://di.umons.ac.be/details.aspx?pub=78691346-1518-4429-8811-55a6dbf1b574>
- Maroc Numeric 2013.** (2009). *Stratégie Nationale pour la Société de l'Information et de l'Economie Numérique 2009-2013.* Consulté à l'adresse <http://www.egov.ma/sites/default/files/Maroc%20Numeric%202013.pdf>
- Maroc Telecom.** (2018). *Rapport d'activité et de développement durable 2017.* Consulté à l'adresse <https://www.iam.ma/Lists/Publication/Attachments/87/RA%20MT%202017.pdf>
- Maroc Telecom.** (2019). *Résultats annuels 2018.* Consulté à l'adresse <https://www.iam.ma/Lists/TelechargementFinance/Attachments/1142/Maroc-Telecom-Resultats-annuels-2018.pdf>
- Direction des Etudes et des Prévisions Financières (DEPF).** (2019). *Profils régionaux,* Ministère de l'économie, des finances et de la réforme de l'administration. Consulté à l'adresse <http://depf.finances.gov.ma/tableaux-de-bord/>
- Nations Unies.** (2009). *Classification internationale type, par industrie, de toutes les branches d'activité économique (CITI), révision 4.* Département des affaires économiques et sociales, Division de statistique. New York : Nations Unies. Consulté à l'adresse https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_4rev4f.pdf
- OCDE.** (2015). *Perspectives de l'économie numérique de l'OCDE* (Editions OCDE). Organization for Economic Cooperation & Development. Consulté à l'adresse <https://dx.doi.org/10.1787/9789264243767-fr>

SOREAD. (2001). *Convention collective*. Consulté à l'adresse <http://www.emploi.gov.ma/index.php/fr/travail/relation-professionnelle/8-travail/5-conventions-collectives.html>

Spoiden, A., & Patris, S. (2015). *Rédaction des références bibliographiques selon les normes de l'American Psychological Association*, Abrégé. Bibliothèque de Psychologie et des Sciences de l'Éducation : Université Catholique de Louvain. https://cdn.uclouvain.be/public/Exports%20reddot/bbsp/documents/Norme_APA_EN.pdf

Union Internationale des Télécommunications. (2003). *Évaluation de la réforme des télécommunications en Afrique. Novembre 2003*. Consulté à l'adresse <https://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/2003/Ghana/documents/evaluation.pdf>

Union Internationale des Télécommunications. (2014). *Mesurer la société de l'information 2014. Résumé analytique*. Consulté à l'adresse https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-ICTOI-2014-SUM-PDF-F.pdf

World Economic Forum, & INSEAD. (2017). *The global Information Technology Report 2016*. Consulté à l'adresse http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/WEF_GITR_Full_Report.pdf

Thèses de doctorat

Belton-Chevallier, L. (2009). *Mobilités et lien social : Sphères privée et professionnelle à l'épreuve du quotidien* (Thèse de doctorat). Université Paris-Est. Consulté à l'adresse <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00545636v2>

Felio, C. (2013). *Pratiques communicationnelles des cadres : Usage intensif des TIC et enjeux psychosociaux* (Thèse de doctorat). Université Michel de Montaigne Bordeaux 3. Consulté à l'adresse <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00990957>

Genin, E. (2007). *La porosité des temps chez les cadres. Proposition d'un modèle d'interactions entre temps personnel et temps professionnel* (Thèse de doctorat). Humanities and Social Sciences. HEC Paris. Consulté à l'adresse <https://pastel.archives-ouvertes.fr/pastel-00004610>

Mabchour, R. (2011). *Usages et appropriation des technologies de l'information et de la communication au Maroc, le cas du téléphone portable* (Thèse de

doctorat). Université Paris VIII. Consulté à l'adresse <https://octaviana.fr/document/168347326#c=0&m=0&s=0&cv=0>

Odier, N. (2014). *Apports des sciences sociales à la compréhension des addictions : Un enjeu de santé publique ?* (Thèse de doctorat). Faculté de médecine de Marseille : Aix-Marseille Université. Consulté à l'adresse https://pdfs.semanticscholar.org/07d9/883b35c192b2aba6f6c39712c7c5669c1ffa.pdf?_ga=2.42775968.483966533.1590249772-232243186.1590249772

Webographie

01net.com. (2019, juillet 12). Top 10 : Les meilleurs smartphones grand format (juillet 2019). 14/08/2019. <https://www.01net.com/actualites/le-top-10-des-smartphones-grand-format-de-noel-635723.html>

Académie française. (2019). Dictionnaire de l'académie française (9e éd.). <https://www.dictionnaire-academie.fr/article/A8U0090>

Baazi, J. (2018). Maroc Telecom renforce la capacité de sa bande passante internationale. Leseco.ma. <https://www.leseco.ma/entreprises/70631-maroc-telecom-renforce-la-capacite-de-sa-bande-passante-internationale.html>

Bastien L. (2016, juillet 20). Amazon Web Services. Retour sur l'histoire et les origines d'AWS. lebigdata. <https://www.lebigdata.fr/amazon-web-services-retour-lhistoire-origines-daws>

Bastien L. (2019, mai 15). Cloud AWS. Tout savoir sur le cloud Amazon Web Services. lebigdata. <https://www.lebigdata.fr/amazon-cloud-amazon-web-services>

Berrissoule, B. (1999, juillet 5). 2ème licence GSM : 1,1 milliard de Dollars pour le ticket d'entrée. L'économiste. <https://www.leconomiste.com/article/2eme-licence-gsm-11-milliard-de-dollars-pour-le-ticket-dentree>

Figer, J.-P. (2017, décembre 29). L'informatique en nuage (cloud computing). Mode ou révolution ? <https://www.figer.com/Publications/nuage.htm>

La nouvelle tribune. (2018, décembre 12). E-commerce : Le Maroc classé 5ème pays africain. La nouvelle tribune. <https://lnt.ma/e-commerce-maroc-classe-5eme-pays-africain/>

- Leconomiste.** (1997, mars 13). L'ONPT oriente ses services vers les entreprises. <https://www.leconomiste.com/article/lonpt-oriente-ses-services-vers-les-entreprises>
- Leconomiste.** (2014, avril 15). Maroc Telecom : Etisalat prend les commandes. <https://www.leconomiste.com/article/948081-maroc-telecom-etisalat-prend-les-commandes>
- lefigaro.fr.** (2020, avril 7). Covid-19 : Plus de 4 milliards d'humains appelés à se confiner. <https://www.lefigaro.fr/flash-actu/covid-19-plus-de-4-milliards-d-humains-appelles-a-se-confiner-20200407>
- Leseco.ma.** (2018, juin 1). Orange Maroc chouchoute ses actionnaires. Leseco.ma. <https://www.leseco.ma/business/66991-orange-maroc-chouchoute-ses-actionnaires.html>
- medias24.com.** (2010, février 20). Wana abandonne sa plainte contre Maroc Telecom. <https://www.medias24.com/wana-abandonne-sa-plainte-contre-maroc-telecom-7783.html>
- Michbal, M.** (2018, mars 24). Interview exclusive. Nadia Fassi Fehri : « Nous investissons 2 milliards de dirhams par an » [TelQuel]. https://telquel.ma/2018/03/24/interview-exclusive-nadia-fassi-fehri-investissons-3-millions-dirhams-jour_1585500
- Morin, E.** (2020, avril 19). Cette crise nous pousse à nous interroger sur notre mode de vie, sur nos vrais besoins masqués dans les aliénations du quotidien. Le monde. https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/04/19/edgar-morin-la-crise-due-au-coronavirus-devrait-ouvrir-nos-esprits-depuis-longtemps-confines-sur-l-immediat_6037066_3232.html
- Paulson, A.** (s. d.). App Store : Le nombre d'app recule en 2017 (mais pas pour le Play Store). Clubic.com. 01/05/2018. Consulté 13 août 2019, à l'adresse <https://www.clubic.com/play-store/actualite-843381-app-store-nombre-apps-recul-2017.html>
- Paulson, A.** (2017). Smartphones : Plus la taille des écrans est grande, plus c'est bon. Phonandroid. <https://www.phonandroid.com/smartphones-taille-e-crans-grande-bon.html>
- Schultz, S.** (2014, juillet 13). Naissance d'une plateforme : Amazon Web Services. <https://15marches.fr/numerique/naissance-dune-plateforme-amazon-web-services>

Sischka, P., & Steffgen, G. (2018). La numérisation du travail au Luxembourg. Chambre des salariés Luxembourg. <http://www.statistiques.public.lu/fr/actualites/population/travail/2018/01/20180123/betterwork2.pdf>

Zuboff, S. (2019, janvier). Un capitalisme de surveillance : Votre brosse à dents vous espionne. *Le monde diplomatique*, 10-11.

Documents audio-visuels

Conférence de Francis Jauréguiberry : Le temps de l'ubiquité [Podcast]. (2013b). France, Les champs libres. Rennes, Ville et Métropole. Retrieved from <https://soundcloud.com/rennes-1/le-temps-de-lubiquit-par-fran>

Table des matières

TABLE DES ABREVIATIONS ET ACRONYMES	12
LISTE DES TABLEAUX	15
LISTE DES FIGURES	19
LISTE DES GRAPHIQUES.....	20
INTRODUCTION GÉNÉRALE	21
CHAPITRE I : PARADIGME CONSTRUCTIVISTE, REFERENTIEL EPISTEMOLOGIQUE DE RECHERCHE	37
1.1. EPISTEMOLOGIE ET CONNAISSANCE	39
1.2. LES CADRES EPISTEMOLOGIQUES EN SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES	42
1.2.1. LE PARADIGME POSITIVISTE.....	43
1.2.2. LE PARADIGME CONSTRUCTIVISTE	48
1.2.2.1. LES RACINES HISTORIQUES DU CONSTRUCTIVISME	48
1.2.2.1.1. Emmanuel Kant et le concept de construction	49
1.2.2.1.2. Gaston Bachelard et le nouvel esprit scientifique.....	51
1.2.2.2. LES HYPOTHESES FONDATRICES DES EPISTEMOLOGIES CONSTRUCTIVISTES.....	52
1.3. LE PARADIGME CONSTRUCTIVISTE PRAGMATIQUE : REFERENTIEL EPISTEMOLOGIQUE SPECIFIQUE DE NOTRE TRAVAIL DE RECHERCHE	63
1.3.1. PARADIGME CONSTRUCTIVISTE SELON GUBA ET LINCOLN ET PARADIGME CONSTRUCTIVISTE RADICAL : ELEMENTS DE COMPARAISON.....	64
1.3.2. JUSTIFICATION DE NOTRE POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE	68
1.3.2.1. Le paradigme épistémologique constructiviste comme référentiel de recherche : pertinence du choix	68
1.3.2.2. Le paradigme épistémologique constructiviste radical ou pragmatique : caractéristiques particulières.....	71
CHAPITRE II : LA SOCIOLOGIE DES USAGES, NOTRE DISCIPLINE D'ANCRAGE THEORIQUE.....	77
2.1. LA SOCIOLOGIE DES USAGES ET LE PARADIGME DE L'USAGER ACTIF	79
2.2. LA SOCIOLOGIE DES USAGES : PROBLEMATIQUES ET APPROCHES	81
2.2.1. LE PARADIGME DIFFUSIONNISTE.....	82
2.2.2. LA THEORIE DE LA DIFFUSION DES INNOVATIONS	83
2.2.2.1. Qu'est ce que la diffusion ?.....	84
2.2.2.2. Qu'est ce que l'innovation ?.....	85
2.2.2.3. Modèle de diffusion des innovations	88
2.2.2.4. Limites du modèle diffusionniste	92
2.2.3. LE PARADIGME DE L'INNOVATION	93
2.2.4. LA SOCIOLOGIE DE L'APPROPRIATION	99
2.2.4.1. Certeau et l'inventivité des usagers	101
2.2.4.2. Le développement des TIC et le « paradigme des usages »	103
2.3. LA SOCIOLOGIE DES USAGES ET LE RENOUVELLEMENT DES PROBLEMATIQUES	114

CHAPITRE III : REVUE DE LITTÉRATURE : ARTICULATION SPHERE PROFESSIONNELLE – SPHERE PRIVEE A L'AUNE DES TIC MOBILES, LA DIVERSITE DES PROBLEMATIQUES	121
3.1. LES TIC ET LE NOUVEL ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....	123
3.2. LA SURCHARGE INFORMATIONNELLE OU L'INFOBESITE AU SEIN DE L'ENTREPRISE	124
3.2.1. VOLUMETRIE DES INFORMATIONS	127
3.2.2. LA SURCHARGE COGNITIVE	129
3.2.3. LA SURCHARGE COMMUNICATIONNELLE	129
3.3. INJONCTION A LA CONNEXION PERMANENTE.....	133
3.3.1. INJONCTION A LA CONNEXION PERMANENTE OU HYPERCONNEXION : ESSAI DE DEFINITION	134
3.3.2. LA DECONNEXION : UN TRAVAIL DE TITANS	138
3.3.3. DEVOTIC : DECONNEXION VOLONTAIRE AUX TIC	149
3.4. ARTICULATION DES SPHERES PRIVEE ET PROFESSIONNELLE A L'AUNE DES TIC	153
3.5. ETAT DE LA RECHERCHE SUR L'APPROPRIATION DES TIC AU MAROC.....	159
CHAPITRE IV : USAGE, TIC MOBILES ET POROSITE DES TEMPS SOCIAUX, TROIS CONCEPTS A DEMYSTIFIER	163
4.1. LE CONCEPT D'USAGE.....	164
4.1.1. L'USAGE : ESSAI DE DEFINITION	165
4.1.2. LA CONSTRUCTION DE L'USAGE.....	172
4.2. LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION MOBILES	177
4.2.1. LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION : QUELQUES ELEMENTS DE PRECISION.....	178
4.2.2. LES TIC MOBILES, LES INCONTOURNABLES	183
4.2.2.1. <i>Le téléphone portable, l'outil ubiquitaire par excellence</i>	184
4.2.2.2. <i>Messagerie électronique</i>	190
4.2.3. INFORMATIQUE EN NUAGE (CLOUD).....	193
4.3. POROSITE DES TEMPS SOCIAUX	197
4.3.1. LE MODELE INDUSTRIEL ET LA SYNCHRONISATION DES TEMPS SOCIAUX	198
4.3.2. EVOLUTION DE LA CONCEPTION DU TEMPS.....	200
4.3.3. LA SOCIETE DE L'INFORMATION ET LA TYRANNIE DU TEMPS.....	203
4.3.4. LA POROSITE DES TEMPS SOCIAUX ET L'EROSION DE LA NORME DU TEMPS DE TRAVAIL	204
CHAPITRE V : LE SECTEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION AU MAROC, ETATS DES LIEUX ET NIVEAUX D'USAGE.....	207
5.1. LE CADRE INSTITUTIONNEL ET REGLEMENTAIRE DU SECTEUR DES TIC AU MAROC	208
5.1.1. LA LOI N° 24/96, LE NOUVEAU CADRE REGLEMENTAIRE ET INSTITUTIONNEL DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS.....	212
5.1.2. LA DEREGLEMENTATION ET L'EVOLUTION DU MARCHÉ DES TELECOMMUNICATIONS AU MAROC.....	216
5.2. NIVEAU DE DEVELOPPEMENT DU SECTEUR DES TIC AU MAROC	222
5.2.1. L'INDICE DE DEVELOPPEMENT DES TIC	227
5.2.2. THE NETWORKED READINESS INDEX DU FORUM ECONOMIQUE MONDIAL.....	230
5.3. PANORAMA DES OFFRES DES OPERATEURS DES TELECOMMUNICATIONS AU MAROC	234
CHAPITRE VI : ELEMENTS METHODOLOGIQUES ET NIVEAU D'APPROPRIATION DES TIC MOBILES PAR LES CADRES DE LA VILLE D'AGADIR.....	239

6.1. APPROCHE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE	241
6.1.1. METHODE COMPREHENSIVE	243
6.1.2. CORPUS D'ETUDE	245
6.1.2.1. <i>Agadir, chef-lieu de la région Souss Massa</i>	245
6.1.2.2. <i>Délimitation de l'échantillon étudié</i>	250
6.2. CARACTERISTIQUES SOCIO-PROFESSIONNELLES DE LA POPULATION INTERVIEWEE.....	256
6.2.1. CARACTERISTIQUES LIEES A LA PERSONNE	256
6.2.2. CARACTERISTIQUES LIEES A L'ACTIVITE	259
6.3. CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE	261
6.4. DEROULEMENT DE L'ENQUETE.....	261
6.5. L'EQUIPEMENT DES CADRES EN TIC ET NIVEAU D'APPROPRIATION	262
6.5.1. USAGE DES TIC : NIVEAU EQUIPEMENT ET FREQUENCE.....	262
6.5.2. LES TIC ET LA SURCHARGE INFORMATIONNELLE AU TRAVAIL	268
6.5.2.1. <i>Charge de travail liée à la messagerie électronique</i>	271
6.5.2.2. <i>Charge de travail liée aux appels téléphoniques</i>	276
6.5.2.3. <i>Usage des TIC et surcharge informationnelle : perceptions des cadres</i>	280
CHAPITRE VII : L'USAGE DES TIC MOBILES ET LA RECONFIGURATION DU CHAMP SPATIO-TEMPOREL DES CADRES.....	286
7.1. LA POROSITE DES TEMPS SOCIAUX	287
7.1.1. USAGES PRIVES DES TIC DANS LE LIEU DE TRAVAIL	288
7.1.2. USAGES PROFESSIONNELS DES TIC DANS LA SPHERE PRIVEE.....	297
7.2. L'INJONCTION A LA CONNEXION PERMANENTE ET LES STRATEGIES DE DECONNEXION	312
7.2.1. L'INJONCTION A LA CONNEXION PERMANENTE.....	312
7.2.2. STRATEGIES DE DECONNEXION	316
7.3. REPRESENTATIONS DES CADRES A L'EGARD DES TIC MOBILES	318
CONCLUSION GENERALE	329
8.1. MISE EN PERSPECTIVE DES RESULTATS.....	331
8.1.1. REPONSE AUX QUESTIONS DE RECHERCHE	331
8.1.2. DISCUSSION DES HYPOTHESES	337
8.2. PORTEE ET LIMITES DE LA RECHERCHE	340
BIBLIOGRAPHIE	344
ANNEXES.....	366

Annexes

Annexe 1

Usage des TIC mobiles et la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains

2019 - LARLANCO - Université Ibn Zohr - Agadir

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre d'une thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication à la Faculté des Lettres et des Sciences Humaines d'Agadir. Notre objectif est de questionner l'articulation des sphères de vie privée et professionnelle à l'aune de l'usage des technologies de l'information et de la communication mobiles. Vous remerciant d'avance pour le temps que vous voudriez bien nous consacrer, nous tenons à vous assurer de l'anonymat des réponses.

Identité

1. Vous êtes
 Homme Femme

2. Quel est votre âge ?
 Moins de 24 ans Entre 25 et 34 ans
 Entre 35 et 44 ans 45 ans et plus

3. Votre situation conjugale
 Célibataire Marié(e) Veuf/veuve Divorcé(e)

4. Vous travaillez dans quel secteur ?
 Public Privé

5. Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?
 Agriculture
 Pêche
 Industrie
 Commerce et distribution
 BTP et construction
 Artisanat
 Transport et tourisme
 Autres activités de services
 Enseignement
 Etablissement public et Administration
 Banque Assurance
 Informatique réseaux

6. Quelle est la taille de l'Entreprise dans laquelle vous travaillez ?
 Moins de 10 salariés De 10 à 50 salariés
 De 51 à 100 salariés Plus de 100 salariés

7. Depuis combien d'années travaillez-vous ?
 Moins d'une année De 1 à 5 ans De 6 à 10 ans
 De 11 à 20 ans Plus de 20 ans

8. Quelle est votre fonction ?
 Cadre dirigeant Cadre supérieur Cadre opérationnel
 Cadre expert

9. Combien de salariés encadrez-vous ?
 Aucun De 1 à 5 De 6 à 10 Plus de 10

10. Vous êtes rattaché à quel département ?
 Direction générale
 Ressources Humaines
 Administratif et Finance
 Audit et contrôle de gestion
 Commercial et ventes
 Production
 Logistique et fonctions supports
 Systèmes d'information

Equipement en TIC

11. Quelles sont les TIC que vous utilisez dans le cadre de votre activité ?
 Ordinateur de bureau Ordinateur portable
 Téléphone Fixe Tablette
 Smartphone PDA (Assistant personnel)
 Autres (à préciser)

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

Avec quelle fréquence utilisez-vous les TIC mobiles suivantes ?

	1	2	3	4	5
12. Smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Tablette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. PC portable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Messagerie instantanée (WhatsApp, Skype)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Messagerie électronique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Outils collaboratifs (Gsuite, Office 365)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. ERP (SAGE, SAP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jamais (1), Rarement (2), Occasionnellement (3), Assez souvent (4), Très souvent (5).

TIC et surcharge informationnelle au travail

19. Ces dernières années, votre charge de travail a tendance à ?

- Augmenter Diminuer Rester constante

20. Citez deux éléments que vous estimez importants susceptibles d'expliquer cette situation

21. Combien de mails recevez-vous par jour

- Moins de 10 par jour Entre 11 et 20 mails
 Entre 21 et 40 mails Entre 41 et 60 mails
 Entre 61 et 80 mails Entre 81 et 100 mails
 Plus de 100 mails

22. Parvenez-vous à lire/répondre à tous les messages électroniques que vous recevez ?

- Oui Non

23. Combien d'heures par jour consacrez-vous au traitement de la messagerie électronique

- 1 heure 2 heures 3 heures
 4 heures 5 heures Plus de 5 heures

24. Combien d'appels téléphoniques recevez-vous par jour ?

- Moins de 10 Entre 11 et 20 appels
 Entre 21 et 40 appels Entre 41 et 60 appels
 Entre 61 et 80 appels Entre 81 et 100 appels
 Plus de 100 appels

25. Les appels téléphoniques que vous effectuez vous aident-ils à réduire la charge de travail

- Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Etes-vous d'accord avec les assertions suivantes relatives aux TIC et à la surcharge informationnelle ?

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 26. L'automatisation des opérations a permis de réduire significativement le temps de traitement | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 27. La masse d'informations est devenue trop importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 28. Le temps consacré au tri et au traitement de l'information est devenu de plus en plus important | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 29. Vous avez tendance à accomplir plusieurs tâches en même temps | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 30. Le délai de réponse exigé est devenu de plus en plus court | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 31. Vous n'arrivez pas à vous concentrer dans votre travail car vous êtes constamment sollicité par téléphone | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 32. Avec les TIC, tout est devenu urgent | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 33. La charge de travail s'est allégée avec l'introduction des TIC | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Pas d'accord du tout (1), Plutôt pas d'accord (2), D'accord (3), Plutôt d'accord (4), Tout à fait d'accord (5).

Usages privés des TIC dans le lieu de travail

34. Vous arrive-t-il d'utiliser les TIC mises à votre disposition dans le lieu de travail à des fins personnelles ?

- Oui Non

35. Si Oui, avec quelles fréquences ?

- Tous les jours
 Souvent (3 jours par semaine)
 Parfois (2 jours par semaine)
 Rarement (1 jour par semaine)

En général, avec quelle fréquence utilisez-vous les TIC mobiles suivantes dans le lieu de travail à des fins personnelles?

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 36. Smartphone | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 37. Tablette | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 38. PC portable | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 39. Messagerie électronique | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 40. Messagerie instantanée (WhatsApp) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 41. Connexion Wifi de l'entreprise | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 42. Connexion internet via réseau local de l'entreprise | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jamais (1), Rarement (2), Occasionnellement (3), Assez souvent (4), Très souvent (5).

47. Votre entreprise dispose-t-elle d'une charte d'utilisation des TIC ?

- Oui Non

43. Votre usage privé des TIC dans le lieu de travail se fait dans quel but ?

- Téléphoner à votre famille, vos amis
 Echanger des messages via Whatsapp (ou tout autre outil de messagerie instantanée)
 Echanger des emails
 Régler des affaires personnelles (scolarité, médecin, coiffeur)
 Naviguer sur internet (suivre actualité, se divertir)
 Se connecter aux réseaux sociaux (Facebook, Youtube, Instagram)
 Visiter des sites e-commerce (shopping, paiement factures)
 Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

44. Votre usage privé des TIC se fait-il ?

- Ouvertement Discrètement
 En fonction des circonstances

45. Votre employeur exerce-t-il un contrôle sur l'utilisation des TIC dans le lieu de travail ?

- Oui Non

46. Si oui, par quel moyen ?

- Système de filtrage web
 Système de gestion des terminaux mobiles (MDM, Knox, etc)
 Contrôle sur place
 Autres (à préciser)

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

48. Si oui, que stipule-t-elle ?

- Interdiction d'utiliser les TIC à des fins personnelles dans le travail
- Utilisation réglementée des TIC
- Fixation en commun accord des modalités d'utilisation des TIC
- Autres (à préciser)

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

Usages professionnels des TIC dans la sphère privée

49. Vous arrive-t-il d'utiliser les TIC dans la sphère privée à des fins professionnelles ?

- Oui non

50. Si Oui, avec quelles fréquences ?

- Tous les jours
- Souvent (3 jours par semaine)
- Parfois (2 jours par semaine)
- Rarement (1 jour par semaine)

51. En quels moments utilisez-vous les TIC à des fins professionnelles dans la sphère personnelle ?

- Le soir (durant la semaine)
- La journée (pause déjeuner)
- En cours de route vers et depuis le domicile
- Weekend
- Les jours fériés
- Pendant les congés

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

52. En moyenne, combien estimez-vous le temps de débordement de votre travail sur la sphère privée ?

- Moins d'une heure par jour
- Entre 1 heure et 2 heures par jour
- Entre 2 heures et 3 heures par jour
- Plus de 3 heures par jour
- Autres (à préciser)

Quelles TIC utilisez-vous hors du lieu de travail à des fins professionnelles ?

	1	2	3	4	5
53. Smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Tablette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. PC portable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. Messagerie électronique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. Messagerie instantanée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. Connexion Internet mobile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. Connexion internet du domicile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jamais (1), Rarement (2), Occasionnellement (3), Assez souvent (4), Très souvent (5).

60. Pour quelles raisons, travaillez-vous pour le compte de l'entreprise pendant votre temps privé ?

- Charge de travail importante et temps alloué insuffisant pour traiter tous les dossiers
- Les TIC mobiles favorisent le travail à domicile (portable, messagerie)
- C'est une pratique largement répandue dans l'entreprise. Vous devez donc suivre
- C'est une pratique très appréciée par l'employeur (notation, avancement)
- Vous n'arrivez pas à gérer efficacement votre temps
- Vous êtes plus efficace en travaillant à domicile qu'au bureau
- Vous avez peur que les dossiers s'accumulent. Mieux vaut anticiper
- C'est une obligation morale. Il faut être quotidiennement à jour
- Vous ramenez le travail à la maison pour rentrer tôt chez vous
- Il s'agit d'une obligation imposée par l'employeur
- La nature de votre travail vous y oblige
- Un cadre ne compte pas son temps

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

Partagez-vous les assertions suivantes ?

	1	2	3	4	5
61. Mon travail constitue mon premier centre d'intérêt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62. Ma famille constitue mon premier centre d'intérêt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63. Mes activités de loisirs constituent mon premier centre d'intérêt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64. Je parviens à établir un équilibre entre les différentes sphères de vie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
65. Je sens que le travail domine les autres sphères de vie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
66. Le travail à domicile est source de tensions au sein de ma famille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
67. Le travail à domicile est source de tensions au sein de mon cercle d'amis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pas d'accord du tout (1), Plutôt pas d'accord (2), D'accord (3), Plutôt d'accord (4), Tout à fait d'accord (5).

Injonction à la connexion permanente et stratégies de déconnexion

68. L'injonction à la connexion permanente au travail constitue-t-elle aujourd'hui une préoccupation pour les cadres ?

- Oui Non

69. Si oui, Quels sont les vecteurs qui la favorisent ?

- Smartphone qui vous accompagne partout
- Messagerie électronique
- PC portable
- Internet
- Culture managériale prônant la disponibilité
- Nouveaux modes de vie structurés autour de la mobilité et l'internet
- Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

70. Face à une situation d'hyperconnexion, Quelles stratégies adoptez-vous ?

- Vous vous sentez impuissant devant cette situation
- Vous faites de votre mieux pour répondre à toutes les sollicitations
- Vous priorisez les dossiers en reportant le traitement de certains au lendemain
- Vous faites une séparation nette entre le travail et le hors travail
- Vous faites des pauses en se déconnectant (mode hors ligne)
- Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

Que représente pour vous un smartphone ?

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 71. Outil pratique de communication qui facilite la vie | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 72. Bureau itinérant embarquant plusieurs fonctionnalités | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 73. Outil de communication trop intrusif qui porte atteinte à la vie privée | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 74. Contribue au brouillage des frontières entre la vie privée et la vie professionnelle | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 75. Renforce les liens sociaux en rapprochant les gens | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 76. Outil de délitement des liens sociaux en favorisant l'isolement et l'individualisme | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 77. Tout le monde est addict au téléphone portable | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 78. C'est une laisse électronique qui vous retient toujours au travail | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 79. Offre davantage de souplesse dans le travail en affranchissant les salariés des contraintes spatio-temporelles | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Pas d'accord du tout (1), Plutôt pas d'accord (2), D'accord (3), Plutôt d'accord (4), Tout à fait d'accord (5).

80. Combien de temps pouvez-vous vous séparer de votre smartphone ?

- 5 min
- 15 min
- 30 min
- 1 heure
- 2 heures
- ½ journée
- 1 jour
- Plus d'un jour

81. Combien de fois consultez-vous votre smartphone ?

- 1 fois par heure
- 2 fois par heure
- 4 fois par heure
- 10 fois par heure
- 20 fois par heure
- 30 fois par heure
- 40 fois par heure
- 50 fois par heure
- 60 fois par heure

Que pensez-vous des situations suivantes ?

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 82. Recevoir des appels professionnels le soir | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 83. Recevoir des appels professionnels le weekend | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 84. Recevoir des appels professionnels les jours fériés | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 85. Recevoir des appels professionnels durant le congé | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Tout à fait inacceptable (1), Plutôt inacceptable (2), acceptable (3), Plutôt acceptable (4), Tout à fait acceptable (5).

Utilisez-vous les TIC mobiles à des fins professionnelles dans les situations suivantes ?

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 86. En cours de route (Travail-Domicile) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 87. Pause déjeuner | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 88. En regardant la TV à la maison | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 89. Juste avant de dormir | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 90. Dans les premières minutes après votre réveil | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 91. Dans les moments de détente avec ses amis | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 92. Pendant votre congé | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jamais (1), Rarement (2), Occasionnellement (3), Assez souvent (4), Très souvent (5).

Etes-vous d'accord avec les assertions suivantes ?

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 93. La messagerie électronique est un moyen de communication efficace et pratique | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 94. La messagerie électronique est un vecteur de la surcharge informationnelle | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 95. Avec ses notifications intempestives, la messagerie électronique ne favorise pas la concentration | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 96. La messagerie électronique est source de pression temporelle en augmentant le sentiment d'urgence | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 97. La messagerie électronique fait souvent double emploi avec le téléphone | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Pas d'accord du tout (1), Plutôt pas d'accord (2), D'accord (3), Plutôt d'accord (4), Tout à fait d'accord (5).

En guise de synthèse, que pensez-vous des assertions suivantes ? Par porosité, nous entendons l'interpénétration des sphères de sociabilité (Travail, famille, amis,... etc)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 98. Les TIC mobiles ont participé à la reconfiguration des sociabilités (Travail, famille, amis, loisirs) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 99. La façon dont les gens s'approprient les TIC est à l'origine de la porosité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 100. L'évolution des modes de vie et des mentalités a contribué à la porosité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 101. La culture d'entreprise est un vecteur important de la porosité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Pas du tout (1), Plutôt non (2), Plutôt oui (3), Tout à fait (4).

Annexe 2

Guide d'entretien

Dans le cadre de notre thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication à la Faculté des lettres et sciences humaines d'Agadir, Université Ibn Zohr sous le thème « les TIC mobiles et la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains, cas des entreprises d'Agadir », nous souhaitons mener avec vous une réflexion autour de l'usage des TIC mobiles dans son articulation avec les sphères de sociabilité privée et professionnelle.

Par TIC mobiles, nous entendons tout outil de communication connecté permettant la mobilité de l'utilisateur comme le smartphone, la tablette, PC portable, messagerie électronique, outils de collaboration (G-Suite, Office 365), Cloud.

Nous tenterons d'approcher la question de la reconfiguration du champ spatio-temporel chez les cadres marocains dans son rapport avec l'usage des TIC mobiles à partir des entrées suivantes :

- La porosité des temps comme phénomène d'interpénétration des sphères de vie privée et professionnelle ;
- L'usage des TIC mobiles à la lumière des phénomènes de la surcharge informationnelle au travail et à l'injonction à la connexion permanente ;
- L'ampleur de la porosité en relation avec les TIC mobiles ;
- L'attitude des cadres face au phénomène de porosité ;
- Les stratégies de déconnexion en réponse aux sollicitations continues
- Les logiques d'action et le sens donné par les cadres à leurs pratiques d'appropriation des TIC.

Nous tenons à vous remercier d'avance pour le temps que vous voudriez bien nous consacrer.

Identité

- 1) Présentez-vous succinctement :
 - Votre fonction ?
 - Votre expérience professionnelle (en années) ?
 - Secteur d'activité ?
- 2) Quelles sont les TIC que vous utilisez le plus souvent dans votre travail ?
- 3) Votre utilisation des outils de communication se fait-elle conformément aux prescriptions/recommandations de votre entreprise ? (Interdiction d'utiliser le téléphone ou la messagerie à des fins personnelles, par exemple)

- 4) A votre avis, qu'est-ce qui pousse les gens à ne pas se conformer aux prescriptions d'utilisation ?
- 5) Votre travail a-t-il changé avec l'introduction et la prolifération des outils de communication mobile ?
- 6) En quoi votre travail a-t-il changé avec les TIC mobiles ? (Quels sont les faits marquants de la situation d'avant et actuellement ?)
- 7) Les TIC vous aident-elles à mieux gérer votre charge de travail ?
- 8) Parlez-nous de vos rapports aux TIC mobiles ? Fréquence d'utilisation ? Votre perception à leur égard ? (en terme d'autonomie, d'addiction, de connexion permanente, d'impact sur les rapports sociaux)
- 9) Comment expliquez-vous cet engouement remarquable pour les TIC mobiles ?
- 10) Comment imaginez-vous votre travail sans les TIC mobiles ?
- 11) Arrivez-vous à établir un équilibre entre la sphère privée et la sphère professionnelle ?
- 12) Quelle place occupent les TIC mobiles dans l'articulation des deux sphères ?
- 13) Quels sont à votre avis les facteurs ou les éléments qui contribuent à l'interpénétration entre les sphères de vie ?
- 14) Se montrer disponible à longueur de journée est-il, selon vous, un choix personnel, une obligation organisationnelle ou une composante essentielle de la carrière professionnelle d'un cadre ?
- 15) Etes-vous d'accord avec l'assertion selon laquelle un cadre ne compte pas son temps ? Pourquoi ?
- 16) A votre avis, la porosité, en tant que phénomène d'interpénétration des sphères de sociabilité, se fait au profit de quelle sphère, personnelle ou professionnelle ? Comment et Pourquoi ?
- 17) Par rapport à votre utilisation des TIC mobiles, comment vous qualifiez-vous ? un usager averti ? Un usager passif ? Entre les deux ? Pourquoi ?
- 18) Que représente pour vous un smartphone ? La messagerie électronique ?
- 19) Quelles attitudes adoptez-vous face à des situations d'hyperconnexion ou d'injonction à la connexion permanente ?
- 20) Un mot de la fin