

Université Michel de Montaigne Bordeaux 3
École Doctorale Montaigne Humanités (ED 480)

Thèse de doctorat
Sciences de l'Information et de la Communication

PRATIQUES COMMUNICATIONNELLES

DES CADRES

Usage intensif des TIC et enjeux psychosociaux

Tome 2 : Annexes

Présentée et soutenue publiquement le 29 novembre 2013 par

Cindy FELIO

Sous la direction de

Valérie CARAYOL

Professeure en Sciences de l'Information et de la communication

Membres du jury :

Françoise BERNARD, Professeure en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Aix-Marseille

Gino GRAMACCIA, Professeur en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Bordeaux 1

Francis JAURÉGUIBERRY, Professeur en Sociologie, Université de Pau et des Pays de l'Adour

Anne-Marie VONTHRON, Professeure en Psychologie du Travail et des Organisations, Université Paris Ouest, Nanterre La Défense

Table des matières

ANNEXE 1 INDEX DES SUJETS D'ETUDE.....	5
<i>INDEX DES SUJETS D'ETUDE</i>	<i>7</i>
ANNEXE 2 PRE-ENQUETE.....	17
<i>CARACTERISTIQUES DE L'ECHANTILLON</i>	<i>19</i>
<i>DE LA PRE-ENQUETE.....</i>	<i>19</i>
<i>ENTRETIEN EXPLORATOIRE N°1.....</i>	<i>20</i>
<i>ENTRETIEN EXPLORATOIRE N°3.....</i>	<i>23</i>
ANNEXE 3 DEMARCHE D'ECHANTILLONNAGE.....	43
<i>COURRIER SPONTANE ADRESSE A DES CADRES</i>	<i>45</i>
<i>COURRIER ELECTRONIQUE</i>	<i>46</i>
<i>ENVOYE AUX CLUBS D'ENTREPRISES AQUITAINS.....</i>	<i>46</i>
<i>MESSAGE TRANSMIS A DES CADRES SUR VIADEO.....</i>	<i>47</i>
<i>ÉCHANTILLON T0.....</i>	<i>48</i>
ANNEXE 4 CARACTERISTIQUES DES ENTRETIENS MENES A T0	49
<i>CANEVAS D'ENTRETIEN (T0)</i>	<i>51</i>
<i>ENTRETIEN DE PASCAL (T0)</i>	<i>53</i>
<i>ENTRETIEN DE LUCILE (T0).....</i>	<i>61</i>
<i>ENTRETIEN DE MICHEL (T0).....</i>	<i>74</i>
ANNEXE 5 CARACTERISTIQUES DES ENTRETIENS MENES A T1	85
<i>MAILING DE MAINTIEN DE CONTACT ENTRE T0 ET T1</i>	<i>87</i>
<i>MAILING DE RELANCE DE PARTICIPATION</i>	<i>89</i>
<i>CARACTERISTIQUES DE L'ECHANTILLON (T1)</i>	<i>90</i>
<i>CANEVAS D'ENTRETIEN (T1)</i>	<i>91</i>
<i>ENTRETIEN DE XAVIER (T1).....</i>	<i>94</i>

<i>ENTRETIEN DE GAUTIER (T1)</i>	99
<i>ENTRETIEN D'ASTRID (T1)</i>	103
ANNEXE 6 EXTRAITS D'ENCODAGE NVIVO	109
TABLE DES TABLEAUX ET FIGURES :	118

ANNEXE 1

Index des sujets d'étude

Index des sujets d'étude

Tous les prénoms suivants ont été attribués à chaque sujet pour respecter l'anonymat et la confidentialité de leur témoignage. Ces pseudos n'entretiennent aucun lien avec leur véritable identité.

Les caractéristiques décrites répondent à la situation socio-professionnelle des sujets rencontrés à T0.

A

Anaïs : Consultante en Ressources Humaines à Pau (64), secteur de la formation et du conseil ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 25-34 ans ; vit seule ; type de réseau introductif : personnel. Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, messagerie électronique, ordinateur portable, ERP (gestion de documents informatisés).

André : Gérant d'un bureau d'Études spécialisé en énergie industrielle pétrolière à Bayonne (64) ; encadrement : plus de 50 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, messagerie électronique, ordinateur portable, visioconférence, agenda électronique, *workflow*.

Armand : Directeur d'agence bancaire à Tonneins (47) ; encadrement : entre 15 et 50 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac* (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, messagerie électronique, agenda électronique.

Astrid : Responsable export et négoce (secteur vitivinicole) à Saint Magne de Castillon (33) ; encadrement : entre 1 et 5 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, messagerie électronique, agenda électronique, messagerie instantanée (*MSN*), plateforme collaborative (type réseau social d'entreprise).

Aurélie : Responsable de bibliothèque (secteur universitaire) à Talence (33) ; encadrement : entre 6 à 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : étude qualitative auprès d'acteurs socioprofessionnels (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, messagerie électronique, *workflow* (gestion documentaire).

B

Baptiste : Chef de projets (gérant d'une crèche inter-entreprises) à Mérignac (33) ; encadrement : entre 1 à 5 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des Entreprises de Pessac*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, messagerie électronique, ordinateur portable, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, agenda électronique.

Béatrice : Consultante en management des organisations à Pau (64) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : contact spontané. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, messagerie électronique, ordinateur portable.

Benoit : Conseiller emploi dans une agence intérim à Pau (64) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, messagerie électronique, agenda électronique, *workflow*, accès au réseau de l'entreprise à distance.

Bertrand : Gérant d'une structure de transferts de technologies à Pau (64) ; encadrement : entre 6 à 15 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : contact spontané. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, messagerie électronique, ERP, véhicule équipé de système *Bluetooth*.

Boris : Responsable de production dans une SSII à Pessac (33) ; encadrement : plus de 50 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, messagerie instantanée (*Communicator*), visioconférence.

C

Caroline : Co-dirigeante d'une entreprise spécialisée dans l'équipement photovoltaïque à Mérignac (33) ; encadrement : 1 à 5 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit seule ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, *Skype*, messagerie électronique, agenda électronique partagé, messagerie instantanée (*MSN*), ERP.

Catherine : Gérante d'une société spécialisée en gestion de projets industriels à Pau (64) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : contact spontané. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, *Skype*, messagerie électronique, agenda électronique, *workflow*, ERP.

Cécile : Responsable des Ressources Humaines (secteur des SSII) à Cestas (33) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 25-34 ans ; vit en couple (entre T0 et T1 : naissance d'un enfant) ; type de réseau introductif : *Viadeo* (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique partagé.

Cédric : Responsable des Ressources Humaines (secteur des loisirs) à Bordeaux (33) ; encadrement : 1 à 5 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit seul ; type de réseau introductif : personnel. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, *workflow* (logiciel de paye et gestion RH).

Charlotte : Chargé de mission (secteur des risques professionnels) à Bordeaux (33) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 25-34 ans ; vit seule ; type de réseau introductif : personnel. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, intranet.

Christophe : Directeur d'agence bancaire à Pessac (33) ; encadrement : 6 à 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Pessac*. Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, ERP, messagerie instantanée (*Communicator*), accès sécurisé au réseau de l'entreprise.

Clara : Contrôleur de gestion dans le secteur des transports à Tarbes (64) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit seule ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac*. Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique partagé.

Clémence : Adjointe d'un Responsable d'agence bancaire à Mérignac (33) ; encadrement : 6 à 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac* (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique partagé.

Clément : Directeur d'Agence bancaire à Bordeaux (33) ; encadrement : 6 à 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, messagerie instantanée,

Cyril : Ingénieur, chef de projet dans une SSII à Pau (64) ; encadrement : 6 à 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : contact spontané. Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique partagé, *workflow*.

D

Dominique : Directeur Délégué Marché Entreprise (secteur du recyclage) à Canéjan (33) ; encadrement : plus de 50 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : événement APEC « Cadres & Co » (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, messagerie instantanée, clé 3G, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance.

E

Edwige : Directrice commerciale (gestion de projets industriels) à Pau (64) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 25-34 ans ; vit seule ; type de réseau introductif : contact spontané. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, *Skype*, messagerie électronique, agenda électronique partagé, *workflow*, ERP.

Émilie : Responsable comptable (secteur du crédit en ligne) à Mérignac (33) ; encadrement : 15 à 50 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit seule ; type de réseau introductif : personnel. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, messagerie instantanée (*Communicator*), ERP, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance.

Éric : Directeur d'Agence bancaire à Pessac (33) ; encadrement : 6 à 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Pessac*. Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique partagé.

Étienne : Directeur d'une entreprise spécialisée dans l'équipement photovoltaïque à Mérignac (33) ; encadrement : 1 à 5 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit seul avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, *Skype*, messagerie électronique, agenda électronique partagé, messagerie instantanée (*MSN*), ERP.

F

Fabrice : Directeur Qualité Sécurité Informatique (secteur bancaire) à Gradignan (33) ; encadrement : plus de 50 personnes ; groupe d'âge : 55 ans et plus ; vit en couple ; type de réseau introductif : personnel. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), ordinateur portable, connexion Internet, messagerie électronique, agenda électronique partagé, messagerie instantanée, réseau social d'entreprise, visioconférence, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance.

Franck : Responsable d'un centre de profit (secteur automobile) à Le Bouscat (33) ; encadrement : 6 à 15 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, véhicule équipé de système *Bluetooth*.

Françoise : Chargée de relation employeurs (secteur de l'insertion professionnelle) à Pessac (33) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 55 ans et plus ; vit seule avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Pessac*. Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, ERP (gestion de documents informatisés).

G

Gautier : Responsable d'un service de vente à distance (secteur du commerce en ligne) à Bordeaux (33) ; encadrement : plus de 50 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, ERP.

George : Ingénieur d'armement (secteur des transports pétroliers) à Mérignac (33) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 25-34 ans ; vit en couple (naissance entre T0 et T1) ; type de réseau introductif : personnel. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, messagerie électronique, agenda électronique, ERP.

H

Hector : Responsable de centre de profit (secteur du recyclage) à Anglet (64) ; encadrement : plus de 50 personnes ; groupe d'âge : 25-34 ans ; vit en couple ; type de réseau introductif : événement APEC « Cadres & Co » (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, ERP, Intranet.

J

Jean : Directeur des Agences (secteur bancaire) à Blanquefort (33) ; encadrement : entre 15 et 50 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac* (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique.

Joseph : Responsable Grands Compte (commerce de climatisation train et bus) à Bizanos (64) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club d'affaires 64*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, clé 3G.

Jules : Dirigeant (secteur de l'électricité industrielle) à Pessac (33) ; encadrement : entre 15 et 50 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Pessac*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, véhicule équipé de système *Bluetooth*.

K

Karine : Directrice Marketing (secteur de la production industrielle de luminaires) à Bègles (33) ; encadrement : entre 1 et 5 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : événement APEC « Cadres & Co » (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique.

L

Laurent : Directeur de la communication (secteur de l'administration) à Gradignan (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo* (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone personnel privilégié pour le professionnel*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, Intranet.

Lilian : Directeur Supply Chain (secteur de la vente en ligne) à Cestas (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : événement APEC « Cadres & Co » (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, *workflow* (suivi de production).

Loïc : Consultant en portage salarial à Bordeaux (33) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 55 ans et plus ; vit en couple ; type de réseau introductif : événement APEC « Cadres & Co » (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, plateforme collaborative (type réseau social d'entreprise).

Louis : Contrôleur de gestion (secteur de l'administration) à Bordeaux (33) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique, Intranet.

Luc : Directeur d'Agence bancaire à Port-Sainte-Marie (47) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac* (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique partagé, Intranet.

Lucile : Directrice de secteur (portage salarial) à Bayonne (64) ; encadrement : plus de 50 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : événement APEC « Cadres & Co ». Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, clé 3G.

M

Max : Responsable stratégie (secteur financier) à Bayonne (64) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, Intranet.

Michel : Directeur de centre de profit (secteur du recyclage) à Pessac (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : événement APEC « Cadres & Co » (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, véhicule équipé de système *Bluetooth*.

N

Nicolas : Gérant d'un bureau d'études (secteur hydro-électricité) à Pau (64) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple ; type de réseau introductif : événement APEC « Cadres & Co » (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique.

O

Olivier : Responsable d'unité de production (secteur des SSII) à Pessac (33) ; encadrement : plus de 50 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Pessac*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, messagerie instantanée (*Communicator*), réseau social d'entreprise, Intranet, ERP.

P

Pascal : Directeur administratif et financier (secteur des SSII) à Cestas (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique, ERP (logiciel de finances).

Patricia : Consultante senior (secteur de l'audit en comptabilité) à Mérignac (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 25-34 ans ; vit en couple ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, réseau social d'entreprise, Intranet.

Paul : Directeur de secteur (agence d'intérim) à Dax (40) ; encadrement : entre 15 et 50 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, forfait international, véhicule équipé de système *Bluetooth*.

Philippe : Responsable transport à Bordeaux (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : personnel. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance.

Pierre : Directeur d'agence bancaire à Bordeaux (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 55 ans et plus ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac* (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique partagé.

Q

Quentin : Dirigeant de proximité info voyageurs (secteur ferroviaire) à Bordeaux (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : étude qualitative auprès d'acteurs socioprofessionnels (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, Intranet.

R

Raphaël : Délégué Régional (secteur pétrolier) à Pau (64) ; encadrement : entre 1 et 5 personnes ; groupe d'âge : 55 ans et plus ; vit en couple ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, visioconférence, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, Intranet, clé 3G.

Rémi : Directeur Trade Marketing (secteur de la vente en ligne) à Bordeaux (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, ERP, *workflow*.

Renaud : Directeur d'Agence Principal (secteur bancaire) à Mérignac (33) ; encadrement : entre 15 et 50 personnes ; groupe d'âge : 45-54 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable, connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, Intranet

Romain : Directeur d'agence bancaire à Aiguillon (47) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 25-34 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac* (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique partagé, Intranet.

S

Samuel : Responsable informatique et télécoms (secteur SSII) à Cestas (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple ; type de réseau introductif : *Viadeo* (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, ERP, *workflow*.

Simon : Directeur d'agence bancaire à Mérignac (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Mérignac* (effet « boule de neige »). Équipement en TIC : téléphone fixe, connexion Internet, ordinateur de bureau, messagerie électronique, agenda électronique partagé.

Sylvain : Consultant en management (secteur de l'audit en comptabilité) à Anglet (64) ; encadrement : entre 1 et 5 personnes ; groupe d'âge : 55 ans et plus ; vit en couple ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, clé 3G, Intranet.

T

Thibaut : Gérant de secteur de vente (fournitures professionnelles) à Pessac (33) ; encadrement : entre 1 et 5 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple seul ; type de réseau introductif : *Club des entreprises de Pessac*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique, Intranet.

Thomas : Consultant en informatique (secteur SSII) à Serres-Castets (64) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : moins de 24 ans ; vit en couple ; type de réseau introductif : *Viadeo*. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique partagé, accès sécurisé au réseau de l'entreprise à distance, réseau social d'entreprise, Intranet.

V

Victor : Gérant d'une conciergerie privée (secteur du service aux entreprises et aux particuliers) à Bordeaux (33) ; encadrement : aucun ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple ; type de réseau introductif : contact spontané. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, messagerie électronique, agenda électronique.

X

Xavier : Directeur développement (secteur vitivinicole) à Quinsac (33) ; encadrement : entre 6 et 15 personnes ; groupe d'âge : 35-44 ans ; vit en couple avec enfants ; type de réseau introductif : personnel. Équipement en TIC : téléphone fixe et portable (*Smartphone*), connexion Internet, ordinateur portable, *Skype*, messagerie électronique, agenda électronique partagé.

ANNEXE 2

Pré-enquête

Caractéristiques de l'échantillon de la pré-enquête

Le tableau ci-après présente les caractéristiques principales des cadres composant l'échantillon de la pré-enquête.

Poste	Catégorie de cadre	Sexe	Âge	Réseau introductif	Type d'entretien	Intégration T0 ¹
Consultante en gestion de carrière	Cadre supérieure	F	32 ans	Personnel	Semi-directif, questions précises, prise de notes	Non
Ingénieur Préventeur en Risques professionnels	Cadre intermédiaire	M	30 ans	Contact spontané	Semi-directif, questions ouvertes, enregistrement	Non
Chargée de mission (Charlotte)	Cadre intermédiaire	F	26 ans	Personnel	Interview compréhensive centrée, essai méthode du SOSIE	Oui
Ingénieur en informatique	Cadre intermédiaire	M	26 ans	Personnel	Interview compréhensive centrée, méthode projective « journée-type »	Non
Responsable transport et escales aériennes (Philippe)	Cadre supérieur	M	46 ans	Contact spontané	Interview compréhensive centrée, méthode projective « journée-type »	Oui
Ingénieur d'armement (George)	Cadre intermédiaire	M	27 ans	Personnel	Interview compréhensive centrée, méthode projective « journée-type »	Oui

Tableau 1 Échantillon de la pré-enquête

¹ Nous avons choisi d'intégrer trois sujets de la pré-enquête au sein de l'échantillon final de la recherche. Le contenu des entretiens menés auprès de Charlotte, Philippe et George, ayant été particulièrement riche, il nous semblait pertinent qu'ils fassent partie du corpus de T0.

Entretien exploratoire n°1

Premier entretien de la pré-enquête mené auprès d'un cadre.

1) Poste occupé, type d'entreprise.

Consultante en gestion de carrières.

2) Quel type de technologies d'information et de communication utilisez-vous dans le cadre de votre travail ?

- ordinateur portable ;
- téléphone fixe,
- portable professionnel ;
- Internet ;
- logiciel interne accessible par Internet, où sont centralisées toutes les informations sur les bénéficiaires ;
- agenda électronique partagé (Mozilla Thunderbird) avec le Directeur Général et le Directeur Commercial.

3) Consultez-vous vos emails en dehors de votre lieu de travail ?

Il est fréquent que le sujet consulte ses mails à son domicile :

- Ne consulte pas ses mails le matin (pas le temps : enfant à accompagner chez la nounou) ;
- Le soir : elle opère un filtrage visuel (peut être lu lendemain matin, mais toujours tentée de lire quand même le contenu) ;
- Pendant les week-ends : la première intention est de vérifier si elle a reçu des mails personnels (boîte mail pro et perso) ;
- Pendant les vacances : tous les 2 jours environs (mais essaye de le faire de moins en moins). Au regard de ses responsabilités dans l'entreprise, possibilité d'être contactée par mail s'il y a une urgence. Sporadiquement, en cas de contexte particulier (réponse à des appels d'offre, réponse d'un marché, etc.), elle est davantage « disponible » pour l'entreprise.

4) Vous arrive t-il de travailler en dehors de votre lieu de travail ?

- Oui : domicile familial et autres lieux (en vacances par exemple, chez des proches).
- Le week-end pour l'orientation scolaire ;
- Sporadiquement le soir et pendant les vacances pour des activités spécifiques d'évolution de l'entreprise ;
- Utilisation de l'ordinateur et du téléphone portable professionnel.
- Tâches de travail : appels à projet, positionnement sur des marchés, travail administratif, correction de tests, mise à jour des dossiers, création d'outils, ingénierie de formation, orientation scolaire (exemple : élaboration de l'appel d'offre « orientation scolaire » pendant son congés de maternité).

5) Vous arrive t-il de communiquer avec vos collaborateurs, collègues, supérieurs ou autres acteurs en dehors de votre lieu de travail ?

- *Oui, avec le Directeur Général et le Directeur Commercial, par mail, en journée pendant les vacances.*
- *Type de communication : échanges par rapport à la construction des projets de l'entreprise, réponse à des appels à projets, etc.*

6) Maintenant, je vais vous demander de penser à des situations importantes que vous avez vécues.

Tout d'abord, parlez-moi de deux situations qui vous ont particulièrement satisfaite dans lesquelles l'utilisation de TIC, ou le fait de pouvoir rester « connectée » avec le travail, a joué un rôle central (situation positive ou performante).

- *Accès à un marché important pour l'entreprise : acceptation du groupement de cabinets conseil. Elle a été contactée par le biais de son téléphone personnel pendant les vacances par le Directeur. À partir de cette « bonne nouvelle », elle a commencé à travailler chez elle (toujours pendant les vacances) en utilisant le courrier électronique pour communiquer avec le groupement de cabinets conseil, prendre contact, connaître les réunions de groupe, travailler d'emblée sur les nouveaux projets. Être informée de cette réponse positive par téléphone pendant les congés, et travailler directement sur les nouveaux projets se sont révélés particulièrement satisfaisants pour plusieurs raisons : évolution de l'entreprise, sécurité de l'emploi des salariés, stabilité de l'avenir professionnel des membres de l'équipe, reconnaissance de leur travail.*
- *De « multiples petites satisfactions quotidiennes » : toutes les informations sur les appels d'offre se font sur Internet, par email, sur des plateformes électroniques. La possibilité d'être contactée par mail ou par téléphone par les bénéficiaires pour informer de leur évolution dans l'emploi constitue également une satisfaction.*
- **Maintenant, évoquez deux situations où la connexion permanente a eu un impact négatif (sur votre travail ou votre vie hors travail). À partir du vécu de ces situations insatisfaisantes, avez-vous changé de point de vue, d'attitudes ou de comportement à l'égard de l'utilisation des TIC ?**
- *Pas de situation d'insatisfaction générée par la connexion permanente. Elle est connectée en « permanence » seulement au cours de période d'acquisition de marchés. Il est important de préciser que le volume horaire du sujet sur son lieu de travail est particulièrement élevé (environ 10 heures par jour).*
- *« Conflit emploi-famille » : le surinvestissement temporel a un impact sur sa vie privée. En effet, son conjoint demeure insatisfait de cette situation, compte tenu de la différence entre l'investissement important au travail et la rétribution salariale et la reconnaissance statutaire de l'employeur.*
- *Gestion du temps hebdomadaire en fonction des contraintes professionnelles et personnelles. Certains jours, c'est le professionnel qui prime. Elle parvient toujours à adapter facilement sa vie personnelle à sa vie professionnelle (garde d'enfant facilitée, grands-parents proches du domicile).*
- *Capacité à distinguer l'important de l'urgent, qui s'explique par son statut dans l'entreprise, et son niveau de responsabilité.*
- *Selon elle, si elle n'a pas vécu de manière insatisfaisante le fait de rester « connectée » avec son entreprise, c'est parce qu'elle aime ce qu'elle fait, que le travail est central dans sa vie. Son activité professionnelle est considérée comme aussi importante que sa vie personnelle. À ce jour, aucun problème de souffrance*

de la part de son enfant ne s'est révélé, donc elle ne changera pas la gestion de son temps. L'investissement au travail restera élevé et peut s'accroître d'autant plus que les projets de cette entreprise de conseil s'accomplissent. Cependant, le sujet précise que si la reconnaissance de son investissement continue d'être défailante, elle le reverra à la baisse...

Commentaires :

Ce premier entretien a été mené avec une grille précise, ne se prêtant pas (assez) au retour réflexif du sujet sur ses propres pratiques des TIC. Le déroulement s'apparente trop à un entretien directif. Le contenu paraît correspondre à une typologie restreinte des usages quotidiens du sujet. Seule la Technique des Incidents Critiques semble satisfaisante dans la mesure où le sujet réalise une description d'expériences précises qu'il a vécues. Notons que ce premier entretien est assez pauvre en contenu. Il semble pertinent de questionner les sujets d'une autre manière afin d'être plutôt dans une approche d'échange et de compréhension et non plus seulement de questionnement. La transcription littérale du *verbatim* serait également plus pertinente pour réaliser une analyse de contenu approfondie.

Entretien exploratoire n°3

Troisième entretien de la pré-enquête mené auprès d'un cadre.

INTERVIEWEUR. – Quel est votre poste de travail. Quelles sont vos principales fonctions et activités de travail?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Je suis chargée de mission dans une association de droit privé. Je suis en charge d'un certain nombre de projets. Au niveau responsabilité, eh bien je suis responsable de mes projets. Donc ça veut dire créer le projet, créer la « fiche projet », c'est-à-dire définir les actions qu'on aura pour l'année civile, proposer la fiche projet à nos financeurs... La négociation pure avec les financeurs, ce n'est pas moi qui m'en occupe, c'est mon Directeur (ce qui est assez nouveau parce qu'avant c'était le chargé de mission qui devait négocier avec le financeur, donc là on est un peu moins là-dessus). Donc par contre voilà, je suis en charge de définir les projets par rapport aux actions qu'on me propose, et ensuite mon travail c'est de les réaliser.*

INTERVIEWEUR. – Quel type de technologies d'information et de communication utilisez-vous dans le cadre de votre travail ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Alors... le téléphone fixe, le téléphone portable professionnel, l'ordinateur portable, donc connexion Internet, le fax (ça rentre en ligne de compte ? -Rires-). Et le GPS, c'est pour moi indispensable : je ne pourrai pas vivre sans GPS !*

INTERVIEWEUR. – Vous vous en servez beaucoup pour vos déplacements ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Oui, ça c'est une vraie ressource !*

INTERVIEWEUR. – Vous pouvez emmener chez vous votre ordinateur portable ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Oui.*

INTERVIEWEUR. – La connexion Internet, que vous utilisez chez vous, est aussi payée par l'entreprise ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non. La connexion Internet n'est pas financée par l'entreprise. Et quand, d'ailleurs, on est en déplacement ou dans un hôtel le soir, ce n'est pas hyper clair, mais euh... Il n'y a pas une consigne où l'entreprise nous paye la connexion Internet, par exemple à l'hôtel.*

INTERVIEWEUR. – Mais est-ce que l'on vous demande de vous connecter sur Internet lors de vos déplacements ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non, non on ne nous le demande pas, pas officiellement. On n'est pas à un degré de prescription aussi précis. On n'est pas, par exemple, euh... enfin y'a pas d'obligation à se connecter à Internet chaque jour. Mais, par contre, dans la gestion de notre charge de travail, si on est en déplacement trois jours avant et que je ne peux pas me connecter pendant trois jours, je sais très bien qu'il y a des choses que je ne vais pas pouvoir gérer, que je vais être en retard sur mon travail et il va falloir que je puisse me connecter quoi. Je ne peux pas passer trois jours sans me connecter.*

INTERVIEWEUR. – D'accord... Et vous avez besoin de vous connecter pour consulter les mails ? Pour vous tenir informée ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Pour consulter les mails... Eh bien ça peut être pour consulter les mails, et puis surtout y répondre, ou alors avoir une information, par exemple sur les dates... Enfin on a un agenda souvent tendu... Donc si le lundi j'ai eu un partenaire au téléphone et il me dit « je vous propose des dates demain pour qu'on se fixe un rendez-vous dans les semaines à venir », si je ne peux pas consulter mes mails pour retenir leur date, et pour lui et pour moi, et pour être sûre de pouvoir avoir un rendez-vous, ça va me mettre dans des difficultés quoi... Donc il faut que je puisse me connecter, voilà... Après, il n'y a pas un caractère d'urgence dans le contenu de mon travail. Je ne suis pas médecin [rires] ! Par contre c'est vrai que d'un point de vue de gestion et de facilité d'organisation, c'est souvent la prise de date qui est assez cruciale, et la consultation de mails pour ça est cruciale quoi.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Vous avez parlé du fax. Pour quel type d'échange, pour quel type de communication vous en servez-vous ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *En fait dans certains organismes où il y a un caractère, j'ai l'impression des fois, plus officiel d'un fax, pour des commandes par exemple. Par exemple, pour l'outil GPS, on fait un système d'enveloppe T : on remet aux salariés un questionnaire qu'ils doivent compléter, et une enveloppe T qui est directement adressée à l'association, et c'est l'association qui va payer l'envoi et non le salarié. Et, par exemple, quand on doit compléter de nouvelles enveloppes T, il faut passer par fax, parce qu'un mail ne suffit pas pour que la commande soit validée. Je ne sais pas pourquoi mais [rires] !*

INTERVIEWEUR. – Le fax a donc un usage plus administratif alors ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Oui. Il va plutôt servir à des contraintes administratives, ou parfois quand il y a un caractère d'urgence et qu'Internet ne marche pas. C'est un palliatif quand Internet ne marche plus.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Maintenant, imaginez que je vous remplace demain pour exercer votre travail. Personne ne doit se rendre compte de la substitution. Vous allez devoir m'expliquer comment dois-je me comporter, comment dois-je utiliser les TIC. En fait, je voudrais que vous m'exposiez exactement l'utilisation que vous faites de chaque technologie au quotidien. Donc, en résumé, vous allez expliciter une journée de travail type où vous allez, à chaque fois, expliquer comment vous utilisez un outil en particulier.

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *D'accord... Donc, eh bien... par exemple, voilà, demain je dois aller au travail.*

INTERVIEWEUR. – Donc avant de partir au travail, vous n'utilisez aucune technologie de communication en lien avec le travail ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Avant de partir euh... ça peut arriver qu'on m'appelle avant que j'arrive au travail. Mais c'est rare... Mais ça arrive que mes collègues, par exemple, m'appellent sur mon portable professionnel avant 9h, mon heure d'embauche, pour des raisons d'organisation du travail en général. Par exemple euh... un collègue avec qui on a rendez-vous ensemble dans la journée et qui a un souci, pour me prévenir qu'il va être en retard, ou que le lieu de rendez-vous a changé. On a des voitures de service, et, par exemple, ça peut arriver que, tôt le matin, mon collègue (avec qui je partage la voiture de service) m'appelle pour me dire : « voilà, je n'avais pas noté que j'avais besoin de la voiture mais voilà j'ai besoin de la voiture, est-ce que t'en as besoin ? Est-ce que je peux la prendre ? ». Donc ça, ça peut arriver.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Donc si je vous remplace, il faut vraiment que j'aie l'œil sur mon téléphone pendant que je me prépare avant de partir parce que, au cas où...

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non. Si je suis honnête, je ne vais pas avoir l'œil... Mon téléphone est branché... Par contre, voilà, si on me téléphone pendant que je suis à la douche, je ne vais pas l'entendre quoi. Je ne vais pas amener mon téléphone dans ma salle de bain par exemple. Voilà. Je n'y prête pas attention... Par contre, si j'entends mon téléphone, je réponds.*

INTERVIEWEUR. – Vous parlez de votre téléphone personnel ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non, professionnel. Mon téléphone professionnel que j'allume effectivement, enfin, qui est allumé dès mon réveil. Donc, effectivement, si un collègue m'appelle, je réponds.*

Donc ensuite j'arrive au travail... Donc, dès que j'arrive en fait, je branche mon ordinateur, alors soit que j'amène de chez moi parce que je l'avais emmené chez moi, soit que j'ai laissé dans le placard de mon bureau au travail. Donc je branche mon ordinateur, je me connecte à Internet, et la première chose que je regarde c'est : mes mails, premier réflexe ! Donc là je regarde les mails qu'il y a. Plutôt en fait je les passe tous en revue.

INTERVIEWEUR. – Vous les lisez tous ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non, je les ouvre tous, je supprime tous ceux qui ne sont pas intéressants : pub, spams, etc., je les enlève. Ensuite, si c'est important mais que je ne peux pas traiter de suite, je marque comme « non lu » ou je mets un drapeau pour y penser après. En général, je ne les traite pas dès le matin en fait, c'est vrai.*

INTERVIEWEUR. – Vous faites un filtre en fait ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Je fais un filtre, je trie, et puis je remets en exergue ceux qui sont importants, et, effectivement, ceux où c'est juste une information je les lis et je les classe... Parce que j'ai un système de classement dans euh... je ne sais pas comment appeler ça... Je n'ai pas d'Outlook par exemple, par contre je me connecte directement par Internet, sur une plateforme en fait sur Internet, pour lire mes mails.*

INTERVIEWEUR. – Donc le classement que vous réalisez, c'est un classement personnel ou qui vous est imposé par l'entreprise ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Complètement personnel, d'ailleurs on n'a aucune obligation de classer nos mails, on n'a aucune directive sur comment traiter nos mails. Si je veux, je peux tous les balancer... Y'a même pas d'obligation de conserver les mails par exemple. Par contre, moi je me suis fait mon classement à moi, mais je pense que tout le monde fait un peu pareil : on fait un classement par projet en fait.*

INTERVIEWEUR. – Donc là, dans cette étape là, moi quand je vais vous remplacer, je ne traite pas les mails tout de suite. Ceux qui donnent une information, je les lis et je les classe, après ceux qui me donnent des directives, qui me posent des questions, je patiente un peu pour avoir une certaine réflexion ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Ça dépend. C'est-à-dire que, si par exemple, c'est un mail, pour proposer des dates, si je sais que c'est assez urgent... en fait c'est ça, ça dépend du degré d'urgence. Par exemple, hier ou avant-hier, y'a une de mes partenaires qui m'a envoyé un mail euh... voilà qui était dans ma boîte mail quand je suis arrivée, et qui me dit : « Peux-tu me rappeler les différents financements de notre projet ? Parce que, pour compléter ils doivent chercher un autre financement, et j'ai besoin du financement de la totalité du projet rapidement pour compléter mon dossier. ». Donc là je savais que « rapidement » ça veut dire : « j'en ai besoin dans l'heure ou dans les deux heures qui suivent ». Donc là j'ai répondu tout de suite. Par contre, si c'est : « Bonjour ! Je m'intéresse au projet NPG, je voudrai l'utiliser dans mon entreprise. Est-ce que vous pouvez... ? Comment peut-on procéder ? ». Ça, c'est un mail que je*

vais mettre en attente, et je vais attendre de le traiter. Donc en fait, il faut évaluer le degré d'urgence des mails. Et après, ça dépend aussi si j'ai un rendez-vous à 9h30, forcément je le mets en attente. Si je n'ai pas de rendez-vous, après je vais m'atteler tout de suite à traiter mes mails. Par contre, par exemple, si je m'étais dit « eh bien ce matin faut que je rédige telle ou telle synthèse euh... eh bien à la limite si les mails ne sont pas urgents, ça attendra l'après-midi. Voilà, en fait c'est mesurer le degré d'urgence.

Aussi, par exemple, quand on a une demande d'entreprise, une demande d'intervention, je vais faire une réponse de principe : « J'ai bien reçu votre demande ». Mais il faut qu'on se concerte en équipe avant de donner une réponse. Donc ce n'est pas un mail que je ne vais pas traiter réellement tout de suite, enfin je vais répondre par courtoisie. Par contre, le traitement, la réponse que je donnerai sera donnée après concertation avec l'équipe.

INTERVIEWEUR. – D'accord... Et après, tout le reste de la journée vous n'utilisez plus...

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Ah si si ! Mais comme mes journées ne se ressemblent pas du tout... donc euh... Si j'ai un rendez-vous avec un consultant, eh bien je vais à mon rendez-vous...*

INTERVIEWEUR. – Par exemple, si vous avez un rendez-vous avec un consultant, est-ce que vous y allez avec votre ordinateur, avec votre téléphone ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Alors, quand j'ai un rendez-vous avec un consultant ou avec un partenaire, je prends ni mon ordinateur ni mon téléphone. Je ne réponds pas au téléphone quand je suis en réunion, en rendez-vous, en entreprise. Je coupe mon téléphone, et mon ordinateur aussi. Je prends des notes toujours « papier », je ne prends jamais de notes avec mon ordinateur, parce que je trouve que ça « coupe », ça met une interface entre la personne que j'ai en face et moi. Quand je fais un diagnostic avec euh... pourtant ce serait beaucoup plus rapide de prendre des notes directement sur l'ordinateur mais je ne sais pas... C'est peut-être psychologique. Je trouve que prendre des notes « papier » c'est moins déshumanisant que d'avoir un ordinateur entre les deux personnes.*

Alors, il n'y a qu'un moment où j'ai mon ordinateur, c'est quand je fais des présentations. Par exemple si le matin j'ai un comité de pilotage dans une entreprise, où, par exemple, je fais une présentation NPG, effectivement je branche mon ordinateur, je fais la présentation PowerPoint avec un vidéoprojecteur... Et à la fin de la réunion, on fait un relevé de décisions par exemple, telle date on se réunit de nouveau : là, je vais directement taper sur mon ordinateur les décisions qui sont prises. Et après je leur enverrai le fichier avec les décisions qui ont été prises pour qu'ils aient le document. Mais c'est le seul cas où j'ai mon ordinateur, c'est dans les présentations en groupe.

Par contre, mon téléphone est toujours coupé, quoi qu'il arrive. Je trouve que c'est une forme de respect.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Donc vous n'êtes pas non plus du genre à répondre à des mails pendant les réunions ou des choses comme ça ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Alors... [Soupir, rires] Non ! Sauf, ça m'est arrivé dans des séminaires ou un moment de formation où je m'ennuyais un peu ! Ça m'est arrivé. Mais effectivement s'il y a une connexion Wifi, je peux regarder mes mails, pas répondre, mais je lis mes mails pendant une formation ou une réunion... quand je m'ennuie !*

INTERVIEWEUR. – Pour optimiser le temps en fait ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Pour optimiser le temps voilà, on a l'impression de perdre son temps un petit peu, donc effectivement je vais regarder mes mails. Il m'arrive d'aller sur Facebook aussi si je m'ennuie beaucoup [Rires] ! Ici c'est un usage personnel dans la sphère professionnelle...*

Euh... Je pense qu'il va falloir faire deux journées : une journée où je ne suis pas en déplacement et une journée où je suis en déplacement, parce que ça fait deux journées très différentes.

INTERVIEWEUR. – D'accord !

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Donc si je ne suis pas en déplacement, par exemple j'ai eu un rendez-vous avec un consultant, donc là pas de téléphone et pas d'ordinateur. Je reviens dans mon bureau, je me reconnecte à mes mails, je regarde si j'en ai eu des nouveaux, donc je fais la même chose que le matin (c'est-à-dire que si c'est juste de l'information je lis et je classe, si c'est important je le mets en exergue, je le notifie). Et, effectivement, si c'est juste avant de manger, je vais aller faire un tour sur Facebook ou regarder ma messagerie perso. Et je vais regarder sur mon téléphone portable, et sur mon téléphone fixe aussi parce qu'on a des lignes directes donc je peux voir si j'ai des messages sur mon téléphone. Donc voilà, je regarde si j'ai de nouveaux messages à ce moment là.*

Sachant juste, pour parler de la ligne directe, qu'il y a différentes écoles... Moi je n'aime pas trop donner ma ligne directe parce que je trouve... en fait on a une assistante qui répond au standard, et je trouve que pour les gens qui appellent c'est plus agréable de tomber sur l'assistante, et je pense qu'ils laissent plus facilement un message à l'assistante qu'à ma boîte vocale en fait. Donc c'est pour ça que j'ai plus tendance à donner le numéro du standard que mon numéro de ligne fixe. Surtout que des fois je peux être dans un autre bureau, et je ne l'entends pas sur ma ligne fixe alors que je suis là. Donc c'est dommage.

Euh... Donc après le vais déjeuner. Et puis, effectivement si l'après-midi je n'ai rien de prévu, là je vais traiter mes mails, y répondre... Enfin voilà, répondre aux questions, donc ça va être donner des dates, ça va être donner des réponses au réseau, et euh... ouais ce genre de choses. Enfin je ne sais pas, c'est important de rentrer dans le détail de ce qu'on fait avec les mails ?

INTERVIEWEUR. – Oui, oui... Précisez ce que vous faites avec les mails, les contenus des échanges, mais sans rentrer dans le détail strict de l'activité de travail. Simplement le but de l'activité, ce que vous transmettez en ce sens.

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *C'est une bonne question parce qu'en fait je me rends compte que dès qu'on n'a pas Internet, on est perdu... Et en même temps j'ai du mal, vous voyez, à dire ce que je fais avec les mails !*

Euh... Oui, ça va être : confirmer des rendez-vous, ça va être euh... envoyer des documents à des entreprises, par exemple un compte rendu de réunion. Avec le réseau ça va être d'envoyer, par exemple, un PowerPoint de présentation dont un collègue a besoin. Avec mes collègues aussi, par exemple : « Je dois faire une présentation NPG, peux-tu me donner deux, trois slides pour expliquer qu'est ce que c'est le NPG ? ». Voilà. Ouais c'est surtout ça : prise de rendez-vous, échanges de documents.

INTERVIEWEUR. – *Et est-ce que votre boîte mail professionnelle vous sert également de boîte mail personnelle ?*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non... Enfin, une fois avec une stagiaire puisque des fois on est un peu plus sur du « personnel ». Mais très rarement. Je n'aime pas d'ailleurs... Pour moi c'est vraiment LA boîte professionnelle.*

Euh... Je cherche un autre usage euh... Et prise d'information... Voilà, notre Directeur qui nous envoie des informations, des nouvelles directives qui sortent. Et puis, effectivement, on reçoit pas mal d'informations sur des colloques, des petit-déjeuners, des formations, ce genre de trucs.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et est-ce que dans le cours de la journée vous allez sur Internet, voir des sites spécifiques pour chercher des informations ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Alors, effectivement Internet, en dehors du mail, est une ressource extrêmement importante. En plus, moi je suis en cours d'apprentissage, enfin je me considère encore en apprentissage. Et l'autre jour en plus y'a eu une chargée de mission d'un organisme que je ne connaissais pas qui nous a appelé pour prendre rendez-vous. Donc là tout de suite : « Quel est cet organisme ? ». Alors là c'est Google. Effectivement, dès que j'ai un sigle ou un nom d'institution que je ne connais pas, je vais sur Internet pour essayer de voir ce que c'est, de me renseigner. Quand j'ai un rendez-vous euh... par exemple avec un OPCA, je vais d'abord sur leur site pour voir de quelle branche professionnelle ils s'occupent, quelles sont leur activité... Voilà, je me renseigne même sur une entreprise, ça m'arrive.*

INTERVIEWEUR. – Et vous vous servez de sites spécifiques ou conseillés par votre entreprise ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Il n'y a aucune prescription là-dessus. Enfin vraiment sur l'usage d'Internet, il n'y a aucune prescription de l'entreprise, c'est vraiment « chacun se débrouille ». Donc moi c'est vrai que je vais me renseigner sur Internet sur les entreprises. Par exemple on va intervenir chez [nom entreprise], c'est une grosse boîte donc je suis allée voir sur le site pour voir ce qu'il disait parce qu'on a du mal même à comprendre leur activité qui est entre l'ingénierie et l'industrie... enfin c'est un peu compliqué. Donc pour ça aussi Internet c'est super important.*

Et des fois, ça me sert même euh... quand j'ai pommé le numéro de téléphone, je vais sur Internet pour retrouver le numéro du standard de l'entreprise pour pouvoir contacter le Chef d'Entreprise. Je me sers aussi beaucoup d'Internet pour Mappy, pour évaluer mes temps de trajet. Si j'ai, par exemple, un déplacement le matin à Bergerac et que l'après-midi on me propose de faire une restitution dans les Landes, je vais aller regarder si entre Bergerac et le bled des Landes combien de temps je mets, et donc à quelle heure il faut que je fixe mon deuxième rendez-vous... pour me laisser une petite ½ heure pour manger ! Voilà, donc je me sers beaucoup de Mappy. Euh... Et après des sites un peu généralistes, comme Legifrance pour, par exemple, les conventions collectives ou ce genre de choses. Ça me sert aussi à avoir des informations là-dessus.

INTERVIEWEUR. – Est-ce que vous avez un Intranet ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Qu'est-ce que vous entendez par « intranet » ?*

INTERVIEWEUR. – Alors un réseau interne à votre établissement, sur lequel vous échangez des documents, vous centralisez des informations...

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *On a un serveur où, effectivement, chacun a un dossier à son nom et peut mettre des documents qui sont visibles par ses collègues.*

Après, au niveau du réseau, y'a le Portail Métier. C'est un Intranet pour le coup, enfin c'est un site Internet où l'on ne peut accéder que par identifiant et mot de passe. Et donc dedans vous avez plein d'articles sur des nouvelles choses sur les conditions de travail, vous avez des cas d'entreprise (parce que chaque chargé de mission doit rédiger un cas d'entreprise par an : une expérience, avec le secteur d'activité, quelle action on a menée). Alors c'est une super ressource et moi je me suis rendue compte que... enfin dans mon intégration, on ne l'a pas du tout valorisé le Portail Métier ! Je l'ai appris tard, enfin je trouve, depuis mon arrivée dans l'association. En fait, j'ai appris son existence parce que c'est aussi là qu'on doit saisir notre activité... on a des sortes de planning où on doit en fait rendre compte de notre activité auprès du réseau. Notre association s'en sert aussi pour faire des bilans, et d'ailleurs on peut s'en servir pour notre entretien annuel pour valoriser notre activité. Donc en fait on doit dire : « le 3 février voilà j'ai travaillé sur tel projet, 2 heures sur tel autre... ». On peut saisir à l'heure, à la demi-journée, à la journée... Donc là y'a différentes écoles aussi... Y'a des associations pour lesquelles on doit être

« pile » au réel, c'est-à-dire de faire heure par heure sur quoi j'ai travaillé sauf que c'est hyper compliqué ! Par exemple quand on répond à des mails : qu'est-ce que c'est ? Donc ça pose vraiment des soucis de savoir déterminer enfin... voilà... quand je traite des mails : sur quel projet je suis ? Je suis un peu sur tout. Travailler, répondre à un coup de fil un quart d'heure : comment je le saisis ? Donc nous on est plus sur saisir des demi-journées et juger sur combien de temps on a passé à peu près sur tel ou tel projet quoi. Donc ça c'est via le Portail Métier. C'est une interface où vous avez plein de choses quoi. Vous avez de la documentation, vous avez de l'information, mais vous avez aussi ce lien vers... c'est encore un autre site interne au réseau, et on saisit notre activité sur Internet en fait, comme ça le réseau peut y avoir accès.

INTERVIEWEUR. – Dans quel but ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – Alors en fait... Eh bien le but c'est que le réseau, par exemple, a mis des priorités sur certains projets, et il faut qu'il y ait minimum 20% de notre activité qui soit faite sur chaque thème. Donc quand moi je rentre que j'ai bossé une demi-journée sur euh... j'ai été dans une entreprise pour faire l'analyse de la demande KJP, ça va être comptabilisé en KJP. Donc si on arrive aux 20%, le réseau va avoir une prime. Donc il y a un enjeu assez fort !

INTERVIEWEUR. – D'accord... Mais à la fois c'est aussi un contrôle de votre activité de travail ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – Complètement ! Alors c'est pour ça que les « vieux » [sourire], les « anciens » chargés de mission ont très mal pris euh... cette activité et celle de « saisir son temps » parce qu'ils trouvent que c'est du contrôle. Après, moi je trouve ça normal de rendre compte de ce que tu fais puisqu'ils nous financent, et même vis-à-vis de ma Direction pour qu'ils puissent savoir combien de temps j'ai passé sur tel ou tel projet... ça me semble normal. Et puis moi en plus j'y vois un intérêt pour essayer de faire un autocontrôle parce que tous les trois mois on peut faire un bilan à partir du site, où l'on voit combien de temps on a passé sur chaque projet. Et, par exemple, l'année dernière j'avais un projet « tourisme » où j'avais 16 jours passés sur ce projet et au mois d'avril j'en avais déjà passé 12 quoi. Donc là c'est « aïe ! aïe ! aïe ! » Attention je suis en train de passer trop de temps sur ce projet donc je ne serai pas financée à la hauteur de ce que je travaille ! ». Donc c'est aussi un moyen de s'autoréguler.

Et donc le Portail Métier c'est vraiment une ressource d'information, de documentation... Y'a plein plein de ressources, c'est vraiment quelque chose de très important et qui est peu, je pense, peu utilisé et peu valorisé.

INTERVIEWEUR. – Alors que ça doit être très enrichissant pour vous, pour votre activité et votre évolution !

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – Non mais c'est clair, c'est hyper enrichissant ! Après, le seul écueil c'est qu'il ne faut pas non plus se documenter que par ça parce que c'est très « réseau ». Donc c'est « les mêmes gens parlent aux mêmes gens » quoi... Donc c'est un petit peu « consanguin » entre guillemets quoi ! [Rires] Donc c'est l'écueil à éviter, de ne pas non plus se nourrir que de ça.

Et en plus moi j'ai eu l'occasion de faire une page sur ce Portail Métier. Mais donc je suis devenue Webmaster le temps de quelques mois, avec beaucoup de difficultés d'ailleurs parce que je n'ai aucune formation ! Mais dans un de mes projets en fait on devait créer une « page portail » pour informer que le fameux outil NPG, on le déployait au niveau national. Donc il fallait faire une page de site en fait avec « qu'est-ce que c'est ? », « comment se le procurer ? », mettre nos petites photos [rires] pour les responsables du projet.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Reprenons le déroulement de la journée... Vous consultez donc vos mails dans l'après-midi...

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Dans l'après-midi... Donc je re-regarde mes mails, donc je les traite. Euh... Je peux, par exemple, passer un coup de fil... Oui des fois ça m'arrive souvent : je commence à rédiger le mail et je me dis que ça ne sert à rien d'envoyer le mail, je vais appeler la personne plutôt. Et donc j'appelle pour répondre au mail. Donc des fois je réponds à des mails par téléphone.*

INTERVIEWEUR. – Pour quel type d'échange préférez-vous répondre à certains mails par téléphone ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Alors j'utilise le téléphone quand c'est quelque chose où il y a quand même un aspect « négociation », un consensus à trouver. Je trouve que par mail ça ne s'y prête pas du tout. Quand c'est... quand y'a un élément... pas de « conflit » mais un élément un petit peu contentieux, un petit peu problématique, je préfère appeler pour être sûre de ne pas faire de boulette en gros, et je me dis que l'écrit reste quoi...*

Et d'ailleurs ça m'est arrivé y'a pas si longtemps... Parce que d'un côté le mail c'est plus rapide quelque part, enfin on écrit les mails et la réponse viendra plus tard, mais euh... Voilà, l'autre jour j'avais beaucoup de travail et une collègue me dit : « Je ne pourrai pas aller à une réunion, notre Directeur ne peut pas non plus, alors faut que tu y ailles ». Et donc elle m'a dit : « voilà, donne tes disponibilités à Monsieur Untel ». Et au lieu d'appeler pour expliquer enfin voilà, j'ai envoyé un mail. Sauf que je n'avais pas compris que ma collègue n'avait pas dit qu'elle ne pouvait pas y aller ! Et elle l'a super mal pris... Enfin, elle a mal pris le fait que j'annonce, comme ça, de but en blanc dans un mail qu'elle n'était pas dispo. Elle n'a pas apprécié quoi... Donc après j'ai appelé pour dire que voilà elle s'excuse, elle ne pourra pas être là, machin...

Donc des fois le mail peut être un peu dangereux pour ça parce que le fait que ce soit écrit, le fait que ça reste, met une susceptibilité supplémentaire à un simple coup de fil. Y'a un côté plus « officiel » qui peut mettre des quiproquos en fait. Ça, je m'en rends vraiment compte, donc parfois je vais quand même préférer le téléphone dès qu'il y a quelque chose d'un peu conflictuel derrière.

Sinon, si c'est juste qu'on me propose 3 dates et il faut que je choisisse, là je réponds par mail.

Ou des fois, y'a des consultants qui envoient un mail et qui, clairement, disent : « Est-ce que vous pouvez m'envoyer le questionnaire ? Je voudrais l'utiliser. ». Nous, notre politique c'est de ne pas le fournir aux consultants et tout ça, donc là je vais appeler et je vais expliquer le positionnement du réseau et euh... Parce que la réponse, c'est « non », mais je ne vais pas lui répondre « non » [rires] par mail. Je vais l'appeler et lui expliquer.

INTERVIEWEUR. – D'accord... Et pourquoi ne dites-vous pas « non » par mail ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *[Long et profond soupir] Je ne sais pas. Parce que je pense que cela nécessite explication, je trouve ça plus humain quand même d'appeler la personne plutôt que de faire une réponse très formelle par mail.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Là, ce n'est pas le côté « traçable » du mail qui vous...

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non, non ce n'est pas le côté « traçable ». Parce que voilà, je me dis : « Ce consultant, je ne le connais pas... Si ça se trouve c'est un futur partenaire, quelqu'un d'important ». Donc je préfère effectivement appeler pour ne pas non plus entacher une relation essentielle de l'association.*

Donc après euh... Au final l'après-midi si je suis à l'association... Par exemple si je dois rédiger un diagnostic, donc j'ai pris des notes en papier, donc je vais relire mes notes papier. Donc là, je vais « travailler le papier » hein [rires] ! Lui mettre des couleurs, machin... Et après, je vais rédiger sur Word... Je vais faire, par exemple, des grands thèmes. Si je fais un diagnostic « compétences », je vais faire mon organisation, je vais mettre les trucs dans les cases. Je vais travailler sur Word. Après, y'a que moi qui fait ça parce que je ne suis pas encore habituée. Et

après je vais faire ma présentation PowerPoint dans un deuxième temps. Donc j'ai un peu trois phases !

INTERVIEWEUR. – Justement, pourquoi vous organisez-vous de cette façon ? Pour mettre vos idées au clair ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Pour mettre mes idées au clair. Voilà, j'ai d'abord besoin du papier pour mettre au clair. J'ai ensuite besoin de... alors c'est Word ou c'est PowerPoint enfin... ce n'est pas vraiment le support qui est important, c'est plutôt le fait de marquer beaucoup, mais de répartir dans les différentes cases, de catégoriser en fait. J'ai besoin de catégoriser. Et ensuite, je synthétise et j'analyse. Et le PowerPoint c'est un support qui me permet assez bien le côté « synthèse » puisque voilà il faut être concis. Et c'est souvent au moment de la synthèse que j'aime faire l'analyse, que j'aime faire les liens, les explications, enfin... Les supports sont biens... même s'il y a des échanges avec mes collègues aussi, mais ça ce n'est pas totalement en lien avec l'outil quoi. Voilà euh... Après, l'usage de l'ordinateur, à part Internet... J'utilise beaucoup Excel aussi.*

INTERVIEWEUR. – Pour quel type de tâches utilisez-vous Excel ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Pour traiter des données démographiques et faire des graphiques. Donc ça, euh... au début je galérais beaucoup, parce que ce n'est pas très intuitif je trouve Excel. Donc j'ai demandé une formation que j'ai eue l'année dernière... Mais qui n'a pas correspondu du tout à mes attentes ! [Rires] Puisque, toute la journée, la formation était sur les raccourcis clavier etc., et le dernier quart d'heure effectivement on a pu poser nos questions mais on n'avait plus le temps donc euh... Ce qui n'a donc servi à rien ! Donc je suis dans l'apprentissage intuitif tout le temps quoi. Je découvre.*

L'usage de l'ordinateur ça va être... ouais, surtout PowerPoint pour les présentations, utiliser Excel pour le générique des mots, Word pour faire les compte-rendus de réunion, et euh... Internet... Ouais, c'est tout je crois.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et donc là, comment se passe la fin de votre journée de travail ? Vous prenez votre ordinateur, votre téléphone ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Alors, à la fin de ma journée de travail... alors mon téléphone oui. Je l'embarque chez moi.*

INTERVIEWEUR. – Toujours allumé ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Toujours allumé. Bon, ça c'est pour la petite histoire, je ne sais pas si ça va vous intéresser... C'est que mon téléphone pro, je l'entends mieux que mon téléphone perso parce que la sonnerie est plus forte. Donc mon conjoint m'appelle sur mon téléphone pro. Donc je le laisse allumé de toute façon parce que je sais que mon conjoint va m'appeler sur celui-là. Voilà.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Donc vous le laissez allumé surtout pour des raisons personnelles ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Complètement.*

INTERVIEWEUR. – Sinon vous pouvez l'éteindre en sortant du travail ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Clairement. Je le laisse allumé pour des raisons personnelles. Comme mon conjoint m'appelle sur celui-là, donc je le laisse allumé. Et si le téléphone sonne et je vois que c'est lui, forcément je décroche. Et si c'est un numéro inconnu ou un numéro du boulot euh... si je suis toute seule, par exemple, je vais décrocher. Par contre, je ne décroche pas que si je suis en soirée, ou avec des amis, si j'ai une activité quoi. Mais si je suis seule, je vais décrocher.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Pourquoi vous allez décrocher si vous êtes seule ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Parce que je me dis pfff... je suis seule. À part si je regarde un bon film ! [Rires] Voilà, si je ne fais rien d'exceptionnel, je vais décrocher parce que je me dis que je ne fais rien d'exceptionnel.*

INTERVIEWEUR. – Est-ce que ça vous culpabiliserait de vous dire « non, je ne fais rien d'exceptionnel, mais je n'ai pas envie de décrocher » ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Ah ouais ! Clairement ! Ou même ça dépend, par exemple euh... Si je suis avec mon conjoint, par exemple, je ne décroche jamais, même si c'est mon Directeur. Mais, par exemple, voilà, s'il est 18h30...*

INTERVIEWEUR. – Vous terminez le travail à quelle heure ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *18h normalement. Mais s'il est 18h30, et que mon téléphone sonne... si je ne décroche pas je culpabiliserais. Mais par contre je ne sais pas quelle heure est mon « heure limite ».*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Mais 18h30, pour vous, c'est encore trop proche ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Voilà. Je dirai jusqu'à 20h en fait. Jusqu'à 20h, je culpabiliserais si je ne décrochais pas. Après 20h, non. Euh... ouais. Je crois que c'est 20h ma limite. D'ailleurs, si je suis avec mon conjoint et que je ne décroche pas mais que la personne me demande de la rappeler, je la rappelle.*

INTERVIEWEUR. – Vous ne laissez pas des messages en suspens jusqu'au lendemain...

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non. Je vais écouter plutôt le message et je vais rappeler. Par exemple, voilà un de mes collègues m'appelle souvent vers 19h pour l'histoire de la voiture... Je ne sais pas où il est, mais il m'appelle souvent vers 19h pour des problèmes de voiture.*

INTERVIEWEUR. – Pour le lendemain ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Pour le lendemain. Et par exemple des fois quand je suis au resto avec une amie, je rappelle même en soirée quoi. Et par contre, le collègue avec qui je partage la voiture, je le rappelle des fois vers 21h / 21h30. Ça m'arrive, parce que je sais que je peux. Surtout que voilà, si c'est un problème urgent pour le lendemain euh...*

INTERVIEWEUR. – Donc, quand on vous appelle le soir, et que vous décrochez ou qu'on vous laisse un message, mis à part pour l'organisation du véhicule, quel autre type d'échange ou de communication avez-vous ? Par exemple si c'est votre Directeur qui vous appelle ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *C'est toujours sur l'organisation. Mon Directeur quand il m'appelle, souvent, c'est que le lendemain on part en déplacement à Lyon, par exemple, en avion, et on ne s'est pas mis d'accord, donc il m'appelle pour me dire : « on se retrouve à l'aéroport à 6h30 »... ou ce genre de truc. Donc là, à la limite, je ne le rappelle pas car je pense que c'est juste pour « caler » le truc qu'il m'appelle. On ne s'est pas vus dans la journée... Moi je ne l'ai pas appelé parce que je me dis qu'à l'aéroport de Mérignac on se retrouvera bien ! Voilà, les fois où il m'a appelé le soir, c'était pour ça.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Ça ne va pas être pour parler d'un « cas », d'une mission spécifique, ou autre ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Honnêtement... Je n'ai qu'une collègue qui fait ça... que je ne citerai pas [sourire]. Mais effectivement j'ai une collègue qui peut m'appeler après 18h pour dire : « Oui euh... J'ai repensé à ce consultant, tatatata... euh... J'ai fait ce choix-là mais je ne sais pas s'il faut, donc il faudra qu'on leur parle... ». Voilà, donc elle m'appelle pour me dire : « Faut qu'on leur parle ».*

INTERVIEWEUR. – D'accord, c'est une préoccupation qu'elle a, donc il faut qu'elle vous en informe ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *C'est ça. C'est exactement ça. Des fois en plus elle prend le train pour rentrer chez elle, donc elle a 1h30 de train, donc euh... voilà !*

INTERVIEWEUR. – Elle se sert de ses « temps morts » pour communiquer une impression qu'elle a, une émotion ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Exactement. Et là, par contre, effectivement, [quand c'est elle qui appelle], je ne décroche plus. [Rires] J'avoue ! Donc là c'est la présentation du numéro qui est très importante ! [Rires] La présentation de « qui appelle ». Parce que pour des échanges d'information ça ne me dérange pas, par contre pour partager des problèmes effectivement en dehors de mon temps de travail, je considère que ce n'est pas le moment. Ce n'est pas le lieu. Clairement. Et là-dessus, je me suis laissée débordée un certain moment, mais moi ça me met un peu dans l'agressivité quand même. Je vais avoir de l'agressivité contre la collègue ou le collègue qui euh... Enfin moi je considère que je ne travaille plus quoi ! C'est une chose de dépanner quand on est dans une situation de dépannage, et ça en est une autre de faire quelque chose qu'on peut faire un autre moment.*

INTERVIEWEUR. – Quand vous parlez de « débordement », vous évoquez le débordement en termes de temps ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non, non. C'est de débordement, c'est-à-dire que je répondais, je l'écoutais, et même si je n'avais pas envie de l'écouter, je l'écoutais quand même. Et donc je pouvais passer vingt minutes le soir au téléphone à euh... même pas discuter ou à échanger sur tel consultant (« Pourquoi on n'a pas fait ça ? Pourquoi on n'a pas fait ceci ? »), telle entreprise euh... Et je considère que ce n'est pas le lieu, ce n'est pas le moment. Donc maintenant je préfère ne pas décrocher parce que je sais que je n'arrive pas à dire « non » une fois que la conversation est commencée.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et est-ce que vous ça vous arrive, quand vous êtes dans les transports ou en déplacement (et que ce n'est pas vous qui conduisez) par exemple, de contacter un collègue pour échanger sur votre mission de la journée ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non. Enfin moi je n'aime pas le téléphone, donc je n'échange pas avec mes collègues par téléphone. Je ne les appelle que pour un échange d'information précis, en général d'ordre « date » ou « lieu de rendez-vous ». Les partenaires, par contre, avec qui je travaille, effectivement je peux les appeler pour échanger. Mais mes collègues, non. Je considère qu'on a un lieu de travail commun et que si j'ai envie d'échanger avec eux c'est à ce moment-là quoi.*

INTERVIEWEUR. – Donc vous allez peut-être préférer le mail si vous avez vraiment besoin de prendre contact avec quelqu'un ? Pour l'informer de quelque chose en particulier... Même si cela peut attendre, pouvez-vous être tenté d'envoyer un mail dans la soirée ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Alors... Si j'ai la sensation d'avoir bien terminé ma journée, je laisse mon ordinateur professionnel au travail le soir et le week-end. Si je sais que j'ai un truc que je n'ai pas fini, ou par exemple un PowerPoint à finir ou des choses comme ça, j'amène l'ordinateur chez moi... et non seulement je vais faire le PowerPoint mais en plus je vais regarder mes mails, même le week-end.*

INTERVIEWEUR. – Pour quelle raison n'auriez-vous pas terminé votre travail ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Parce que euh... par manque de temps ou par manque d'organisation.*

INTERVIEWEUR. – *Par rapport à vos déplacements, par exemple ?*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non mais par exemple euh... Voilà, typiquement j'ai pris deux jours de RTT là, lundi c'est férié, mardi j'ai une restitution... Je n'ai pas encore fait le PowerPoint [rires] ! Mais j'ai fait tout le travail d'analyse etc. J'ai fait le traitement des données sur Sphinx, mais il faut que je copie et que je colle les tableaux, que je réfléchisse un peu à l'analyse, que je fasse une saisie un petit peu de la question ouverte... C'est 1h de boulot. Euh... J'ai du temps le mardi matin pour le préparer. Par contre, je me connais, j'ai peur que le mardi je n'aie pas assez de temps donc je vais sûrement le faire ce week-end.*

INTERVIEWEUR. – Pour quel motif pourriez-vous « ne pas avoir assez de temps » ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Je peux avoir des coups de fil qui peuvent me tomber dessus à ce moment-là, un collègue qui va venir dans mon bureau pour discuter de quelque chose... Enfin, je peux avoir des imprévus qui vont me mettre en difficulté... Parce que, par contre j'ai un impératif : à 16h il faut que je sois dans les Landes et que je fasse la restitution. Donc je préfère être sûre que c'est fait, et alors à la limite je vais peut-être avoir moins de travail que prévu et je vais pouvoir aller prendre un café avec mes collègues, mais voilà...*

INTERVIEWEUR. – *Vous préférez anticiper.*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Je préfère anticiper. Donc euh... je vais aussi regarder mes mails, et aussi, par exemple, je vais répondre aux mails ce week-end... enfin, le week-end ou le soir. Si je l'amène pour un autre sujet, je regarde quand même mes mails.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et est-ce que vous répondez à tous les mails ou à certains types de mails en particulier ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non je réponds à mes collègues, même si ce n'est pas urgent, et je réponds aux mails urgents, en fait...*

INTERVIEWEUR. – Quels types de mails peuvent être considérés comme « urgent » ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Euh... Par exemple euh... Si on me demande de lire un document avant de l'envoyer (« Il faut que je l'envoie avant vendredi... est-ce que tu pourrais le relire ? ») parce qu'il ne sait pas que je suis en RTT par exemple. Donc là, je vais le renvoyer, ça c'est considéré comme urgent. Toutes les histoires de dates, je considère ça comme « urgent » entre guillemets parce que je sais que l'agenda... enfin tu te mets des options dans tous les coins et à un moment t'as envie de choisir et de savoir quel temps il te reste. Donc les questions de date aussi, je réponds. Euh... de savoir, voilà, si je serai à telle réunion ou pas. Sinon, pour toute autre question, je ne réponds pas, je mets en attente. Et là, je réponds pendant mon temps de travail. Et sur l'ordinateur pro, j'ai quelques trucs perso : des films que mon collègue m'a donnés... [Rires] mais qui est autorisé en fait par le Directeur... Par contre, on le met dans un endroit dans l'ordinateur spécifique où on ne fait pas de sauvegarde. Ça ne vient pas alourdir la sauvegarde de l'entreprise, ce qui me semble normal ! Mais on a le droit [Rires] de mettre des photos ou des films perso.*

INTERVIEWEUR. – D'accord... Donc là, vous avez vraiment décrit la journée type au sein de l'entreprise ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Au sein de l'entreprise oui.*

INTERVIEWEUR. – Et dans le cadre d'une intervention, d'un déplacement ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Peut-être un dernier truc au sein de l'entreprise... effectivement en termes un peu négatif euh... C'est pourquoi la ligne directe parfois peut être gênante parce que... Par exemple, je suis en plein diagnostic, en pleine rédaction, ça y est mon cerveau est chaud, j'ai plein d'idées, je suis à fond dedans, et là mon téléphone sonne. Et là, ça me coupe dans mon élan mais je réponds. Alors que si, par exemple, c'est l'assistante qui prend*

la communication, je peux lui dire : « Eh bien là, écoutes, je suis vraiment en train de rédiger, est-ce que tu peux prendre le message et je la rappelle dans une heure ? ». Donc là c'est à ce moment là que la ligne directe peut être intrusive ouais... comme le [téléphone] portable. Parce que c'est pareil, j'y réponds. Je réponds quand même, même si on peut dire que d'un point de vue intellectuel ce n'est pas le meilleur moment. Quand je sais que ce n'est pas urgent et que c'est juste euh... par exemple quelqu'un qui veut des informations sur le NPG, en plus c'est lui qui est en demande quelque part, donc je vais dire « eh bien je vous rappelle » ou il me rappelle dans une heure. Voilà, c'était juste pour finir sur une journée en entreprise.

Donc « journée de déplacement »... Donc là, effectivement, j'ai été regardé sur Mappy la veille pour voir combien de temps je mettrai. Donc je me lève en conséquence. Mon téléphone est toujours allumé le matin. Donc je vais dans ma voiture, je rentre l'adresse de l'entreprise dans le GPS (essentiel parce que je n'ai aucun sens de l'orientation et aucune mémoire des itinéraires [rires]). Et par contre je laisse mon téléphone dans mon sac... qui est dans le coffre, donc je ne réponds pas.

INTERVIEWEUR. – D'accord... Donc pas de main-libre non plus...

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non pas de main-libre parce que euh... j'ai eu des cours de cognitive et que voilà ! Et en plus moi je suis jeune conductrice encore, donc voilà, je euh... Mais par contre, voilà, pour le coup, on a eu une formation risque routier où la formatrice avait plutôt un discours valorisant le kit main-libre et disant qu'on pouvait quand même répondre au téléphone en kit main-libre. Le Directeur, lui aussi, dit que normalement il faut répondre quand on conduit puisque ça peut être urgent. Moi, je ne suis pas d'accord. Je considère que quand je conduis, je ne réponds pas au téléphone parce que c'est pour ma sécurité. Et puis c'est aussi considérer que l'activité de conduite n'est pas une activité de travail. Or, moi quand je pars à 7h le matin et que je reviens à 21h, j'ai eu une grosse journée, même si je ne suis intervenue que cinq heures dans la journée.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Mais vous pourriez, par exemple, prendre votre téléphone à côté de vous, ne pas décrocher et lorsque vous pouvez vous arrêter à un moment donné, vous vous arrêtez pour écouter le message. Ce serait, du coup, une communication asynchrone, mais bon... ça permet de garder une sécurité. Or, vous avez choisi de le placer dans le coffre...

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Oui, mais d'un côté je sais que quand je dois être, par exemple, à Saint Etienne d'Orthe à 9h, je ne prends pas non plus une marge énorme parce que bon c'est déjà partir à 6h30 ou à 5h30... Si je suis honnête, je ne vais pas partir à 5h du matin pour pouvoir m'arrêter si jamais on m'appelle ! D'un côté, mon Directeur m'a dit la même chose donc euh... C'est plutôt que si je prends de l'essence, je vais regarder mon téléphone au moment de prendre de l'essence, au moment d'une pause pipi si je fais une pause pipi, enfin c'est plutôt à ces moments là quoi effectivement où quand j'arrive je regarde, j'appelle sur le parking de l'entreprise par exemple si c'est urgent. Mais je ne vais pas m'arrêter spécialement pour euh... Ce ne serait pas honnête de dire ça quoi. Je ne fonctionne pas comme ça. Mais même mon téléphone perso, je ne le prends pas.*

Et donc je vais utiliser mon ordinateur et un vidéoprojecteur en entreprise. Donc le vidéoprojecteur c'est moi qui l'emmène en général. Lors de la présentation, moi je ne me connecte pas à Internet quand je suis en entreprise.

INTERVIEWEUR. – Vous ne consultez donc pas vos mails lors de vos déplacements ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Pas du tout. Non. Sauf si euh... c'est vrai que ça devient assez addictif... Par exemple l'autre jour j'étais à Hagetmau, on faisait le diagnostic à deux, et j'avais une heure en fait où moi je n'avais pas d'entretien et mon collègue était déjà reparti en entretien, et effectivement j'ai allumé mon ordinateur, j'ai essayé de voir s'il y avait un réseau Neuf pour pouvoir me connecter (parce que moi comme je suis abonnée à Neuf, je peux me*

connecter sur des bornes Neuf)... Comme on était au fin fond d'Hagetmau, il n'y avait pas de borne Neuf [rires]... Donc je me suis mise un peu euh... je me suis dit : « faut que je consulte mes mails », enfin vraiment une sorte de manque assez bizarre !

INTERVIEWEUR. – Vous étiez dans l'attente d'un mail ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non. Et donc, dans l'entreprise dans laquelle j'étais y'avait un ordinateur dans le fond de la salle et j'ai pris la connexion... Donc je me suis connectée parce que voilà j'avais une heure à tuer et je me suis dit « je ne vais pas rien faire », je vais utiliser ce « temps mort » pour traiter mes mails.*

Voilà... Et puis par exemple si je dors à l'hôtel, effectivement le soir je vais essayer de me connecter le soir. Donc soit si la connexion est gratuite, dans l'hôtel je me connecte, soit voilà je vais me connecter avec une borne Neuf.

INTERVIEWEUR. – Pour travailler ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Pour travailler oui, enfin pour regarder mes mails. Des fois ça sert à rien mais [rires] je regarde quand même mes mails !*

INTERVIEWEUR. – Vous le faites délibérément ou il est conseillé que vous le fassiez ? Est-ce que l'on peut vous reprocher le lendemain de ne pas avoir répondu à vos mails pendant votre déplacement ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Non, mais même mon Directeur est plutôt à l'inverse parce qu'on a un collègue qui avait demandé à avoir une clé 3G pour pouvoir se connecter partout et tout le temps. Et lui [Directeur] il est plutôt dans « Le mail ce n'est pas quelque chose d'instantané. Et si vous ne répondez pas à un mail du jour au lendemain euh... vous n'avez aucune obligation de répondre à vos mails du jour pour le lendemain ». Pour ça, y'a le téléphone. Donc en premier il faut être joignable par téléphone... Mais le mail, on n'a vraiment aucune obligation de timing quoi. Il n'y a aucune prescription, au contraire il nous dit plutôt : « ne soyez pas trop sur le mail ». Mais euh... je ne saurai pas trop expliquer pourquoi...*

INTERVIEWEUR. – Peut-être parce que quand vous êtes en déplacement vous vous sentez tout le temps au travail, donc « poussée à travailler », à consulter ses mails, etc. ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Oui ou... parce que lors d'une journée en déplacement, je sais que je vais recevoir des mails. Donc c'est pour me tenir au courant, pour savoir voilà dans la journée « qu'est-ce qu'il s'est passé ? » entre guillemets, est-ce qu'il y a des nouvelles infos dont il faut que je prenne connaissance quoi... C'est un peu comme une façon de se tenir au courant en fait. « Qu'est-ce qu'il s'est passé dans la journée ? », bon... alors que c'est juste les mails !*

INTERVIEWEUR. – Est-ce que cela vous déculpabilise quelque part ? Vous vous sentez mieux une fois que vous avez consulté vos mails ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Oui je me sens mieux. Je ne suis pas sûre que ce soit de la culpabilité. C'est plus euh... avoir l'esprit tranquille. Je suis plus sereine. Même si je n'attends rien, comme je disais tout à l'heure, même si je n'attends pas une information, par contre je sais que je n'en ai pas loupé une.*

INTERVIEWEUR. – Ça vous préoccupe de penser que vous pouvez passer à côté de quelque chose d'important ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Oui voilà. Je me dis au cas où j'ai un mail qui me demande quelque chose euh... Moi je suis sûre que j'en n'ai pas à la limite, si je n'ai pas de mail, au moins je suis plus sereine. Ce n'est pas un comportement de culpabilité mais plutôt le fait d'avoir l'esprit tranquille... De ne pas penser aux éventuels mails que je pourrais avoir, c'est plus ça.*

Voilà. Donc en déplacement, effectivement, je suis peut-être moins connectée. Ouais surtout que le téléphone je m'en dégage un petit peu.

INTERVIEWEUR. – Très bien. Maintenant, pouvez-vous réfléchir à (une ou) plusieurs situations concrètes que vous avez vécues directement en lien avec votre travail dans lesquelles l'utilisation d'une TIC a joué un rôle majeur...

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Joué un rôle majeur... Dans le fait de pouvoir réaliser ma tâche ?*

INTERVIEWEUR. – Comme vous l'entendez...

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Comme je l'entends... Alors ouais, j'en ai une.*

Je suis allée dans entreprise dans Les Landes, pour euh... donc je pensais y aller pour rencontrer le comité de pilotage (donc Direction, Représentant des Salariés) pour faire ma présentation et lancer le truc. Et puis plus tard, j'allais leur envoyer par courrier les questionnaires (sous enveloppe T). Sauf qu'en fait, je suis arrivée et on m'a dit : « On voudrait faire une mesure en fait sur les personnes permanentes qui peut attendre (salariés permanents) ; mais on voudrait aussi faire une mesure de la satisfaction sur les saisonniers en fin de saison, et ils partent mercredi prochain ». En gros, ils partaient dans une semaine ! Donc le temps d'envoyer par courrier les questionnaires et tout ça, enfin le timing était super serré. Donc là, dès que je suis sortie du rendez-vous j'ai appelé avec mon téléphone portable mon entreprise, j'ai appelé l'Assistante pour qu'elle fasse euh... Donc il fallait que je lui explique tout parce que ce n'est pas elle qui s'en charge d'habitude. Donc il fallait qu'elle marque le nom de l'entreprise sur chaque questionnaire, le nombre d'enveloppes T, l'adresse à laquelle il fallait qu'elle les envoie... pour que ça parte dans la journée quoi.

INTERVIEWEUR. – Donc en fait, dans cette situation, grâce au téléphone portable, vous avez pu faire face à une urgence, faire face à un imprévu ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Voilà. Mais par contre si on regarde la situation, certes il y a la technologie, mais il y a aussi les collègues. Si je n'avais pas eu les collègues, la technologie n'aurait rien fait ! [Rires]*

INTERVIEWEUR. – Bien sûr !

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Enfin, c'est un mélange des deux.*

INTERVIEWEUR. – Si vous n'aviez pas de téléphone portable vous auriez trouvé un moyen de contacter vos collègues ?

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *J'aurai sûrement demandé à l'entreprise de pouvoir passer un coup de fil. Effectivement. Enfin, c'est vrai, rôle majeur parce que je me souviens qu'il y a eu un peu un stress. En tous cas, le téléphone a permis de diminuer mon stress parce que j'ai pu trouver une solution.*

Après euh... une situation précise euh...

Eh bien je me souviens, par exemple, qu'une fois j'avais rendez-vous dans une entreprise, ça devait être dans le Lot-et-Garonne. J'étais arrivée très en avance parce que c'était l'époque où je prenais beaucoup de marge. Et donc j'étais allée me balader au petit village à côté, qui était très mignon. Donc je me suis baladée et tout ça. Et après je suis repartie... Sauf que j'étais persuadée de connaître la route [rires] mais je suis partie dans le mauvais sens, je ne reconnaissais plus rien. Et donc là, heureusement qu'il y avait le GPS. Donc voilà, j'ai rebranché le GPS et j'ai retrouvé ma route [rires]. Et je suis arrivée pile à l'heure à mon rendez-vous, mais j'ai failli être en retard !

Et aussi une situation où le téléphone portable, là par contre il n'y a que le téléphone portable... C'est le fait, par exemple, quand je ne trouve pas une entreprise, je m'arrête sur le bord de la route... et euh... enfin ça m'est arrivé pour aller dans une entreprise près de Bergerac, où je ne trouvais... je ne trouvais pas l'entreprise. Donc j'ai appelé au standard, le numéro de l'entreprise, je leur ai dit où j'étais et ils m'ont expliqué comment y aller quoi. Même sur le GPS ça n'était pas indiqué !

INTERVIEWEUR. – *D'accord. Donc ça, c'était des situations positives qui vous ont permis de faire face à l'urgence, d'être efficace et d'être à l'heure. Est-ce que vous avez vécu des situations dans lesquelles l'utilisation d'une TIC a eu des répercussions plutôt négatives ?*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Répercussions négatives... [Silence]*

INTERVIEWEUR. – *Répercussions négatives... pas forcément dans la qualité de votre travail, ça peut être dans votre perception de la situation comme étant particulièrement négative, dans votre ressenti. Ça peut être un débordement, comme vous expliquiez tout à l'heure, sur la sphère personnelle.*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Euh... [Silence]*

[En référence au « débordement » causé par une de ses collègues par téléphone] Encore récemment, un exemple encore plus précis... C'est donc un matin, je passe à l'entreprise pour récupérer la voiture et partir pour mon intervention. Et je me « prends le bec » avec cette collègue le matin, puisqu'elle venait juste d'arriver. Bref, un petit conflit qui n'a pas duré longtemps. Mais je suis partie, j'ai claqué la porte. Donc je suis partie en intervention. Et, dans les dix secondes qui ont suivi, elle m'a appelée sur mon téléphone portable. Donc là, effectivement, je n'ai pas décroché mais ça m'a... enfin ça m'a encore plus énervée. Et en plus elle m'a laissé un message, j'ai écouté le message et elle était super froide, hyper condescendante sur le message. Et donc je suis arrivée en entreprise très énervée, et je n'étais pas dans de bonnes conditions pour faire mon intervention. Bon, après je me suis calmée, j'ai pensé à autre chose, mais effectivement le fait qu'elle m'appelle sur mon portable ça m'a encore plus énervée !

INTERVIEWEUR. – *Ce qui fait que la dispute entre guillemets a pris des proportions plus vastes, étendues au-delà du lieu physique de l'entreprise où vous êtes partie en claquant la porte...*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Exactement.*

Et après, sur le mail en fait... alors je n'ai pas d'exemple précis mais des fois c'est la sensation d'irréversibilité un petit peu... C'est-à-dire qu'une fois le mail envoyé, des fois je me dis : « Merde ! Je n'aurai pas dû dire ça comme ça ! » ou « J'ai mis untel en copie, il ne fallait pas le mettre ! ».

Y'a pas longtemps, donc on travaille avec [nom entreprise]... Donc je travaille avec on va dire le Chef, et sa chargée de mission, qui est arrivée un peu plus tard, mais qui est là depuis moins longtemps. Et elle a envoyé un mail à la consultante avec qui on travaille et à moi, en nous disant : « voilà un projet de courrier à transmettre aux entreprises, est-ce que vous pouvez le relire et me dire ce que vous en pensez ? ». Donc très bien. Elle ne donnait pas de date butoir, donc moi voilà j'avais autre chose à faire l'après-midi donc je ne le traite pas. Donc je vais voir mes collègues, on commence à y travailler, on retravaille le courrier, et je pensais lui envoyer le lendemain matin. Et je vois qu'à 18h le soir elle envoie le courrier à toutes les entreprises alors qu'on n'avait pas donné notre retour ! Et sur le courrier, y'avait le logo de notre entreprise. Donc moi ça m'a un petit peu échauffée donc voilà... Le soir, j'ai pris mon ordinateur chez moi, j'ai fait un mail en disant : « Voilà, pour le projet nous ferons quelque chose demain. Et pour le courrier, je constate que vous l'avez déjà envoyé et que nous n'avons pas pu donner notre retour ». Et il y avait son chef en copie... Donc j'ai envoyé le mail et tout de suite après je me suis

dit : « merde, je n'aurai pas dû ». Certes, ça ne m'a pas plu, mais y'a quand même son supérieur hiérarchique en copie et je me suis sentie un peu mal...

INTERVIEWEUR. – *Oui je comprends... Vous avez pointé du doigt une erreur qu'elle a commise.*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Et en même temps... parce qu'il y avait le logo de l'entreprise donc je me suis dit que mon Directeur pouvait aussi me faire le reproche. En même temps je me dis enfin... c'est des partenaires, faut pas se brouiller avec, il y a un enjeu de financement derrière... Enfin, je me suis un peu pris la tête. Je me voyais déjà licenciée pour faute professionnelle ! Enfin vraiment je me suis euh... alors que c'était un peu sec mais il n'y avait rien d'insultant. Mais c'est vrai que j'ai regretté, voilà, juste après avoir envoyé l'email... Et puis voilà le côté irréversible de « maintenant je ne peux rien faire il est parti » quoi... C'est vrai que dès le lendemain j'en ai parlé à mon Directeur, et il m'a dit : « Non, ça ne m'a pas choqué ». Et puis j'en ai touché deux mots à la personne et... et c'est passé comme ça... Mais c'est vrai que ça m'a un peu pourri la soirée après quoi... parce que je regrettais d'avoir formulé ça comme ça... Et en plus comme c'était un partenariat qui était en train de se construire, je me disais que je pouvais un peu tout foutre en l'air à cause du phrase à la con. Et puis y'a pas mort d'homme, si elle a envoyé le courrier sans qu'on le corrige, et bien voilà.*

INTERVIEWEUR. – *Et depuis, est-ce que vous adoptez de nouvelles stratégies pour ne plus avoir cette suspicion, cette peur d'avoir envoyé un mail avec des propos que vous regrettez ?*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Eh bien justement... Parce qu'en plus ce mail je l'avais envoyé de chez moi, le soir. Et donc c'est pour ça que maintenant j'essaye de ne plus envoyer de mail euh... Je lis mes mails des fois le soir, mais je ne renvoie plus de mails à des partenaires extérieurs de chez moi ou après une journée de travail. Ou je fais un brouillon et je me laisse le lendemain pour le relire et l'envoyer. Parce que je me dis, voilà... la fatigue des fois, ou un peu d'énerverment ou de frustration, ce n'est pas de meilleur conseil. Donc souvent je fais des brouillons en fait pour m'avancer. Par contre, je les envoie et je les relis le lendemain.*

INTERVIEWEUR. – *Vous vous donnez un temps de réflexion ?*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Voilà. Par contre si c'est, comme on disait tout à l'heure, pour une date... Si on me dit : « Est-ce que t'es là demain pour qu'on parle de ça ? », ça je réponds par exemple. Mais quand il y a d'autres enjeux derrière, je les mets en attente.*

INTERVIEWEUR. – *D'accord... Pour revenir au sujet de la connexion avec l'entreprise. Est-ce que, lorsque vous êtes en vacances, vous vous déconnectez d'avec votre entreprise ? Ou est-ce que, de temps en temps, vous consultez vos mails, vous contactez certains collègues, par exemple ?*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – *Alors... Pour l'instant je n'ai pas eu beaucoup de vacances [rires]. Mais les deux fois où j'ai eu quinze jours de vacances euh... non, je n'ai pas consulté mes mails. D'ailleurs j'ai laissé mon ordinateur dans l'entreprise. Je ne rentre pas en contact avec mes collègues. C'est vrai que les vacances, non. Les vacances, pour moi c'est...*

Par contre, le côté positif et le côté négatif en même temps, c'est vrai qu'avec notre téléphone professionnel on a 30€ de forfait par mois payé par l'entreprise, et on a complètement le droit de l'utiliser pour un usage personnel. Et par exemple, voilà, cet été je suis allée à Londres, et mon téléphone professionnel en fait fonctionne à l'étranger. Donc je l'ai gardé à Londres pour pouvoir appeler mes proches. Et une de mes collègues m'a appelée quand j'étais à Londres ! Elle ne savait pas que j'étais à Londres... Et j'ai décroché effectivement. Donc là, ça a fait un peu incursion euh...

INTERVIEWEUR. – *Elle savait que vous étiez en vacances ?*

CHARLOTTE, CADRE INTERMÉDIAIRE. – Euh... Oui, pourtant elle savait que j'étais en vacances mais euh... Je ne sais plus... C'était euh... C'était au sujet du projet européen... Enfin voilà, qu'il fallait que je me réserve euh... C'était plutôt sympa hein, c'était pour notre voyage en Italie. Elle savait qu'on allait partir tels jours, donc que je ne me mette aucun rendez-vous pour ces jours-là pour qu'on puisse partir à Rome. Mais c'était un coup de fil plutôt sympa ! Voilà.

Donc non, c'est vrai que pour les vacances j'arrive beaucoup plus à couper pendant les vacances qu'en soirée ou en week-end. Parce que souvent, peut-être que je ne l'ai pas forcément dit mais euh... je travaille quand même le week-end, on va dire euh... à peu près un week-end sur deux, de une heure à trois heures quand même le week-end, pour anticiper « au cas où » j'ai d'autres trucs qui me tombent dessus. C'est souvent ça en fait. Ça ne m'est jamais arrivé d'avoir une restitution le lundi matin et que je ne l'aie pas faite. Par contre voilà, si j'ai une restitution pour le lundi après-midi et que j'ai lundi matin pour travailler, je vais quand même le faire le week-end « au cas où ». Et ça effectivement euh... ouais, le fait d'avoir un ordinateur portable fait qu'on peut bosser chez nous quoi.

Commentaires :

Cet entretien s'est avéré riche en contenu. La méthode projective mise en œuvre ici (inspirée de la « méthode du Sosie ») permet d'obtenir un corpus similaire à un entretien de récit de vie. Les situations professionnelles relatées sont explicitées à la lumière de l'usage des TIC : utilité, conséquences, motivation dans l'usage, sentiment d'efficacité, relations interpersonnelles, type de communication, contenu, dimension hiérarchique, etc. Par cette méthode, il apparaît que les usages des TIC sont moins généraux, mais, au contraire, appuyés sur des situations concrètes à partir desquelles l'intervieweur peut amener le sujet à mettre en mots ses comportements et attitudes quotidiennes à l'égard des TIC. De plus, au cours du « récit », des incidents critiques apparaissent d'emblée, de manière spontanée. La technique projective permet au sujet de mieux illustrer son propos en relatant des expériences vécues. Le rôle de l'interviewer est d'accompagner l'explicitation des usages, mais également de rebondir sur des éléments clés du discours. Par exemple, au cours de cet entretien, ont été approfondis, par l'aide de l'interviewer : la source de l'injonction à la connexion permanente, les dérives communicationnelles, la traçabilité du courrier électronique, l'optimisation du temps, l'urgence, les stratégies de faire-face.

Il est important que l'intervieweur veille à accomplir son rôle de guidance d'entretien : en effet, le sujet peut « perdre le fil » lorsqu'il s'attarde sur une situation particulière liée aux TIC.

La technique des incidents critiques est ici proposée sous forme de questionnement neutre, afin d'éviter certains biais. Le sujet propose d'emblée des incidents positifs, puis poursuit par des incidents négatifs.

À l'issue de l'analyse de cet entretien, nous avons opté pour la projection dans une journée-type de travail médiée par les TIC, supprimant l'énoncé de la méthode du Sosie. La guidance des trois entretiens suivants s'est avérée concluante.

ANNEXE 3

Démarche d'échantillonnage

Courrier spontané adressé à des cadres



Cindy FELIO

*Doctorante en Sciences de l'Information et de la Communication,
Laboratoire MICA*

Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine

10, Esplanade des Antilles

33607 Pessac

@ : cindy.felio@u-bordeaux3.fr

Objet : appel à participation volontaire des cadres

Pessac,
Le 7 septembre 2010

Madame, Monsieur,

Je suis Cindy FELIO, Doctorante à l'Université de Bordeaux 3 au sein du laboratoire MICA.

Associée à un programme de recherche national (financé par l'Agence Nationale de la Recherche), j'élabore un travail de thèse sur l'utilisation des Technologies de l'Information et de Communication (téléphone portable, ordinateur, agenda électronique, e-mail, etc.) déployés par les cadres. L'objectif est de connaître les usages des cadres en matière d'outils technologiques et d'identifier les risques psychosociaux potentiellement associés.

Pour réaliser cette étude, je rencontre un échantillon de la population cadre en Aquitaine. C'est pourquoi je vous sollicite aujourd'hui. Je vous invite à un **entretien individuel** afin que nous échangions sur votre **usage quotidien des technologies** dans le cadre professionnel. Le contenu de nos échanges permettra d'appréhender la réalité du terrain en s'intéressant à votre propre vécu. Un second entretien aura lieu **un an plus tard**, afin d'identifier de nouveaux comportements ou attitudes à l'égard des technologies.

Bien sûr, je m'engage à préserver toute confidentialité des échanges. Tout entretien sera anonyme ainsi que le nom de l'entreprise.

Si vous l'acceptez, je souhaite que nous convenions d'un rendez-vous. Je reste à votre disposition pour définir les modalités de rencontre : au sein de votre entreprise (si les conditions le permettent), ou à la Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine située à Pessac.

Vous remerciant d'avoir pris ma demande en considération, je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en la sincérité de mes salutations distinguées.

Cindy FELIO

Courrier électronique

envoyé aux clubs d'entreprises aquitains

Monsieur le Président,

Le Club des Entreprises de Pessac regroupe plus de 300 adhérents provenant d'entreprises de différentes tailles et de tout secteur d'activité. Votre club est fortement dynamique et soutient les projets et ambitions des professionnels de la ville de Pessac.

Je suis Cindy FELIO, Doctorante à l'Université de Bordeaux 3 au sein du laboratoire MICA. Dans le cadre d'un programme de recherche national (financé par l'Agence Nationale de la Recherche), j'élabore un travail de thèse sur l'utilisation des Technologies de l'Information et de Communication (téléphone portable, ordinateur, agenda électronique, e-mail, etc.) chez les cadres. L'objectif est de connaître les usages des cadres en matière d'outils technologiques et d'identifier les risques psychosociaux potentiellement associés.

L'utilisation des TIC a peu à peu transformé l'activité de travail des cadres (mutation du rapport au temps, système de transmission de l'information, télétravail, etc.), et par là-même, leur qualité de vie au travail. La perméabilité entre vie professionnelle et vie privée, la fragmentation du temps de travail, les comportements addictifs, ou encore les phénomènes de "déconnexion aux technologies" font partie de mon objet de recherche.

Pour ce faire, je réalise une étude auprès de cadres exerçant leurs fonctions en Aquitaine. C'est pourquoi je vous sollicite aujourd'hui.

Si vous l'acceptez, je souhaite convenir d'un rendez-vous avec vous afin de vous présenter mon travail de thèse. Si le Club des Entreprises de Mérignac est intéressé pour participer et/ou collaborer à cette étude, nous discuterons ensemble des conditions d'accès aux salariés cadres. Je reste à votre disposition pour définir les modalités de rencontre. Je suis mobile, mais je peux également vous recevoir à la Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine.

Je vous remercie d'avoir pris ma demande en considération,

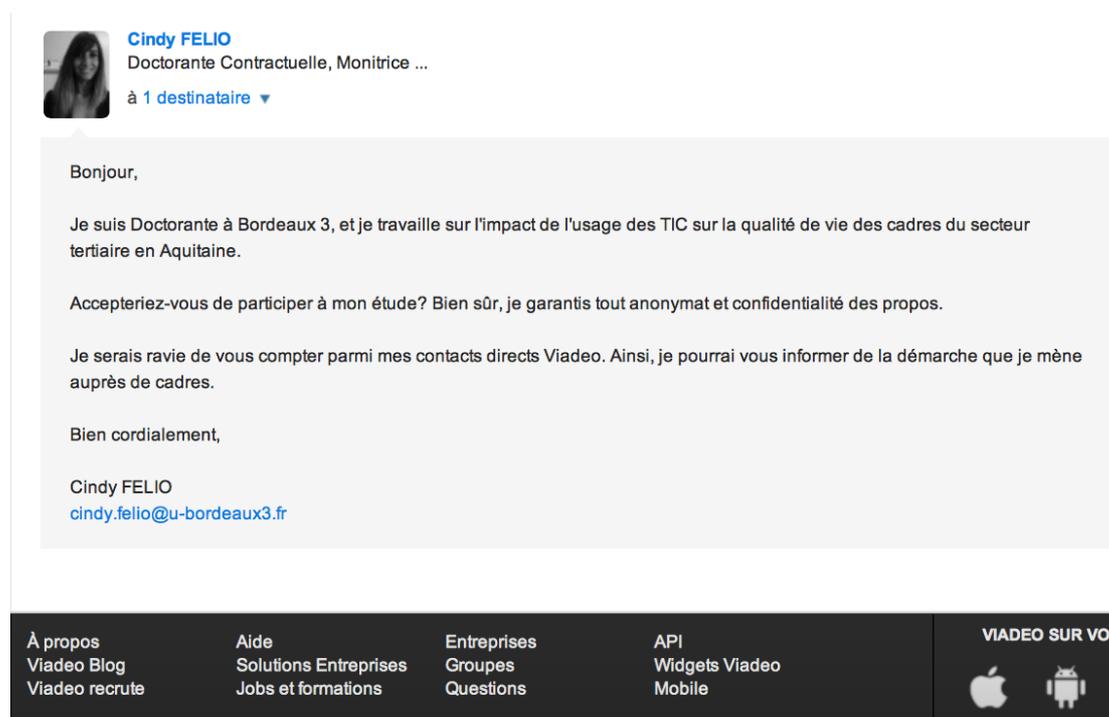
Bien cordialement,

Cindy FELIO

Message transmis à des cadres sur Viadeo

L'abonnement *Premium* au réseau social professionnel *Viadeo* nous a permis d'avoir accès à un annuaire d'adhérents particulièrement volumineux. À partir de certains critères (statut, poste occupé, lieu d'exercice), nous avons sélectionné un large panel de cadres présents sur *Viadeo* pour les convier à participer à l'Étude.

La première modalité de contact conçue par le réseau étant de proposer une mise en relation, nous proposons dans ce court espace le texte suivant :



The screenshot shows a message from Cindy FELIO, a Doctorante Contractuelle at Bordeaux 3. The message text is as follows:

Cindy FELIO
Doctorante Contractuelle, Monitrice ...
à 1 destinataire ▼

Bonjour,

Je suis Doctorante à Bordeaux 3, et je travaille sur l'impact de l'usage des TIC sur la qualité de vie des cadres du secteur tertiaire en Aquitaine.

Accepteriez-vous de participer à mon étude? Bien sûr, je garantis tout anonymat et confidentialité des propos.

Je serais ravie de vous compter parmi mes contacts directs Viadeo. Ainsi, je pourrai vous informer de la démarche que je mène auprès de cadres.

Bien cordialement,

Cindy FELIO
cindy.felio@u-bordeaux3.fr

The footer of the screenshot contains the following navigation links and information:

- À propos
- Viadeo Blog
- Viadeo recrute
- Aide
- Solutions Entreprises
- Jobs et formations
- Entreprises
- Groupes
- Questions
- API
- Widgets Viadeo
- Mobile
- VIADEO SUR VOTRE
- Apple logo
- Android logo

Échantillon T0

Sexe	Hommes	46
	Femmes	16
Catégorie de cadre	Intermédiaires	27
	Supérieurs	18
	Dirigeants	17
Encadrement de personnel	Aucun	15
	1 à 5 personnes	10
	6 à 15 personnes	23
	16 à 50 personnes	6
	Plus de 50 personnes	8
Statut familial	Vit seul	7
	Vit en couple	13
	Vit seul avec enfants	2
	Vit en couple avec enfants	40
Âge	< 24 ans	1
	25 / 34 ans	8
	35 / 44 ans	29
	45 / 54 ans	18
	> 55 ans	6
Secteur d'activité	Service aux entreprises / particuliers	20
	Transport	3
	Activités commerciales	17
	Informatique	4
	Education / Formation	2
	Finances / Banque	12
	Administration	2
	Loisirs	1
	Communication	1

Tableau 2 Caractéristiques échantillon T0

ANNEXE 4

Caractéristiques des entretiens menés à T0

Canevas d'entretien (T0)

Rappel / Présentation de l'étude

« Mon travail de thèse se donne pour objectif de comprendre les attitudes et les comportements des cadres face aux Technologies de l'Information et de la Communication dans la sphère professionnelle. C'est pourquoi je rencontre un échantillon de cadres exerçant leurs fonctions en Aquitaine.

Nous allons échanger ensemble sur la manière dont vous utilisez les TIC au quotidien. Lorsque j'évoque les TIC, cela englobe aussi bien le téléphone (fixe et portable), que les mails, Internet, ou encore l'ordinateur. Le contenu de nos échanges permettra d'appréhender la réalité du terrain en s'intéressant à votre propre vécu professionnel. Pour cela, n'hésitez pas à illustrer votre propos par des exemples concrets. Cet entretien va durer environ 45 minutes.

Je m'engage à préserver votre anonymat ainsi que la confidentialité de cet entretien. Ni votre nom, ni celui de votre entreprise n'apparaîtront dans les résultats de la recherche. Est-ce que vous m'autorisez à enregistrer nos échanges ? »

Trame de questionnement

1) Quel est votre poste de travail ? Quelles sont vos principales fonctions et activités de travail ?

2) Dans le cadre de votre travail, quels sont les outils technologiques et numériques que vous utilisez pour mener à bien vos activités ?

3) Décrivez-moi une journée-type de travail, en vous centrant précisément sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au quotidien, de manière chronologique. Essayez de m'expliquer à chaque fois dans quel but de votre activité de travail utilisez-vous tel ou tel outil. Je vous demanderais de commencer le récit de votre journée-type par le moment où vous vous levez le matin jusqu'à ce que vous vous couchiez le soir.

4) Pensez à une (ou plusieurs) situation(s) concrète(s) que vous avez vécue(s) directement en lien avec votre travail dans lesquelles l'utilisation d'une TIC a joué un rôle majeur.

Remerciements

« Je vous remercie d'avoir participé à cet entretien. Nous nous rencontrerons de nouveau dans un an pour faire le point sur votre utilisation des TIC. Bien sûr, les résultats de l'étude vous seront communiqués. Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire. »

Caractéristiques du travail de transcription :

Tous les entretiens de cette première étape de la recherche ont été retranscrits.

Les passages trop confidentiels ainsi que les parties « hors-sujet » ont été supprimés afin de ne pas encombrer le corpus. Cependant, nous avons tout de même procédé à un découpage thématique de ces *verbatim* afin de revenir dessus si besoin dans le cadre de recherche future.

Entretien de Pascal (T0)

Suite à une prise de contact via le réseau social Viadeo, nous rencontrons Pascal au sein des locaux de son entreprise. L'entretien se déroule dans une salle de réunion conviviale.

Synthèse éditée par Sonal le 27/07/2011 à 22:58:30

INTERVIEWEUR. – Quel est votre poste de travail ? Quelles sont vos principales fonctions et activités de travail ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Je suis Directeur financier et DRH de [nom de l'entreprise]. Mon activité est plutôt sédentaire... Je suis réputé être joignable en permanence.*

INTERVIEWEUR. – D'accord... Dans le cadre de votre travail, quels sont les outils technologiques et numériques que vous utilisez pour mener à bien vos activités ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Alors, la messagerie électronique, avec un accès à distance... J'ai aussi un téléphone portable professionnel, un ordinateur de bureau (fixe). On travaille beaucoup avec des logiciels de finance. En général, toute la communication se fait par mail. On peut même voir des aberrations où je peux être amené à envoyer un mail à quelqu'un qui est à cinq mètres de moi. L'intérêt du mail c'est qu'on peut balancer une information de manière structurée et organisée à plusieurs interlocuteurs qui sont concernés d'un seul coup. Je m'efforce aussi de me discipliner et de discipliner, c'est un peu avec la casquette ressources humaines et communication interne, les utilisateurs du mail dans l'usage qu'il permet de faire, l'usage de qui mettre en copie, etc. Parce qu'on constate assez fréquemment que la façon d'utiliser l'outil n'est pas forcément extrêmement bien appréhendée par les gens. Il peut y avoir des mauvais réflexes parfois. Sinon, pour revenir aux outils de communication, j'ai un iPhone qui est mon téléphone professionnel. Je me sers aussi d'un agenda électronique.*

INTERVIEWEUR. – J'imagine que vous avez un ordinateur portable puisque...

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non parce que je fais partie des gens qui ont beaucoup de mal à travailler chez eux. Je ne souhaite pas avoir cette espèce de conditionnement, et de toute façon je ne suis pas câblé pour ça. Je préfère rester jusqu'à minuit dans mon bureau si j'ai des choses à faire. Et ce n'est pas lié à l'éloignement géographique. De toute façon, comme je suis tout seul sur Paris, entre guillemets je n'ai rien d'autre à faire, mais je fais une vraie césure entre ce qu'il se passe quand je travaille et quand je suis chez moi. Donc je n'ai pas d' [ordinateur] portable. Mais effectivement, dans ce genre de fonction, la logique voudrait que j'aie un portable...*

INTERVIEWEUR. – Oui. Vous préférez rester plus tard au bureau pour travailler plutôt que de ramener du travail à faire chez vous ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ouais. Je peux essayer de ramener du travail à la maison, [mais] je ne sais pas travailler chez moi sur mes activités professionnelles.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Est-ce parce que vous n'arrivez pas à vous concentrer chez vous ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Psychologiquement c'est deux mondes à part. Voilà.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Est-ce que vous pouvez traiter vos mails sur votre Smartphone ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Alors par contre oui, avec le Smartphone... Le mail étant réputé être quelque chose de potentiellement urgent et puis c'est facile de voir un mail ou une information, il apparaît nécessaire d'y répondre pour dépanner quelqu'un ou pour faire avancer le schmilblick, donc là je vais répondre spontanément. Ça, je peux le faire de chez moi. Mais*

rentrer dans un cycle avec une tâche bien déterminée à faire au niveau professionnel, ça non je ne peux pas.

INTERVIEWEUR. – Ok. Au niveau des technologies de communication que vous utilisez pour le professionnel, avez-vous fait le tour ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Euh... J'utilise Outlook pour la messagerie électronique... Je me sers d'un agenda électronique (pas d'agenda papier), qui est synchronisé avec l'iPhone. Je le rends visible et accessible pour mes pairs, c'est-à-dire aussi bien mes hiérarchiques que mes collaborateurs.*

INTERVIEWEUR. – Très bien. Maintenant, décrivez-moi une journée-type de travail, en vous centrant précisément sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au quotidien, de manière chronologique. Essayez de m'expliquer à chaque fois dans quel but de votre activité de travail utilisez-vous tel ou tel outil. Je vous demanderai de commencer le récit de votre journée type par le moment où vous vous levez le matin jusqu'à ce que vous vous couchiez le soir.

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Je vais utiliser mon Smartphone, je pense comme beaucoup maintenant, comme réveil (donc une gestion de la batterie à avoir). [Rires] Je peux m'en servir le matin pour écouter radio, les news, ou la tv (...). Je n'ai pas, en tous cas, sauf si j'attends quelque chose d'important, en général je ne vais pas consulter mes messages professionnels avant d'arriver au bureau.*

INTERVIEWEUR. – D'accord.

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Voilà. Je n'ai pas non plus... est-ce que j'écoute mes messages ? Non. Mais c'est pareil, sur le thème de la césure entre la vie privée et la vie professionnelle, globalement je ne vais pas non plus écouter si j'ai des messages [vocaux]. Je vais regarder si quelqu'un m'a appelé, mais normalement si ça a sonné j'ai entendu. Si c'est [du] perso je vais rappeler, si c'est professionnel je vais attendre d'être au travail sauf si je sens un caractère particulier d'urgence. Donc, globalement, je pense qu'à 80% je ne suis pas opérationnel boulot tant que je ne suis pas sur mon lieu de travail le matin. Et donc en fonction des cas, il peut m'arriver de traiter des dossiers entre le moment où je me lève et le moment où je petit-déjeune quand il y a des urgences particulières.*

Après, lorsque j'arrive au bureau, je suis un garçon qui est bien élevé je vais d'abord saluer mes collaborateurs. Ensuite allumer mon ordinateur, et en première intention, effectivement, allumer mon Outlook. Et ensuite consulter des dossiers partagés. Comme je suis le Directeur Financier, par exemple mon premier rôle c'est de remplir des tableaux de trésorerie, ça va généralement être mon deuxième axe, c'est-à-dire voir comment on se situe et faire mes arbitrages.

Après lecture faite des mails et des tâches que je me suis fixées pour la journée (en essayant de les respecter, ce qui n'est pas toujours évident). Je vais attaquer ensuite dans le "dur", dans mes travaux quoi.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Pour revenir à l'étape des mails, vous m'avez dit que vous ouvrez Outlook et que vous lisez vos mails. Combien vous en recevez à peu près le matin quand vous arrivez ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Alors en fait je vais les lire en diagonale, c'est-à-dire que je vais regarder qui et quoi, juste l'objet.*

INTERVIEWEUR. – Donc vous n'allez pas les traiter à ce moment là ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Voire même je ne vais pas les ouvrir. C'est-à-dire que je vais regarder juste qui m'a envoyé et je vais faire déjà une présélection de ce qui m'apparaît à traiter*

rapidement ou urgent, ou de ce que potentiellement je verrai après. Et je peux être amené à les classer, vous savez vous avez des fonctions de classement par thème ou par couleur et j'utilise beaucoup les codes couleur. Éventuellement les répertorier vite fait pour ensuite le cas échéant revenir dessus. Donc je fais ça. Voilà, la lecture en diagonale me permet de voir ce que ça peut donner.

Combien j'en reçois ? J'en reçois au fil de l'eau. Quand j'arrive au bureau, je dois en avoir en moyenne une quinzaine qui me sont déjà parvenus entre la veille au soir et le matin. Je n'ai jamais fait le calcul, mais je pense que je dois en recevoir une centaine par jour.

INTERVIEWEUR. – Ah oui, c'est énorme !

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, c'est assez chronophage oui.*

INTERVIEWEUR. – Donc ensuite, dans votre matinée, vous allez revenir à un moment donné aux mails que vous avez reçus ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Alors je pense qu'il y a plusieurs types d'organisation. Moi en fait je suis ouvert en permanence avec une attitude à regarder relativement régulièrement. J'ai des alertes quand des nouveaux mails rentrent.*

INTERVIEWEUR. – Des alertes visuelles et sonores ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Pas sonores mais visuelles parce que sinon on devient fou ça sonnerait tout le temps. Donc alertes visuelles mais auxquelles je ne prête pas forcément attention, ou d'un œil distrait. Mais si j'essaye de m'auto-analyser, je pense que... sauf si je suis sur une tâche à grosse concentration, je dois certainement les consulter à peu près tous les quarts d'heure quoi. Je vais jeter un coup d'œil tous les quart d'heure pour voir ce qui peut être tombé.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Même si vous êtes dans une tâche qui nécessite une réflexion ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non, alors ça c'est un truc un peu compliqué. C'est-à-dire que quand je suis sur des tâches nécessitant une concentration et une réflexion un petit peu longues, dans la fonction c'est assez difficile à traiter dans la journée parce que je suis un peu l'épicentre de plein de sujets différents à aborder, ou notamment avec des collaborateurs ou des collègues ou des tiers au téléphone etc. Donc les phases de concentration sont assez difficiles à obtenir dans des horaires de travail normaux. Ce qui me conduit souvent à faire les tâches nécessitant de la concentration une fois que tout le monde est parti en fait. Donc des horaires de travail assez forts...*

INTERVIEWEUR. – Plutôt en fin de journée ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *C'est plus que ça lorsque que je suis sur Paris ! Ici on est à Bordeaux mais... Sur Paris je ne suis qu'en totale disponibilité qu'à partir de 19h le soir. Donc il m'arrive assez fréquemment de finir des tâches à 22h le soir. Mais dans la journée, être capable de se focaliser sur un seul sujet quand on est tout seul (je ne parle pas des réunions) sur un seul sujet, à mon avis au delà de vingt minutes c'est quasiment impossible.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Parce que vous êtes beaucoup sollicité ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Parce que je suis beaucoup sollicité, parce que je suis... Bon après y'a des questions aussi de personnalité, j'estime être dans une fonction et un rôle qui m'obligent à être disponible pour les gens qui viennent vers moi. Donc ça rend encore plus difficile de se concentrer.*

L'autre sujet qu'on constate c'est que des gens qui vous envoient des mails... Euh... De plus en plus aujourd'hui quand on envoie un mail on considère que dans les deux minutes qui suivent, la personne est au courant de l'information.

INTERVIEWEUR. – Et qu'elle applique même ce qu'on lui a demandé...

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Voire, oui. Et donc il n'est pas rare d'avoir des appels téléphoniques de gens qui vous disent, première question : "T'as lu mon mail ?". Déjà, y'a redondance parce que ça ne sert à rien d'envoyer un mail si c'est pour téléphoner après. "T'as lu mon mail ? On peut en parler ?", etc. Y'a cette espèce de dictature de l'information qui consiste à dire : "j'ai envoyé un mail, j'ai envoyé un sms, etc., forcément l'autre l'a reçu". Et on ne doute même pas. Un sms, ça peut se perdre de temps en temps, on ne doute jamais que l'autre ait reçu l'information. Et on estime de manière assez égocentrique, je pense, que forcément c'est sa première préoccupation et qu'il va s'occuper de ça tout de suite. Ça, ça me révolte.*

INTERVIEWEUR. – Et puis c'est un paradoxe par rapport au mail, parce que le mail...

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Le mail, justement, il est une trace qui va permettre de prendre le temps de le consulter, de le traiter, etc. Et là en fait, la vision qu'on a aujourd'hui c'est que le mail c'est l'immédiat. C'est immédiat. C'est pour économiser un coup de fil quoi ! Ça y ressemble assez fréquemment.*

INTERVIEWEUR. – Oui, le mail n'a aucun caractère d'urgence à la base...

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *À la base, non. Il a surtout un caractère de diffusion parce que ça permet de toucher plusieurs interlocuteurs en une seule fois. Ça dépend de l'usage qu'on en fait mais ça a le mérite pour celui qui l'émet de bien prendre le temps de le préparer son sujet, de façon aussi à ce que celui qui le reçoit comprenne beaucoup plus facilement et normalement en plus on gagne du temps puisque la lecture d'un mail est moins chronophage que l'écoute de quelqu'un au téléphone. Mais souvent cette économie là est bouffée par le fait que la personne de toute façon va aussi vous appeler.*

Et il n'est pas rare que sur des mails qui abordent certains sujets qui peuvent se répondre, je n'en sais rien, en dix minutes, la personne qui vous l'envoie vous rappelle et vous allez passer vingt minutes avec elle au téléphone sur ce truc que vous auriez pu régler en dix minutes.

INTERVIEWEUR. – Pour revenir à votre journée-type...

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Donc voilà, tout au cours de ma journée je vais travailler globalement... Alors mes deux grandes activités c'est de travailler et de papoter en réunion [rires]. Sur l'activité boulot, eh bien l'ordinateur va être l'outil majeur. Si j'ai des courriers à faire ou à faire préparer, de toute façon je vais les préparer via l'ordinateur. Il est de plus en plus rare que je sois avec un collaborateur ou une collaboratrice à écrire de manière manuscrite. (...)*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Lorsque vous quittez votre lieu de travail, vous êtes complètement déconnecté ? Quand vous me dites qu'à Paris vous bossez jusqu'à 22h, vous rester sur votre lieu de travail...

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Je suis tranquille, j'ai ma radio, je suis dans mon petit cocon professionnel. Après, une fois que je suis sorti, je suis sorti quoi. Après c'est Facebook et Viadeo ! (...)*

INTERVIEWEUR. – Quand vous quittez votre lieu de travail, est-ce que vous coupez votre téléphone portable professionnel ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non, non parce que c'est un jouet. Aujourd'hui on a des téléphones qui sont devenus des jouets. Non parce que c'est avec ça que je vais regarder Facebook, par exemple, qui me permet aussi d'être en connexion avec mes enfants. Peut-être que je vais envoyer des sms ou téléphoner à des potes donc... Le téléphone en fait il est toujours allumé.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Alors vous pouvez voir si vous avez reçu des mails, recevoir des coups de fil professionnels ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, mais comme l'entreprise est plutôt franco-française, je ne travaille pas vraiment avec l'étranger (donc pas de décalage horaire), donc logiquement je n'ai personne qui me réveille.*

En revanche, quand j'étais aux USA, là j'ai pu recevoir (j'étais en vacances, de temps en temps je me reconnectais) des appels professionnels en total décalage horaire là par contre. J'ai mon banquier qui m'a réveillé tôt ! [Rires]

Sinon, non, je ne regarde pas ma messagerie. Dire 0%, ce serait faux, mais je pense qu'il est relativement rare que je regarde ma messagerie professionnelle une fois que je suis sorti du bureau.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Donc vous n'avez pas activé le push-mail sur votre Smartphone ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ah si, si, le mail va arriver. Ça va faire un petit "bip!" quand j'ai reçu un mail.*

INTERVIEWEUR. – Ah ? Vous avez quand même un signal ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *J'ai un signal qui va me dire qu'un mail est arrivé mais...*

INTERVIEWEUR. – Vous n'êtes pas forcément tenté d'aller voir ce que c'est ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non. Pour l'instant, je ne suis pas en addiction à ce niveau là quoi. Je n'étais pas du tout volontaire à avoir ce genre d'appareil [iPhone]. J'avais vraiment la crainte que ce soit un vrai fil à la patte et que ça faisait une vraie addiction. Donc on me l'a fourni comme outil de travail, et c'est vrai que c'est assez ludique. Mais sans faire d'effort particulier, je veille à ce que ça ne devienne pas une addiction sur l'aspect professionnel. Par contre, ça peut l'être plus sur l'aspect perso quoi parce que c'est aussi une bouffée d'oxygène sur la vraie vie en étant comme ça délocalisé quoi.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Maintenant, je vais vous demander de penser à une (ou plusieurs) situation(s) concrète(s) que vous avez vécue(s) directement en lien avec votre travail dans lesquelles l'utilisation d'une TIC a joué un rôle majeur.

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *[Rires] Je vais commencer par le plus simple : la discipline. Je me rappelle avoir vilipendé une personne, par exemple qui avait utilisé une messagerie qui touchait 200 personnes en expliquant qu'elle avait deux chatons à adopter. Sur le lieu de travail... Ça partait d'un bon sentiment : "J'ai deux chatons à adopter". Elle balance un mail à 250 personnes. Je lui ai dit : "C'est sympa votre démarche sauf que vous multipliez le temps passé par chacune des personnes à qui vous avez envoyé le mail à le regarder".*

Alors, le pire c'est qu'il y a des gens qui ont dit : "moi j'aimerais bien mais je connais une copine" en renvoyant ça à 150 personnes évidemment. Donc ça fait une chaîne et, au final, si vous calculez ça fait perdre un temps fou à plein de gens. Bon, je ne suis pas un obsédé de la productivité, bien que ma fonction le veuille, mais il y a un minimum.

Donc à la limite, vous recevez ce mail-là, vous le regardez d'un œil attendri. Par contre quand vous commencez à avoir trois réponses de personnes qui ont fait "répondre à tous", là ça commence à vous agacer. Donc vous rappelez aux gens que c'est un outil professionnel et que dans la diffusion on essaye un petit peu d'avoir une gestion intelligente. Mais c'est une éducation aussi à avoir parce que quelqu'un qui va... Moi si j'ai des enfants qui rentrent dans la vie active, qui sont dans des bureaux comme ça, je pense que dans son premier réflexe il va utiliser sa messagerie comme il a l'habitude de le faire avec ses copains etc. Donc je pense qu'il y a presque une petite phase d'éducation à faire sur ces aspects là.

Ensuite, il y a la gestion des copies, des copies cachées, des choses comme ça où on voit aussi certaines susceptibilités naître. Ou se trouver soi-même dans une logique de dire : "faut que je fasse attention, ça peut peut-être concerner machin, si je ne le mets pas en copie, il va peut-être

mal le prendre", etc. C'est assez amusant parce qu'on se surprend à se torturer en se disant, au-delà du corps du message que je vais envoyer, il y a une vraie stratégie de "à qui je l'envoie ? ". "Est-ce que lui il est plutôt destinataire que copie ? ". Après il y a l'histoire des copies cachées, ça, ça peut aussi créer des petits soucis parfois. Donc il y aurait presque, effectivement, une analyse sociologique et psychologique sur l'utilisation déjà des destinataires, des copies et des copies cachées. Donc là, c'est pareil, il faut arriver à discipliner les gens. J'ai envoyé une information à dix personnes en disant voilà tac, tac, tac, tac, tac, j'attends que ces personnes là, si ils ont une précision qui n'est que de leur domaine à eux, ils me renvoient un mail à moi et qu'ils ne renvoient pas ça à toute la planète quoi. Parce que sinon... Je pense que dans... je prenais l'exemple de 100 mails par jour, je pense que sur 100 mails par jour y'en a bien 10% qui sont de la redondance, c'est-à-dire que c'est un mail renvoyé par un autre, tac, tac, tac. C'est le même mail qui arrive mais avec en plus les préoccupations de quelqu'un dont vous n'avez que faire quoi.

Moi qui suis plus âgé que vous, et qui ai connu l'entreprise quand il n'y avait pas ces outils-là, je me dis qu'on a l'illusion d'aller plus vite, mais en fait c'est faux. On perd un temps fou dans l'usage de ces choses là, pour un gain qui n'est pas à la hauteur je pense.

Et ensuite il y a le corps du message. Donc vous parliez de conflits, de choses comme ça... C'est vrai que ça peut monter en live assez facilement je dirai.

Moi je pense que, par habitude mais aussi par tactique ou par pression psychologique on va dire, j'essaye vraiment de peser tous les mots et les virgules que je peux mettre dans un mail que j'envoie. Notamment quand il est sur un sujet potentiellement conflictuel. Et je peux aussi envoyer des mails assez vindicatifs, je vais beaucoup utiliser la métaphore ou l'humour. Mais effectivement je peux envoyer des mails très très corrosifs. Et sans considérer que ça a un côté un peu lâche en disant plutôt que de dire à quelqu'un en face : "ta gueule, tu m'emmerdes", envoyer un petit message... J'essaye de tourner les phrases pour que, même si la personne a bien compris ce que je voulais lui dire, donc ça se résumerait à ça, qu'il y ait au moins un plaisir à lire quoi.

INTERVIEWEUR. – D'accord ! [Rires]

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Mais c'est vrai que j'ai vu des situations où des gens voulaient partir en live sur deux mots mal interprétés quoi.*

INTERVIEWEUR. – Vous avez un exemple à me donner ? Un exemple que vous auriez vécu ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *C'est peut-être en choisir un qui va être difficile. Je n'ai pas l'esprit un exemple précis, mais sur des expressions... En fait, je ne sais pas si c'est la fonction qui veut ça mais je demande en général beaucoup de précisions quand les gens écrivent, en tous cas quand ils ont des reproches à faire.*

J'ai un exemple intéressant d'une responsable d'un des plateaux qu'on a, qui envoie un mail à... pas directement justement, qui envoie un mail à une des responsables de l'entreprise en disant : "mes salariés ont constaté encore des erreurs sur leur fiche de paye, j'aimerais que ce soit régularisé vite et que ça n'attende pas un mois". Grosso modo, la phrase dit ça. Et en fait ce mail m'arrive comme je suis aussi RRH, par mes dirigeants en me disant "c'est quoi le problème?". Et effectivement, moi je lis le mail de la chef de plateau, sur les feuilles de paye je sais que les gens n'ont pas encore reçu leur feuilles de paye à cet instant-là. En fait ils ont reçu l'argent sur leur compte mais la feuille de paye, le document, ils ne l'ont pas. J'interprète mal la formulation qui dit : "il ne faut pas que ce soit fait dans un mois". Dans un esprit où cette phrase-là s'adresse à une collaboratrice qui s'occupe des payes et qui vient de rentrer de congés maternité quatre jours avant. Donc elle a fait les payes, elle rentre juste, donc dire : "t'as encore fait une erreur" à quelqu'un qui rentre depuis quatre jours, je trouve ça agressif, etc. Toute la phrase, globalement, donc il y avait le mot "encore", il y avait le mot "fiche de paye" donc ce n'était pas

précis, et ça se voulait vindicatif. Et puis ça ne s'adressait pas à moi qui suis responsable de ça mais à mes patrons, on va dire pour faire simple. Donc avec une volonté éventuelle de nuisance et de déstabilisation, donc mal interprété forcément quand ça m'arrive. J'ai envoyé forcément ce que j'appelle un "scub" à la personne en lui disant qu'elle me donne des cas précis, tac, tac, tac. Qu'il ne pouvait pas y avoir d'erreur sur les fiches de paye puisque les gens ne les avaient pas, donc peut-être qu'ils avaient reçu un salaire auquel ils ne s'attendaient pas et qu'ils demandent des explications. Alors, plus précisément, je suis descendu voir la femme en question pour avoir des cas concrets, qui en fait ce sont avérés ne pas être des erreurs, ce sont des gens qui avaient oublié qu'ils avaient une saisie sur leur salaire, des choses comme ça. (...) Mais comme l'information délicate avait été transmise à mes responsables, on se sent obligé de reformaliser, et moi surtout pour couvrir ma collaboratrice directement visée. Là, on se sent obligé d'écrire un mail en disant : "t'as dit une connerie, fais attention à la façon dont tu t'exprimes". Là, il y a plusieurs personnes dans la boucle, donc on est obligé de réagir, et d'en rajouter un petit peu en claquant. En disant que : "des appréciations du type "encore" ou "pas dans un mois", t'évites, ça n'apporte rien au débat, des trucs comme ça je n'en veux plus". (...) D'une attaque impertinente, vous vous sentez obligé, à un moment donné, de pratiquer une sorte de surenchère. Et du coup eh bien j'envoie mon mail, alors comme je suis dans la hiérarchie un petit peu au-dessus d'elle mais qu'on travaille peu ensemble, elle est partie en live tellement elle s'est énervée etc. Donc le lendemain, obligé de recadrer les choses en tête à tête. Et en fait une phrase envoyée dans un mail, si je récapitulais, il y a dû y avoir trois heures / homme de perdu : l'autre qui a reçu l'information et qui l'a mal digérée, le patron qui demande des précisions, la nana qui a écrit le mail. Voilà, pour un truc qui pouvait se régler certainement en une conversation. Parce qu'en fait la conversation que j'ai eue avec la fille "des cas précis", tac, tac, pendant un quart d'heure, au final si on calcule en temps homme, il y a trois heures / homme qui ont été perdues sur ça. Où on voit, justement, cette déperdition d'énergie par l'utilisation des outils.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Est-ce que le fait de pouvoir être connecté en permanence avec votre travail, a déjà eu un impact positif ou négatif sur votre vie professionnelle ou sur votre vie personnelle ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Honnêtement, je n'ai pas vraiment d'exemple. De temps en temps je me fais taquiner parce que j'envoie comme ça des opérations même tard le soir, une fois que je vais avoir fini mon travail je vais envoyer la synthèse. Donc effectivement, quand il va y avoir un mail qui arrive à minuit sur le bureau de mon patron, on pourrait me taquiner en me disant : "tiens, tu veux montrer à ton patron que tu travailles jusqu'à minuit ?", etc. En l'occurrence, ce n'est pas le contexte. Mais ça pourrait l'être, ou interprété comme ça. Mais, non, là je suis encore au bureau quand je fais ce genre de choses.*

À l'extérieur, je n'ai pas eu à sauver la vie d'un enfant, je n'ai pas eu encore à appuyer sur la touche... parce que maintenant on peut même appuyer sur une touche pour savoir où sont les défibrillateurs les plus proches. Je n'ai pas eu non plus à faire ça. Et puis comme je ne travaille pas en décalage horaire, avec des entreprises en décalage horaire, je n'ai jamais de décision à prendre entre guillemets entre 23h et 9h du matin qui soit déterminante et qui puisse apporter à l'entreprise ou apporter à la valeur de ma contribution. Je n'en ai pas, comme ça, d'esprit.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Si l'on prend l'exemple des congés... Lorsque vous êtes en vacances, est-ce que vous avez déjà reçu des appels téléphoniques ou des mails...

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *À part me faire engueuler par ma femme qui me dit : "j'en ai marre que ton téléphone sonne quand on est en vacances", non.*

L'anecdote qui m'est restée gravée, ça remonte à 1995, ce n'est pas tout jeune mais... et à l'époque les technologies n'existaient pas autant que ça... Mais j'étais en Amazonie, je revenais de trois jours au fin fond de la jungle amazonienne, et je suis arrivé dans un hôtel où j'avais un message de mon patron. Et c'est resté gravé à vie parce que, justement ce côté "fil à la patte",

c'est peut-être pour ça que je suis vacciné maintenant de ne pas être au fil à la patte, c'est que je me disais... voilà je sors du fin fond de la planète et on est quand même... alors que lui ne savait pas tout mon programme, il avait réussi à me retrouver au fin fond de l'Amazonie pour une demande professionnelle. Et ça, ça m'avait amusé mais aussi choqué quoi. C'est-à-dire que c'était y'a quinze ans de ça où c'était le début de ma perception de dire : "plus jamais et où que je sois sur la planète, quelle que soit l'heure, je serai toujours potentiellement en risque de devoir bosser ou répondre à une sollicitation professionnelle. Ça m'avait choqué et surpris.

Mais pendant les vacances, c'est un peu compliqué parce que pendant les vacances, ma fonction se voulant unique, je vais être amené à traiter des choses au téléphone.

INTERVIEWEUR. – Oui, donc quelque part c'est ce qui vous permet d'être quand même efficace à distance ?

PASCAL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Alors, ceci dit ça dépend un petit peu de... Si je prends l'exemple des USA, je suis parti une dizaine de jours avec ma fille avec la crainte que je reçoive des factures monstrueuses parce que quand vous avez le téléphone en 3G dans un autre pays vous êtes taxé à mort (...). Donc en fait je m'astreignais à couper mon téléphone et à ne l'ouvrir qu'à certaines phases, si possible compatibles avec le décalage horaire. Donc là, il y a une certaine discipline mais je m'organisais pour pouvoir consulter les mails. Et pareil, lecture diagonale : ce qui me paraît super important je lis, et si ça me paraît nécessaire de le traiter tout de suite, je le traite tout de suite. Sinon je renvoie aux personnes... Mais il n'était pas certain que je le reçoive en temps et en heure, juste envoyer un message pour dire : "ok, je l'ai reçu, quand je viendrai je m'en occuperai".*

Donc en vacances, j'estime qu'il est nécessaire que je reste connecté. Par les fonctions que j'occupe, [si] je ferai un autre job... Moi, mes collaborateurs, quand ils sont en vacances, je ne les emmerde pas. Il n'y a pas de logique à ce que je les dérange. Logiquement ils sont permutables, ils ont des collègues qui savent faire le boulot et tout ça, je ne vais pas les embêter. Après, je pense que plus vous montez dans la hiérarchie décisionnelle, plus vous êtes contraint d'être joignable en permanence. Et sans que ce soit un souhait de votre patron, là c'est juste un souhait de conscience professionnelle. Le business se fait, il faut qu'il se passe quoi.

Entretien de Lucile (T0)

Après avoir accepté les modalités de participation à l'Étude, Lucile nous reçoit dans les locaux de son entreprise. L'entretien se déroule au sein d'un bureau, isolé de ses collègues de travail.

Transcription éditée par Sonal le 16/04/2011 à 18:13:21

INTERVIEWEUR. – Quelle est votre fonction et vos principales activités de travail ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *J'ai deux casquettes dans le groupe. La première casquette c'est que je suis signataire des accords-cadres au niveau logistique sur le national. Et l'autre casquette c'est Directrice de secteur sur le Grand Sud-Ouest en portage salarial. Donc deux activités qui sont complètement différentes, mais qui peuvent être des solutions adaptées selon le client et pour les consultants qu'on puisse rencontrer. Il y a une nuance. Ce sont deux milieux différents, et on ne travaille pas de la même façon.*

INTERVIEWEUR. – Dans le cadre de vos activités de travail, quels sont les outils de communication technologiques et numériques que vous utilisez au quotidien ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Le téléphone, le PC (mon PC portable que j'ai depuis mon arrivée dans le groupe, donc depuis quatre ans).*

INTERVIEWEUR. – Donc vous avez un ordinateur portable...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, avec une clé 3G.*

INTERVIEWEUR. – ... payé par l'entreprise ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Payé par l'entreprise et avec lequel je peux me connecter n'importe où. Et également aussi du fait que, la plupart du temps, je suis en voiture, dans le train, ou en avion, il faut impérativement que je puisse me connecter à mes mails à tout moment puisque ça peut être des contacts par mail, ou alors des mails qui sont importants, où je dois bien évidemment après répondre soit à mes agents, soit à contacts nationaux... Et le téléphone portable. Ça m'est arrivé, même pendant mes congés de partir à l'étranger : on me file une connexion internationale pour que je puisse toujours être en lien avec l'entreprise.*

INTERVIEWEUR. – D'accord... Donc c'est vraiment demandé explicitement par l'entreprise que vous soyez...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *À l'international, quand je suis partie euh... On va dire que c'est les deux. Quand je suis partie, je suis partie au Maroc pendant quinze jours, pendant mes congés, ils ont souhaité que j'aie une connexion internationale. Et je vais vous dire que moi, personnellement, ça m'a plutôt également arrangé parce que le fait de se déconnecter pendant quinze jours... bien évidemment la vie ne s'arrête pas, et il peut y avoir des dossiers que vous traitez depuis six mois, un an et demi, et c'est clair que si vous n'êtes pas présent au moment où... que vous n'êtes pas joignable au moment où le décideur décide de vous contacter, ça peut remettre en jeu carrément une année voire deux ans puisque les appels d'offre quand on les fait, ça peut engager un an à 5 ans. Donc c'est vrai que c'est un peu embêtant. Et pour moi, du fait que tous les jours au quotidien je souhaite enfin... tous les jours j'appuie pour que je puisse*

signer ces contrats, que ce soit en portage ou que ce soit en intérim... Demain, pour X raison, je ne suis pas joignable, et à ce moment-là c'est le moment où il faut répondre à une question qui est importante pour l'issue d'un appel d'offre, ou un appel d'offre qui doit nous être remis, et je dois bien évidemment renvoyer soit un mail, soit être contactée par téléphone pour accepter cet appel d'offre... Ou des problématiques au national d'avance qui ne peuvent pas avancer parce que je suis décisionnaire de ces accords-cadres... c'est embêtant. Ça rassure l'entreprise parce que je suis joignable, et moi ça me rassure moi parce que je peux continuer à passer mes congés, et m'assurer que tout est bien dans la continuité de ce que j'ai mis en place.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et vous n'avez pas de possibilité de déléguer ce travail-là pendant vos vacances?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Euh... On va dire qu'on peut toujours détacher, on peut toujours déléguer, mais c'est vrai que dans notre métier euh... et puis à un moment donné, à un poste de travail où on se trouve, c'est bête à dire, mais il faut qu'on reste disponible pour l'entreprise et pour nos interlocuteurs. Donc c'est vrai que quand vous suivez un dossier depuis X temps, y'aura toujours matière à ce que quelqu'un vous remplace parce que personne n'est irremplaçable, mais vous êtes quand même la personne la plus habilitée à pouvoir rapidement répondre et répondre plutôt objectivement et sans faire aucune erreur. Bien évidemment, aujourd'hui j'ai un Directeur du développement, j'ai une homologue aussi qui signe des accords, des gens qui sont tout à fait habilités et également à la hauteur de pouvoir prendre le relais. Mais est-ce qu'il n'est pas souhaitable d'être interrogé à un moment donné, même si on est en congés, quelques instants, au lieu de repasser ou de faire répercuter l'appel téléphonique à quelqu'un qui pourrait peut-être répondre à côté, parce qu'elle n'a pas tous les tenants et aboutissants du projet ? Je ne sais pas...*

Et puis, vous savez, notre métier premier c'est quand même le relationnel. Quand vous parlez à quelqu'un, vous parlez à cette personne. C'est vrai qu'après il y a une habitude dans la relation, il y a une voix, du contact, du feeling qui passe. Et peut-être que ça ne sera pas le cas avec une autre personne. Ce sera peut-être mieux, ou peut-être moins bien. Mais, encore une fois, pour moi-même également, je préfère. Je préfère.

INTERVIEWEUR. – D'accord... Et par rapport à votre téléphone portable, est-ce votre téléphone portable professionnel et personnel ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Non, non. J'en ai un personnel. Oui, c'est un choix personnel dans le sens où euh... tout rentre l'un avec l'autre... le professionnel rentre dans le personnel, et de temps en temps le personnel rentre dans le professionnel obligatoirement de par l'amplitude horaire qu'on passe au travail. Ça n'empêche que je veux bien distinguer les deux et qu'il est important pour moi euh... Même si en rendez-vous les deux sont éteints, enfin sont en silencieux, il est important pour moi de les différencier. Donc non, j'ai un téléphone professionnel et un à titre personnel.*

INTERVIEWEUR. – Vis-à-vis des mails, vous pouvez consulter votre boîte électronique professionnelle en tous lieux, à tout moment ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Partout. Partout. Je prends l'exemple euh... quotidiennement je prends l'avion pour mes déplacements sur Paris et le national. Quand j'ai passé les portiques de sécurité, ça me permet, en attendant que mon avion arrive, de me connecter à mes mails. Ça me permet également euh... je prends l'exemple de la semaine dernière, il y a eu un problème en direction de Bayonne, y'avait plus de 26 km de bouchons, on est restés plus de 3h30. J'ai pu, grâce quand même à ces éléments, me connecter avec la clé 3G dans la voiture et j'ai passé mes coups de téléphone avec euh... comme si de rien n'était ! Donc j'ai, bien évidemment, physiquement pas été à l'endroit que je voulais, mais ça n'a pas perturbé réellement mon activité puisque j'ai pu continuer à travailler.*

Le problème également, de ces outils... pour nous, c'est quand même un plus parce que, aujourd'hui, ces outils vont nous permettre de ne pas se stopper, de ne pas nos déplacements.

INTERVIEWEUR. – Il n'y a plus de temps mort en fait...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui. Et ça, on en a besoin parce que c'est vrai que 24h, malheureusement euh... c'est vrai qu'au quotidien, il faudrait avoir des plages horaires plus importantes pour pouvoir vraiment tout travailler et tout optimiser. Et c'est vrai que, déjà rien que ça, ça nous permet, déjà quand on est dans des endroits où on est bloqué, eh bien de pouvoir travailler.*

Et puis par contre c'est vrai que ça nous permet aussi, bon ça c'est le côté positif et c'est le côté négatif: ça nous permet d'être connecté à longueur de temps. Ça veut dire que si le soir, enfin si dans la journée j'ai perdu du temps ou que je n'ai pas pu faire tout ce que je devais faire, malheureusement pour ma vie privée ça a un côté néfaste puisque le soir je travaille à la maison.

INTERVIEWEUR. – D'accord... C'est du travail que vous aviez planifié pendant la journée et que vous n'avez pas pu faire parce que vous avez été sollicitée ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Ça peut être ça. Ça peut être également le fait de dire : « tiens, eh bien après le dîner, une fois que les enfants seront couchés, je vais me reconnecter, ça va peut-être me faire gagner du temps ». Je vais envoyer un mail à tel et tel interlocuteur qui va faire que le lendemain matin, ils vont se connecter à leur boîte mail, euh... moi, voilà, je vais pouvoir avancer plus vite.*

INTERVIEWEUR. – Comme ça vous avez déjà fait une part de travail... vous avez donné des informations...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, donc les deux...*

INTERVIEWEUR. – Quelles sont vos amplitudes horaires de travail ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Je n'en ai pas. Je n'en ai pas. J'en ai pas [sourire] euh... J'essaye au fur et à mesure du temps euh... j'essaye au fur et à mesure du temps euh... La chose la plus importante c'est d'essayer de, quand je peux et quand je ne suis pas en déplacement, de ne pas arriver après 20h à mon domicile (à part quand je suis en cocktail ou en réception etc.), de m'octroyer un moment avec les enfants, et au moment où ils sont couchés, si je dois reprendre une activité professionnelle, je la reprends. Je n'ai pas... C'est compliqué dans mon métier de se dire qu'on s'arrête à un moment donné et qu'on reprend à un moment donné, il y a tellement d'aléas qui font que... Et, encore une fois, on donne beaucoup de notre personne. Et le fait de donner beaucoup de sa personne, la réussite de toute façon elle ne vient pas par hasard, et le fait de donner beaucoup de sa personne, automatiquement ça vous prend du temps. Donc je n'ai pas d'horaire de travail. C'est peut-être compliqué à entendre mais je n'en ai pas... Je n'en ai pas.*

INTERVIEWEUR. – Oui... C'est en rapport avec votre niveau de responsabilité...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Et les indications que vous avez dans votre contrat de travail... Vous savez, aujourd'hui euh... Alors, les acheteurs moins, mais moi ça m'est arrivé, de par le passé quand j'étais en agence, avant d'avoir ces postes-là, et quand une agence ou même des clients vous appellent après 20h / 21h...*

Samedi, je prends l'exemple d'un de mes consultants dans le portage salarial qui m'a contactée à 14h, la première chose qu'il a fait c'est de me dire : « Je suis désolé on est samedi », mais il avait une question importante à me poser. À ce moment-là, je sortais de table, ça n'imputait pas ma famille, bon à part qu'ils ont vu que j'avais décroché... Y'a toujours le fait de se dire : « eh bien maman elle n'est pas très disponible et elle décroche encore son téléphone ». C'est vrai que ce sont des questions où euh... c'est des conversations qu'on a pu avoir avant... « Et pourquoi t'es

toujours connectée à ton téléphone ? Pourquoi tu réponds toujours ? Et pourquoi t'es jamais disponible à 100% ? ». Parce que je suis autant impliquée dans ma vie personnelle que je le suis dans ma vie professionnelle. Et quand il m'a posé la question samedi quand j'ai décroché, il était rassuré que je puisse décrocher. Mais c'est vrai que plus vous êtes disponible, plus ils reviennent vers vous, et aujourd'hui c'est quand même la priorité quoi ! Parce qu'aujourd'hui le marché fait que je ne suis pas toute seule, et que si moi je suis disponible et de proximité, eh bien les gens bien évidemment vous le rendront à un moment donné. Moi quand j'ai besoin de quelque chose euh... Bon, à un moment il va peut-être falloir se cadrer et euh... dans une conversation, à un moment donné où vous sentez l'opportunité, d'essayer de cadrer les choses. Mais c'est vrai que, moi même la première, quand j'ai besoin de quelque chose et que je sais que lorsque je vais téléphoner, la personne va être disponible, je vais me sentir, dans un premier temps, rassurée qu'à tout moment je puisse la contacter.

Mais bon, je prends par exemple le cas euh... il y a quinze jours, j'ai un client que je connais depuis dix ans, on va dire quelqu'un, au fur et à mesure du temps, que j'ai appris à connaître, quelqu'un qui est devenu plus un ami que du côté professionnel, même si c'est un lien professionnel, il m'a appelé à 23h... je n'ai pas décroché. Parce qu'il voulait me poser une question. Évidemment, j'ai écouté son message, mais je ne l'ai pas rappelé. Il n'y a que le lendemain matin. Et j'ai bien fait parce qu'après il allait m'appeler à des heures pas possibles. Il m'a expliqué qu'il était désolé le lendemain, que lui il était en soirée, qu'il n'avait pas vu l'heure etc. Voilà. À un moment donné, je mets quand même un frein.

INTERVIEWEUR. – Oui, vous tempérez. Vous mettez du différé : vous écoutez le message et ensuite vous avisez.

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui. Urgent, ou pas urgent. Il faut savoir que je n'éteins jamais mon téléphone portable à la maison. Jamais. Par contre, j'écoute, je décide ou pas selon l'urgence de rappeler ou pas. Mais je suis quand même quelqu'un de très très disponible. Et mon employeur le sait. Ça le rassure, ça me rassure un peu parce que je suis euh... faut pas se voiler la face.*

INTERVIEWEUR. – Cet investissement, en termes de temps, est-il reconnu par votre employeur ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui. Oui, oui, complètement. Complètement. Non, non, je n'ai aucun souci de ce côté-là. Déjà, un, je ne le fais pas pour ça, je ne le fais absolument pas pour ça, ça n'engage que ma personne et ma responsabilité. Bien évidemment, moi qui ai été, enfin qui suis encore manager, quand j'ai des équipes qui font la même chose, c'est vrai que ça me rassure. Donc je pense que ça peut le rassurer lui également. Ça lui montre sûrement également mon investissement, mais je ne le fais pas spécialement pour lui mais surtout pour les actions et mon quotidien en me disant voilà, je reste disponible parce que je mets en place des choses et que, si à un moment donné je dois être interrogée, ces personnes-là savent que je suis joignable et de proximité. Que ce soit des gens à l'extérieur de l'entreprise, ou des gens à l'intérieur de l'entreprise. Mais j'ai toujours été comme ça.*

INTERVIEWEUR. – Ok... Vous pensez que ça fait un peu partie de votre personnalité ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Ça fait partie intégrante de ma personnalité.*

INTERVIEWEUR. – Juste pour revenir aux technologies principales que vous utilisez... est-ce que vous avez un agenda électronique ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Non, non, non. Je n'ai qu'un téléphone classique. Non. Avec mon PC portable, j'ai la possibilité d'utiliser, par la messagerie électronique, via Outlook, d'organiser mes agendas. Puisque mon siège a accès à mon ordinateur, ils peuvent prendre la main sur mon ordinateur quand il est connecté, enfin allumé. Ils pourraient avoir accès à mon agenda. Euh...Après, je ne sais pas. Je ne sais pas. S'ils le font, ce n'est pas euh... Mais non.*

INTERVIEWEUR. – Donc on ne peut pas vous poser des rendez-vous, vous maîtriser entièrement votre emploi du temps ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Tout à fait. On m'appelle pour me demander mes disponibilités par rapport à des entretiens que je peux avoir en commun avec d'autres interlocuteurs. L'agenda partagé, pas encore dans notre groupe. On ne le fait pas. Il faut savoir qu'on est quand même une grosse PME, puisqu'on est sixième sur le marché national, mais avec encore beaucoup d'autonomie et beaucoup de liberté... qu'il faut savoir utiliser à bon escient. Donc non, aucun rendez-vous, ni aucune décision n'est prise à ma place. Je suis toujours interrogée. Et c'est quelque chose d'important pour moi.*

INTERVIEWEUR. – Et est-ce que vous avez, dans le groupe [nom de l'entreprise], une plateforme collaborative, une sorte de réseau social d'entreprise ou vous pouvez publier des informations, prendre des informations sur l'actualité du groupe, chatter, des choses comme ça ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Alors, chatter non. Par rapport à notre réseau Internet qui évolue au fur et à mesure du temps puisqu'il n'est pas tout à fait au point... On a la possibilité sur notre Note Book, qui peut être visité par n'importe qui, à porter et à alimenter. Par contre, moi aujourd'hui je suis en train de mettre en place, pour la partie portage salarial, ce que l'on appelle des Flash Info qui vont être transmis tous les mois au national pour expliquer à toutes les agences, à nos 155 agences, où est-ce qu'on en est sur le développement du portage salarial dans le Grand Sud-ouest, quels ont été les points d'appui, les points forts dans le mois, et vers quoi on tend sur le mois d'après. Donc ça, c'est moi qui le mets en place parce qu'il est important de communiquer.*

INTERVIEWEUR. – Concernant votre Clé 3G, est-ce vous ou votre employeur qui a décidé de vous en équiper ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *La clé 3G, c'est une demande de ma part d'avoir une clé 3G... parce que tous nos homologues aujourd'hui ne peuvent être connectés qu'avec le réseau. Moi, le problème c'est que comme je suis en déplacement énormément, j'ai expliqué à mon PDG qu'il est important pour moi d'avoir une clé 3G parce qu'il m'arrivait quotidiennement d'être en déplacement deux, trois jours et de ne pas pouvoir accéder à ma boîte mail, et ni de pouvoir envoyer des mails urgents. Et donc c'est quand même, au départ, une demande de ma part.*

INTERVIEWEUR. – Parce que ça pénalisait votre activité ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Ça pénalisait mon activité oui. Alors déjà un, j'avais x mails à lire et je perdais beaucoup de temps. Qui plus est, des mails qui pouvaient être importants, même si on pouvait me joindre par téléphone, il faut savoir qu'aujourd'hui on vous demande beaucoup de confirmations et beaucoup d'écrits. Donc c'est vrai que j'étais joignable, je leur répondais par téléphone, mais à un moment donné, il y a eu un souhait et des clients, et de moi-même de pouvoir me connecter quotidiennement et voilà, comme vous l'avez dit, de ne pas me surcharger à un moment donné... de pouvoir avancer rapidement. Le plus rapidement que je puisse.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Maintenant, je vais vous demander de me décrire une journée-type de travail, en vous centrant précisément sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au quotidien, de manière chronologique. Essayez de m'expliquer à chaque fois dans quel but de votre activité de travail utilisez-vous tel ou tel outil. Je vous demanderai de commencer le récit de votre journée type par le moment où vous vous levez le matin jusqu'à ce que vous vous couchiez le soir.

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui... C'est très aléatoire ! Une journée calme et une journée plus mouvementée ?*

Donc une journée on va dire calme au bureau... Je me lève, il est 6h du matin, je vais tout de suite dans la cuisine débrancher mes téléphones qui sont connectés. Et je vérifie si j'ai des messages.

INTERVIEWEUR. – D'accord, donc vous ne dormez pas à côté de vos portables...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Non, ils sont dans la cuisine. Ils sont dans la cuisine, mais ça... depuis peu ! À part quand je sais que je risque d'être interrogée la nuit par rapport à des inventaires, enfin le soir... mais non. Comme je me couche assez tardivement, je les laisse dans la cuisine plus quotidiennement.*

Donc, 6h du matin, je vais débrancher mon téléphone... la logistique de préparation. Je pars de la maison, si c'est une journée de bureau, j'y arrive aux alentours de 8h.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Donc à l'arrivée au bureau, vous n'avez pas encore consulté vos emails ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Non. Je vais consulter mes emails quand j'ai une journée chargée, que je vais prendre par exemple un avion, je vais les consulter avant.*

Donc, je vais directement au bureau. Je me connecte sur l'ordinateur. Il se trouve que déjà, dans la voiture, je peux passer des coups de téléphone. La plupart du temps, je passe des coups de téléphone soit à ma collaboratrice sur le chemin, soit à des personnes qui ont laissé des messages la veille. Parce que j'essaye, un maximum, selon les priorités, de ne pas décrocher après 20h... Une fois à la maison j'essaye de ne pas décrocher. Donc la plupart du temps j'ai quand même des messages entre 20h et 21h, donc je rappelle entre 7h30 et 8h... bien évidemment, pas n'importe qui.

À 8h, au travail, je me connecte. Je planifie avec ma collaboratrice sur le portage salarial et les rendez-vous que je peux avoir. Et on se coordonne les tâches pour la journée. Je lui donne donc ses tâches à venir. [Appel téléphonique reçu par Lucile, coupure de l'entretien]

Donc j'arrive au travail, j'explique à ma collaboratrice les actions qu'elle doit mener pour moi dans la journée selon ce qu'il s'est passé la veille au moment où je l'ai quittée, puisqu'on fait un point tous les soirs. Quand je ne suis pas au bureau, je l'appelle et on fait un point.

Après, je suis joignable à longueur de temps sur mon portable. La plupart du temps, je suis en double, voire triple appel. Donc je suis toujours au téléphone, toujours au téléphone.

INTERVIEWEUR. – Donc ça peut être sur ligne fixe ou portable ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *La plupart du temps, je peux avoir triple appel sur le téléphone portable. On m'appelle aussi au bureau. Voilà. Des fois, c'est compliqué à gérer. J'organise mes rendez-vous. Quand je suis en entretien, j'essaye, un grand maximum du temps, de ne pas répondre au téléphone. Et quand je suis également au téléphone, selon l'appel que j'ai... bien évidemment, après c'est moi qui euh... selon l'urgence de l'entretien, c'est moi qui fait patienter la personne quelques instants, et selon les numéros de téléphone que je vois apparaître (si c'est un acheteur, un consultant, si c'est important, si j'attends une réponse, s'il est difficilement joignable, s'il décroche rarement, etc.), je vais souvent dire : « un instant je vous prie, je vous reprends », ou « s'il vous plait, je prends une ligne, je vous mets en attente ». Ça peut être compliqué de m'avoir en ligne, et ça peut être compliqué euh... ça peut être compliqué pour les autres. Mais j'essaye, par contre, et ça ce n'est pas moi qui le dis, c'est les gens qui m'ont... par contre je rappelle tout le temps et très rapidement dès que je peux, et je suis facilement joignable. Même si je viens de vous en dire presque le contraire, je suis quand même facilement joignable. Mais j'essaye de répondre à tout le monde parce que je sais que ça peut être important, déjà pour l'interlocuteur s'il m'appelle, il ne m'appelle pas par plaisir mais par besoin. Et quand il le fait, j'essaye un maximum de lui répondre pour que lui ne puisse pas se ralentir dans ses démarches. Donc, j'essaye puisque, je vous l'ai dit tout à l'heure également, j'ai été à leur place, je sais comment ils travaillent, et je sais l'importance d'avoir les personnes qui*

sont en lien direct avec les comptes. Donc, vraiment, tout ce que j'ai pu vivre par le passé, il y a quelques années, j'essaye de vraiment le mettre à la disposition positive des collaborateurs qui travaillent avec moi en proximité. Donc voilà, ma journée, en gros, elle se passe comme ça.

INTERVIEWEUR. – *Donc tout est imbriqué : email, téléphone, diverses sollicitations...*

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Tout, tout, tout. Bon, après, j'ai des entretiens dans la journée etc. Ça se passe comme ça.*

Dans la journée bien évidemment j'anticipe mon agenda, à souvent S+2, donc semaine plus deux. Quand je suis en déplacement à un endroit, j'essaye de prendre d'autres rendez-vous, que ce soit pour le portage ou pour le travail temporaire, pour optimiser ma journée. Bien évidemment, je serai joignable sur le portable à ce moment là puisqu'en déplacement. Dans la journée, j'aurai toujours un moment.

Après, une fois que ma journée est écoulée, que les rendez-vous sont pris, que j'aie vu mes consultants, que j'ai eu beaucoup de gens au téléphone, je retourne à la maison. Je n'ai pas d'horaire fixe. Selon mon activité, donc je ne pars pas du bureau avant 18h30 / 19h. Je suis également appelée au téléphone, dans ma voiture j'ai un Bluetooth qui est intégré dans le véhicule (qui me permet de ne pas avoir cette chose désagréable que vous vous mettez à l'oreille et qui vous déforme un peu le lobe de l'oreille), qui me permet de rester en liaison également avec des interlocuteurs qui souhaiteraient me contacter. Et puis quand je suis rentrée à la maison, eh bien là, puisque j'ai été au bureau je ne rouvre pas mon PC portable. À part si dans la voiture j'ai été sollicitée et qu'on m'a demandé un mail. À partir de ce moment-là, je le rouvrirai dans la soirée, oui. Sinon, je ne le rouvre pas. Je branche mon téléphone pour qu'il puisse se recharger. J'ai toujours une prise dans le sac à main et une prise dans la voiture (pour l'allume cigare). J'ai quand même le téléphone qui se recharge deux fois par jour ! Donc, pour moi, si le téléphone est déchargé, ça met en péril mon activité de la journée.

INTERVIEWEUR. – *Oui parce que vous ne pouvez pas travailler.*

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Je ne peux pas travailler sans téléphone, sans être joignable. Je prends là, le cas [Lucile coupe son téléphone portable] d'un gros client qui vient de m'appeler en numéro masqué. C'est un monsieur que j'ai rencontré y'a trois mois... C'est un monsieur qui ne connaissait pas le portage... Je vais exagérer mes propos, mais pas trop quand même, c'est vraiment de l'assistanat. C'est de l'assistanat. Il faut que vous soyez disponible pour lui à tout moment. Ça fait partie de ses premières demandes, c'est la proximité. Il faut être disponible au mieux au moment où il est sur le dossier.*

Donc maintenant, une journée un peu plus mouvementée ! Donc une grosse journée de travail, eh bien ça m'arrive de me lever à 4h du matin, même plus tôt. Je peux prendre un avion pour aller dans la région Sud-ouest. Donc bien évidemment, je pars le plus tôt que je peux... J'anticipe un petit peu mon départ parce que si je prends le train ou si je prends l'avion, ou selon les perturbations que je vais rencontrer sur la route, je mets toujours 1/2h voire 1h d'avance parce que je ne sais pas ce qu'il peut m'arriver. Et, bien évidemment, le train ou l'avion ne va pas m'attendre.

Une fois que j'arrive, normalement une heure à l'avance, je connecte mon ordinateur soit dans la voiture, soit à un endroit où je peux le faire là où je vais être. Je regarde mes mails, je les traite. Je prends mon avion. J'envoie tous mes mails, je programme ma journée, j'envoie des mails à mon assistante pour que, quand elle arrive, il y ait des actions qu'elle puisse mener pour moi, ou des mails que je puisse envoyer à des collaborateurs de [nom de l'entreprise]... Parce que bien évidemment les clients je ne les "maile" pas avant 8h du matin... Je garde quand même de la correction.

Soit on vient me chercher là où je suis (des collaborateurs de proximité, qui me permettent de continuer à passer mes coups de téléphone). Soit je loue une voiture avec un GPS et un Bluetooth connecté. Parce que c'est vrai que ce n'est pas très pratique et on essaye quand même, en effet, de faire attention quand on décroche le téléphone en voiture... Même si ça nous arrive mais j'essaye le moins possible parce que c'est quand même dangereux.

Après, je cale mes rendez-vous, donc je peux avoir jusqu'à quatre rendez-vous dans une journée. Donc ça peut m'arriver pendant un entretien d'avoir six ou sept, sans mentir, appels téléphoniques où il faut impérativement que je rappelle derrière. Donc, d'un endroit à un autre, je passe mes coups de téléphone en attendant que je rentre. Encore une fois, je prends l'appel le plus urgent jusqu'au moins urgent, mais tout en respectant de rappeler à chaque fois, et tous dans la journée.

Voilà, de rendez-vous en rendez-vous... Dès que je peux me connecter avec ma clé 3G, je le fais. Donc malheureusement il se peut que je puisse me connecter qu'en attendant mon train le soir ou l'avion correspondant. Des fois, malheureusement, je ne peux pas me connecter parce que je suis trop courte au niveau du délai (je suis obligée de soit tout de suite embarquer, soit courir pour pas louper l'avion [rires]; soit courir avec mes sacs pour pouvoir attraper le train -[rires]). Et dans le train, eh bien je me connecte, dans l'avion je ne peux pas. Par contre une fois que je récupère ma voiture, j'écoute encore une fois les appels téléphoniques, et malheureusement j'en ai... mais heureusement, ça veut dire que mon activité marche plutôt bien ! Mais par contre, dès que je rentre à la maison, ça m'arrive de rentrer à la maison (après être partie à 4h) qu'à 23h comme ça s'est passé la semaine dernière. Et par contre, là, je me connecte à mon PC.

INTERVIEWEUR. – Parce que vous avez pas mal de choses en attente ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *J'ai des choses en attente. Pas mal, je n'en ai aucune idée puisqu'entre ceux qui m'ont envoyé un mail et ceux qui ne me le disent pas. Euh... En moyenne, par jour, si je peux faire une moyenne, je dois avoir entre 120 et 150 mails/jour à traiter.*

INTERVIEWEUR. – Et tous sont ont un caractère d'urgence ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Non. Il peut y avoir des mails où je suis en copie pour information... Ou des informations groupe qui sont importantes pour la continuité et de notre développement et de mon travail... Soit être mis en copie par rapport à des actions qui ont été menées au national. Soit être directement destinataire par rapport à une question puisque des fois on me dit : « je t'ai envoyé un mail, je ne veux pas te déranger donc je t'envoie un mail et tu le traites au moment euh... ».*

Donc voilà, en gros mes journées.

INTERVIEWEUR. – Ok... Donc oui, une sur-sollicitation ! Très peu de moments de pause... Vous ne m'avez même pas parlé de « pause déjeuner » !

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *[Rires]*

INTERVIEWEUR. – Vous mangez quand même le midi !?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Des fois, midi c'est 16h. Je prends la semaine dernière, j'ai déjeuné à 18h. Encore une fois, on ne me l'impose pas, hein !*

INTERVIEWEUR. – Oui, c'est important que vous le souligniez.

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *C'est important et il faut savoir après comment on se positionne. On ne m'impose pas de faire comme ça, on ne m'impose pas de ne pas déjeuner. C'est moi qui fait le choix ou qui me dis de ne pas avoir le choix. Et je préfère mener des actions pendant mon temps de déjeuner parce que c'est plus calme, parce que je vais être moins sollicitée, parce que si je ne le fais pas avant d'aller en rendez-vous ou parce que je n'ai pas eu le temps de le faire avant*

d'aller en rendez-vous et il faut impérativement que je me cale avant... Je préfère décaler mon déjeuner que manger et ne pas être préparée.

INTERVIEWEUR. – D'accord.

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Par exemple, je prends la semaine dernière avec ma collaboratrice. J'ai eu cette péripétie en voiture qui a fait que j'aurai pu arriver euh... j'avais un rdv à 8h le matin sur Dax. J'ai bien eu ce rdv de 8h à 9h. A 9h j'ai pris mon véhicule pour aller à Tarnos rencontrer ma collaboratrice. J'ai été bouchonnée par rapport aux difficultés [qui se sont présentées]: 26 km de bouchons. J'ai travaillé dans ma voiture, sauf que je devais faire le point (sur le moment) avec ma collaboratrice. Même si je l'ai eue au téléphone, on devait se caler parce qu'à 14h je devais repartir en rdv. Et bien le midi on a préféré déjeuner en agence. Elle a pris à emporter. On a Par exemple, je prends la semaine dernière avec ma collaboratrice. J'ai eu cette péripétie en voiture qui a fait que j'aurai pu arriver euh... j'avais un rdv à 8h le matin sur Dax. J'ai bien eu ce rdv de 8h à 9h. A 9h j'ai pris mon véhicule pour aller à Tarnos rencontrer ma collaboratrice. J'ai été bouchonnée par rapport aux difficultés [qui se sont présentées]: 26 km de bouchons. J'ai travaillé dans ma voiture, sauf que je devais faire le point (sur le moment) avec ma collaboratrice. Même si je l'ai eue au téléphone, on devait se caler parce qu'à 14h je devais repartir en rdv. Et bien le midi on a préféré déjeuner en agence. Elle a pris à emporter. On a déjeuné sur le pouce. Ça m'arrive régulièrement de déjeuner sur le pouce... mais j'ai été très très mal habituée puisque je sors de 20 ans de travail en Ile de France et à Paris on a des très mauvaises habitudes du fait de euh.. Je pense que j'ai été élevée comme ça professionnellement parlant, du fait d'avoir des grosses difficultés pour circuler. Je préfèrerais circuler entre midi et 14h pour aller d'un point à un autre, là où c'est le moins perturbé, et en plus la plupart du temps je vais d'une agence à une autre et je vais privilégier une agence le matin, une agence l'après midi (voire 2 agences le matin, 2 l'après-midi). Et je préfèrerais soit déjeuner sur le pouce dans la voiture, en conduisant et en mangeant un sandwich en même temps... Donc en mangeant en 3min. (Rires) J'appelle ça "engloutir de la nourriture". Soit carrément, ne pas manger. Et ça m'arrive quotidiennement de manger à 16h, 17h, 18h. (Rires)*

INTERVIEWEUR. – Oui... Aussi, on peut le comprendre par rapport à votre personnalité, votre investissement..

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Après, j'en discute hein, avec euh... Bien évidemment alors euh... Ce n'est jamais moi qui pose la question parce que je me dis que (encore une fois c'est un choix que je vis très très bien puisqu'on ne me l'impose pas donc je le vis plutôt bien), mais c'est vrai que quand je parle avec mes homologues, la plupart du temps ça vient en disant "oh la la ! J'ai encore pris 3kg, là je mange super mal!". Ils me disent "mais pourquoi?", bein parce que je ne prends pas le temps de déjeuner, je ne prends surtout pas de temps pour manger. Parce que je mange très très vite. Et c'est à où [ils me répondent] "non mais moi je préfère manger, prendre 1h, d'avoir moins de rdv, mais de prendre 1h de déjeuner" ou "ou la !!! Fais pas ça, c'est pas bien!". Voilà. Mais bon, après chacun fait comme il veut, et surtout comme il est.*

INTERVIEWEUR. – D'accord... Je voulais revenir sur une chose. Vu que vous êtes très sollicitée, il doit vous arriver, de temps en temps, de devoir travailler sur un dossier précis, qui nécessite de la concentration, au calme... Comment vous faites quand le téléphone sonne, quand vous avez des emails ? Est-ce que vous parvenez quand même à vous concentrer ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Si... Ça m'arrive euh... Selon si j'ai une chose très importante à faire, même si je le vis par contre cette fois ci très mal, j'éteins mon... enfin je le mets en silencieux. Mais surtout, je le mets en silencieux... Ça m'est arrivé peu... mais de le cacher mon téléphone! Ça m'arrive quotidiennement, un peu plus souvent, non pas quotidiennement, un peu plus souvent de le mettre en silencieux mais de le mettre à côté et je regarde tout le temps le téléphone (comme ça je regarde qui c'est). Mais je me suis aperçue que quand j'ai besoin d'être concentrée, si je regarde bein je perds de cette concentration. Mais par contre, là, je le vis mal.*

Et par contre je me concentre et je vais plus vite dans ma tâche, et plus vite c'est fait, plus vite c'est cadré, plus vite je peux récupérer mon téléphone.

Et c'est pareil pour les mails. Le problème de mes mails, c'est que j'entends et je vois qu'ils arrivent. [...] Dès que j'en ai un, c'est visuel et auditif. Donc, là par contre ça me gêne quand je dois être concentrée. Et je ne peux pas m'empêcher de regarder de toute façon...

Mais par contre, quand je réponds à un appel d'offres, quand je réponds à une demande pointue par rapport à des calculs, où il ne faut vraiment pas que je me trompe (rires) parce que ça a des répercussions bein derrière sur des marges, plein plein de choses hein... là, par contre, oui, mais pendant le plus court du temps. Je préfère le faire soit entre 12h et 14h, soit le soir à la maison.

INTERVIEWEUR. – *Là où vous serez moins sollicitée...*

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Ah bein oui, le téléphone à la maison, quand je rentre à la maison, il sonne quand même moins que quand je suis dans une journée de travail. Oui, bien évidemment.*

Mais par contre oui, je vais préférer le faire le soir à la maison. Par contre, si je n'ai pas pu l'anticiper et que c'est quelque chose qui m'arrive comme ça... Vous savez, y'a des gens qui vous interrogent en vous disant "dans une heure il faut que j'aie votre réponse hein!". Donc là, à partir de ce moment là, je n'ai pas pu l'anticiper, je ne l'avais pas prévu, je ne l'avais pas planifié, donc je suis obligée de... bein ouais de m'enfermer, de m'enfermer et de ne plus être joignable. Par contre, ça je le vis beaucoup moins bien.

INTERVIEWEUR. – *Ça vous fait culpabiliser ? Vous ressentez une pression ?*

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui. J'ai une pression en me disant déjà un, je n'aime pas faire les choses rapidement. Ce n'est pas que je n'en suis pas capable, c'est que je préfère les anticiper. Je les vis avec beaucoup moins de stress, voire même sans stress puisqu'on a quand même un métier qui est plutôt stressant. Il faut surtout avoir un maximum de recul parce que plus on a du recul, plus déjà on vit les choses plus sainement et on peut prendre des décisions qui sont beaucoup plus calmes et tempérées... et réfléchies. Après, je sais m'habituer, je sais me mettre dans les conditions où il faut s'y mettre pour pouvoir encore répondre. Mais c'est vrai que je le vis mal. Je le vis mal parce que je veux être disponible.*

INTERVIEWEUR. – *Par rapport à l'image que vous avez de ce que vous êtes ? De ce que l'on attend de vous ?*

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oh, je ne sais pas ! Je ne sais pas... Je ne sais pas... Je suis beaucoup plus euh... Alors peut-être que j'interprète mal ce que vous dites hein... En aucun cas je pense que je suis irremplaçable, sauf que je fais partie d'un maillon, d'un réseau, que ce soit dans le portage, ou dans le travail temporaire, que, comme je vous dis depuis le début de l'entretien, qu'on peut être sollicité à tout moment. Bien évidemment, comme là, j'aurai pu ne pas répondre [le sujet fait ici référence à l'appel reçu lors de cet entretien], l'incident c'est qu'il aurait laissé un message, que je l'aurai rappelé derrière.*

INTERVIEWEUR. – *Vous vous sentez responsable quelque part...*

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Mais je me dis... bon, et j'en suis désolée. Là, je me dis que je peux décrocher. Il y a des moments où je ne décrocherai pas, et je ne m'en voudrais pas. Mais j'essaye d'être un maximum disponible pour que chacun ne perde pas son temps. C'est surtout ça. C'est surtout ça. Et que derrière, moi, après, ça ne me surcharge pas. Parce que je sais que derrière y'a toute une journée que je me suis moi-même planifiée. Tous les désagréments ou le travail supplémentaire dans une journée, et ça ça revient tout le temps, je ne peux pas les mesurer... Donc plus, moi, je suis carrée, moins j'ai une surcharge derrière.*

INTERVIEWEUR. – *Plus vous les traitez au fil de l'eau...*

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. –... et moins ça s'alourdit derrière. Et par contre, c'est vrai que je n'aime pas avoir du travail en retard. Ca, je ne le supporte pas (rires). Ca me stresse, et je ne le supporte pas!

INTERVIEWEUR. – Parce que vous aimez bien anticiper...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – J'aime bien anticiper et j'aime bien être plutôt avant les autres qu'après. Même si des fois, ce n'est pas possible (rires)... parce que je suis obligée d'attendre les autres. Donc voilà.

INTERVIEWEUR. – Pensez à une (ou plusieurs) situation(s) concrète(s) que vous avez vécue(s) directement en lien avec votre travail dans lesquelles l'utilisation d'une TIC a joué un rôle majeur.

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – Ouah ! C'est dur comme question ! Alors euh... Du côté positif, c'est qu'on puisse annoncer de très bonnes nouvelles de signature de comptes, et que sur l'instant T, c'est une victoire parce que c'est un travail de longue haleine, parce que des fois ce n'est pas toujours facile. Oui, ça va être ça. Une très bonne nouvelle entreprise et de pouvoir l'appliquer sur l'instant T. Ça c'est le côté positif.

Le côté néfaste, bein c que euh... J'ai des enfants qui en subissent les conséquences. Et que ça a pu jouer de forts désagréments... surtout dans l'adolescence de mon ainée.

INTERVIEWEUR. – D'accord... Pour qui vous n'êtes pas assez disponible?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – Pour qui, à un moment donné, elle s'est posé la question en me disant : "Tu préfères ton travail à moi".

INTERVIEWEUR. – D'accord... Parce que quand vous êtes en dehors de votre travail...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – J'ai une autre vie.

INTERVIEWEUR. – Donc vous avez déjà des préoccupations professionnelles psychologiques, mais c'est vous avez toujours votre portable en poche, j'imagine qu'il peut être difficile d'être vraiment consacré à ses activités amicales, familiales...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – Oui. Mais, encore une fois, il ne faut pas se voiler la face, je pense que c'est moi qui en ai besoin. Alors je ne vais pas dire, encore une fois, que ça ne me plaît pas, ou que ça n'arrange pas, mais je pense que c'est moi qui en ai besoin. Enfin, j'en suis même persuadée. Donc voilà, automatiquement, pour des petites (puisque j'ai 3 filles)... pour des petites ça peut être compliqué, même si j'essaye au grand maximum de combler soit cette absence physique, soit cette absence psychologique, mais c'est vrai que pendant l'adolescence, et ça malheureusement avant que je le vive je ne le savais pas, plus les enfants grandissent, plus ils ont besoin d'attention. Mais cette attention là elle ne peut pas être partagée à ce moment là. Et ça, je ne le savais pas.

INTERVIEWEUR. – C'est-à-dire "qu'elle ne peut pas être partagée" ?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – C'est-à-dire que quand mon ado, à ce moment là, me demandait du temps, ou me demande encore du temps... sauf que là j'ai été aidée pour comprendre, et on m'a expliqué qu'un enfant ce n'était pas comme un contrat. Une fois que c'était signé et que c'était fait, tout ne se résolvait pas en une signature ou un coup de téléphone. A partir de ce moment là où je lui ai octroyé du temps, il faut que le téléphone soit éteint. Et il faut que cette connexion elle soit à 100% pour elle, et pas à 25 / 75, 50 / 50 et euh...

Donc voilà j'ai eu ça... J'ai eu des réflexions de mes filles qui me font très très mal. "De toutes façons, ce n'est pas la peine que tu rentres : t'es jamais à la maison"; "T'es là physiquement mais t'es pas là psychologiquement. Dès que ton téléphone sonne, tu sottes dessus"; "De toutes façons,

ça ne sert à rien que tu t'intéresses à nous puisque t'es la plupart du temps toujours connectée". Voilà. C'est des mots forts, qui ne peuvent pas me faire de mal. Faut faire attention.

Donc j'ai suivi une thérapie avec ma fille ainée, où j'ai un psychologue (parce que malheureusement je pars du principe que je ne sais pas tout, surtout à l'adolescence). Donc j'ai suivi une thérapie avec elle, qu'elle m'a demandée. On avait du mal à se comprendre. Et c'est vrai que moi, dans le travail, je suis plutôt de l'avant, je fais partie peut-être des personnes qui emmènent des équipes, qui "drivent" des équipes, qui dirigent... sauf que je ne peux pas le faire dans mon milieu perso. Pas de la même manière. Et donc je me suis fait aider de par ce psychologue qui nous écoutait toutes les deux, et qui en fait qui apportait mes réponses que moi j'essayais d'apporter à ma fille, mais différemment, d'une autre manière, moins directive. Et ce que Laura vivait mal, c'est ce que le psychologue m'expliquait à moi peut-être différemment.

INTERVIEWEUR. – C'était tout un travail de reformulation...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Et ça nous a fait énormément de bien. Et pour moi, et dans ma vie de tous les jours, et pour elle dans notre compréhension.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Tant mieux ! Et vous parvenez à vous consacrer davantage à votre famille?

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, mais j'ai pris des sacrées claques... Des sacrées claques... Mais des claques qui m'ont été données par des professionnels : un médecin de famille ou ce psychologue. Enfin, quand je dis claque, c'est des choses qui m'ont réveillée quoi. C'est ça. En me disant mais euh... Par exemple, le médecin de famille qui garde tout le temps le contact avec moi, qui suit mes enfants depuis toujours, qui me disait "Mais Sandrine, à un moment donné, quand tes filles te font des alertes, il faut savoir t'arrêter. Comme tu n'as pas de temps pour être disponible, il faut à un moment donné s'octroyer ce temps au moment où elles en ont besoin". Et c'est ce que je ne savais pas faire. Je ne sais toujours pas aussi bien le faire ou tout autant qu'il faudrait le faire, mais c'est beaucoup mieux maintenant. Et ça s'est ressenti quand même. Mais ça a été quand même très négatif. Donc ça m'a fait beaucoup de mal.*

INTERVIEWEUR. – Oui... j'imagine...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Malheureusement, je fais partie de "ces gens là" (rires) qui ne font pas que des bonnes choses, mais qui aussi font de... de part leur activité, qui, je pense, puisse faire du mal à côté.*

INTERVIEWEUR. – Oui, bon après vous avez essayé d'entrer dans une démarche de compréhension pour que cela se résolve...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, mais à un moment donné, quand vous n'y arrivez pas et que vous vous prenez le mur à longueur de temps, vous vous dites "y'a quelque chose que je fais mal". Je sais que je fais mal, je sais, je pense savoir ce que c'est... Mais il faut que je me fasse aider pour comprendre à comment moi, je peux essayer d'apporter quelque chose qu'elle a besoin, le mieux possible. Donc voilà.*

J'ai également euh... avant d'arriver chez [nom de l'entreprise], le fait de me donner tout autant dans le milieu professionnel (et encore dans le milieu du travail temporaire)... Et j'ai fait partie des gens qui ont divorcé et parce que je donnais beaucoup de temps à mon travail, et aussi (ça sera peut-être à mettre sur un bémol dans quelques années pour vous) parce que je gagnais plus d'argent que mon conjoint. Parce que ça, ça existe quand même. Donc bon, y'a eu le divorce, les 3 enfants qui m'ont suivie. Donc je ne peux pas non plus euh... enfin, il fallait mettre en place des choses pour ne pas qu'elles subissent euh... Le fait de subir le travail de maman... Mais par contre, à côté de ça, elles voient que je suis quand même une maman très épanouie, elles le voient, elles me le disent. Toutes les 3, chacune à leur âge différent, elles m'ont dit

qu'elles aimeraient faire le même métier que moi... Ou, si ce n'est pas le cas, faire un métier tout autant épanouissant que le mien. Et pour moi c'est une victoire parce que...

INTERVIEWEUR. – Cela vous renvoie une bonne image, et c'est qu'elles doivent être fières...

LUCILE, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, je pense. [Rires] Je pense ! Elles ne me le disent pas mais je pense.*

Entretien de Michel (T0)

Nous avons contacté Michel par le biais de ses pairs, rencontrés lors de l'événement « Cadres & Co » organisé par l'APEC. Pour ce premier entretien, il nous reçoit dans son bureau.

Transcription éditée par Sonal le 26/07/2011 à 03:06:45

INTERVIEWEUR. – Quelle est votre fonction et vos principales activités de travail ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Je suis Directeur d'Agence, responsable des prestations du groupe sur le département de la Gironde (collecte, tri, traitement et valorisation des déchets pour les collectivités et les entreprises). Mon quotidien est fait de trois composantes : exploitation (partie opérationnelle des prestations), commerciale (équipe commerciale de démarchage de clients), et gestion (suivi financier, facturation et encaissement).*

INTERVIEWEUR. – Dans le cadre de votre travail, quels sont les outils technologiques et numériques que vous utilisez pour mener à bien vos activités ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Alors... je dispose d'un téléphone portable professionnel, un BlackBerry... J'ai un ordinateur portable, une voiture interconnectée avec le téléphone Bluetooth. Les outils sont nécessairement mobiles parce qu'on est mobiles. Mon quotidien m'amène à naviguer entre les différents sites qui sont dans mon périmètre. J'ai aussi bien sûr un ordinateur fixe, une messagerie électronique (on fonctionne avec Lotus Notes). Le push-mail est activé sur l'ordinateur, mais j'ai coupé le son... mais il est activé sur le BlackBerry. Qu'est-ce que j'ai d'autre ? Euh... Un agenda électronique, partagé avec uniquement mon assistante. Par contre, je ne possède pas de téléphone portable personnel, parce ça offre un confort que d'avoir un seul téléphone.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Pour revenir à la situation où vous êtes sur votre ordinateur, vous êtes sur un tout autre logiciel que votre boîte mail... Si vous avez un message qui vient vous informant que vous avez reçu un mail...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *J'ai pris note qu'un mail est arrivé.*

INTERVIEWEUR. – Voilà. Qu'est-ce que vous faites généralement ? Vous restez concentré sur votre tâche ou vous avez tendance à basculer sur le mail et revenir ensuite à votre tâche ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Je ne bascule pas. Je reste sur ma tâche.*

INTERVIEWEUR. – Donc ça ne vous déconcentre pas ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non, et puis... Ça ne me déconcentre pas, je me passerai de ce message là, il ne m'apporte pas grand chose. Au final, c'est le message que j'ai passé à mes équipes, si réellement il y a une urgence, la priorité est de me joindre par téléphone. Le mail n'est pas une priorité pour moi. Il ne peut pas être générateur d'urgence. Donc je m'attache à regarder plusieurs fois par jour les mails qui sont arrivés, mais dans bien des cas je ne vois pas dans ma journée la totalité de ce qui arrive. Donc Claudine, que vous avez croisée, a à charge tous les jours de vérifier dans ma boîte mail si des éléments à caractère urgent m'ont été envoyés. Et tous les jours, je fais un point avec elle et elle me donne les éventuels mails à caractère urgent. Donc certains je les ai vus, l'affaire est tout de suite classée. Quand je suis rentré, vous m'avez vu jeter un certain nombre de choses dans ma poubelle à papier, c'est ni*

plus ni moins des mails du point d'hier que j'avais déjà vus. Donc ce n'est qu'une étape de contrôle pour être sûr que rien n'a été oublié, que j'avais déjà vus donc immédiatement ils partent à la poubelle à papier. Si je ne les ai pas vus, celui-ci en fait partie, je sais que je l'ai à traiter là dans la matinée.

INTERVIEWEUR. – D'accord. C'est votre assistante qui s'occupe de ça ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui.*

INTERVIEWEUR. – Comment fixez-vous ensemble le critère d'urgence ? Comment fait-elle pour décider qu'un mail est urgent ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *C'est toujours difficile. Donc elle lit le mail et...*

INTERVIEWEUR. – Avez-vous fixé quelques règles ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, quelques règles notamment... les mails on va les distinguer de deux façons : il y a les mails purement informatifs, qui, à mon avis, sont une maladie... Je pense que de temps en temps il faudrait ramener un peu le fax, voyez ? C'est-à-dire que tous les gens qui sont dans les sièges, il faudrait leur dire : "on arrête les mails, et puis vous allez passer des fax", et je pense que très rapidement on aurait beaucoup moins de mails informatifs. C'est-à-dire qu'ils auraient à mon avis une démarche beaucoup plus de tri en amont et de sélection de à qui ils envoient. Parce que la facilité de l'outil a tendance à basculer dans l'excès et à polluer, je dirais, une masse de personnes où... on est vraiment dans l'informatif sans intérêt précis quoi, sans intérêt ciblé. C'est un peu le reproche que je fais à ces outils là.*

INTERVIEWEUR. – Donc tout le monde ne lit pas ces mails là ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non, je les balaye assez vite. Je les balaye assez vite. Donc son travail c'est de regarder dans ces mails là... si ça vient de la Direction Générale elle sait qu'elle doit les isoler donc c'est particulier. En dehors de ça, pas d'urgence, pas d'importance forte. Après, elle sélectionne et identifie tous les mails qui ont une interaction avec une exploitation, une personne qui est passée sur un site et qui a identifié un problème particulier, ou les mails qui demandent une réponse de ma part. Voilà, le critère est fixé là.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Maintenant, je vais vous demander de me décrire une journée-type de travail, en vous centrant précisément sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au quotidien, de manière chronologique. Essayez de m'expliquer à chaque fois dans quel but de votre activité de travail utilisez-vous tel ou tel outil. Je vous demanderai de commencer le récit de votre journée type par le moment où vous vous levez le matin jusqu'à ce que vous vous couchiez le soir.

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ma journée en fait elle commence le matin et assez fréquemment, c'est le cas ce matin par exemple, j'ai des appels... ça commence en général entre 8h et 8h30.*

INTERVIEWEUR. – Est-ce que c'est vous qui émettez l'appel ou vous les recevez ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Je reçois. Il est rare que je passe des appels, moi le matin avant d'arriver au bureau. C'est assez rare. En tous les cas, les premiers appels que je passe, je commence à les passer dès que je suis dans ma voiture. Il est rare que je commence à passer des appels dès que je me lève. Ça n'a pas d'intérêt et j'ai d'autres tâches privées à gérer le matin qui ne sont pas d'un confort adapté à ce que je passe des appels professionnels.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Donc même vos mails, vous ne les consultez pas avant de...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non, non. Je ne vais pas me lever et me mettre directement sur le... J'ai une activité 24/24, notamment à Pessac, ce qui veut dire que mon téléphone est branché jour et nuit parce qu'il peut arriver plein de choses. Donc je suis à même de... s'il arrivait quoi que ce soit, de pouvoir répondre y compris me lever la nuit pour répondre. Jusqu'à présent, ça*

n'est jamais arrivé ici, et rares sont les fois où je suis dérangé avant 8h le matin. Donc il y a eu un événement qui n'ait pas nécessité de me réveiller pendant la nuit mais qui nécessite à minima qu'à la première heure je sois averti. Donc moi je le redis, je n'ai pas de raison particulière de passer des coups de fil le matin. Par contre, il arrive que mes collaborateurs ou certains de mes clients qui cherchent à me contacter le fassent le matin. C'est généralement après 8h, c'était le cas ce matin. Mon responsable commercial qui m'a appelé, il devait être 8h, 8h15.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et c'est pour quel type de communication ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oh c'est juste pour me dire bonjour, savoir si je suis bien réveillé, si ma journée commence bien (rires)! Non, non, c'est souvent parce qu'il y a un sujet d'actualité que je n'ai pas toujours l'occasion de croiser dans la journée de croiser mes équipes, et que par rapport à des incontournables (un rendez-vous avec un client, une posture à valider, une stratégie à confirmer), mes différents responsables peuvent avoir besoin d'un appui de leur responsable, moi en l'occurrence, et donc m'appellent pour se faire confirmer, du moins, l'action qu'ils vont devoir mener. C'était le cas ce matin [le sujet est arrivé avec 1h de retard à notre rendez-vous].*

INTERVIEWEUR. – Et donc vous téléphonez directement de votre voiture ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Eh bien là j'étais chez moi. J'ai pris l'appel chez moi. Et ensuite, quand je prends ma voiture, généralement c'est le moment où je retrouve la première étape de tranquillité pour pouvoir téléphoner. Donc là, eh bien je passe, ça dépend le trajet, mais en général un ou deux appels. C'est aussi un moment privilégié pour moi pour écouter ma messagerie, s'il y a des appels que j'ai zappé éventuellement.*

INTERVIEWEUR. – Donc vous optimisez vraiment ce temps de trajet qui peut être considéré comme un temps mort...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui.*

INTERVIEWEUR. – Vous avez combien de temps de trajet?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Pas longtemps, maximum 20 minutes. Un quart d'heure / 20 minutes. Voilà c'est un temps qui est vraiment un temps qui est optimisé oui, qui est utilisé à ça.*

INTERVIEWEUR. – Ok. Donc ensuite, vous arrivez sur votre lieu de travail... qu'est ce que vous faites?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Je salue les gens qui travaillent avec moi. Qu'est-ce que je fais quand je suis sur mon lieu de travail ? Eh bien c'est un peu dans la continuité de ce que je vous disais tout à l'heure. Oui, je vais vers mon équipe, je vais voir les gens qui travaillent avec moi parce que ça me permet, avant même d'aller voir dans mes mails, de savoir s'il y a des événements ou des sujets qui ont pris un caractère important qui méritent une réponse rapide. Donc ça me permet de balayer très rapidement tout ce qui pourrait me polluer parce que pour x raisons j'aurai fixé la limite en disant : "attends, moi je n'ai pas le temps, vous m'envoyez des mails et je vous répondrai". Ça ne me prend pas longtemps, c'est convivial d'aller voir les gens et de les saluer, et tout de suite ça me permet d'écarter ou alors de prendre en compte que la personne a identifié un sujet, qu'elle a besoin qu'on se voit et que je dois d'ores et déjà envisager dans la journée un créneau où je vais revenir vers elle.*

INTERVIEWEUR. – Ce contact là vous paraît donc beaucoup plus efficace...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, pour moi il est beaucoup plus efficace que tout ça [BlackBerry]. Je trouve que ce qui est intéressant... mes équipes m'en ont parlé : j'envoie peu de mails par rapport à ce que je reçois. Mais l'avantage c'est qu'ils savent que quand j'envoie un mail, il y a un caractère important, que ce soit dans son contenu ou dans sa finalité. Comme j'en envoie*

peu, ils savent qu'il faut qu'ils y portent une attention particulière. En dehors de ça, je n'envoie pas de mails.

INTERVIEWEUR. – D'accord. Donc quand vous envoyez des mails c'est pour quel type de...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *C'est très sélectif, c'est très sélectif. C'est soit pour un dossier précis, soit pour un sujet précis qui concerne une ou deux personnes. D'une certaine manière, je considère que ce sont des outils extrêmement importants pour nous faciliter un certain nombre de tâches au quotidien, mais ça ne reste que des outils. Ils n'ont pas lieu de passer outre notre fonctionnement. C'est mon sentiment, ma façon aussi de les utiliser.*

INTERVIEWEUR. – Est-ce que vous avez toujours eu ce type d'usage là ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ouais, toujours. Et puis il y a des moments où je considère que quand typiquement... Mon responsable hiérarchique direct (...), il est capable de m'appeler et de ne pas comprendre si je ne décroche pas dans les 30 secondes quoi ! Eh bien je ne décroche pas dans les 30 secondes. Parce que je décroche quand ma disponibilité me le permet. Il ne doit pas y avoir... quoi qu'il arrive, je fais en sorte de décrocher, mais si je n'ai pas pu, j'écoute pourquoi la personne a appelé. Mais rien ne peut justifier que d'un coup on arrête tout, la machine s'arrête, il faut se plier en quatre, décrocher son téléphone, et...*

INTERVIEWEUR. – Oui, le téléphone ne prend pas le pas sur vos activités ou sur vos entretiens en face à face... Quelque part vous gardez la maîtrise des sollicitations ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui. Et bien évidemment on fait... Par exemple, c'est sûr que dès que notre entretien sera terminé, je vais regarder qui m'a appelé, ce qui me permettra déjà une première évaluation du niveau d'urgence. Et, à partir de là, forcément je prends en compte ce qui a été passé, et ça me permet de... soit je rappelle, soit je sais que j'ai mesuré que ce n'était pas d'une urgence forte et donc ça attendra. Ça viendra dans l'ordre dans lequel ça doit arriver par rapport à d'autres urgences.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Vous allez prioriser, vous n'allez pas traiter les choses au fil de l'eau, les appels et les mails...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Alors y'a certaines situations où vous êtes obligé de le faire au fil de l'eau, parce que vous savez qu'il y a un tel flux qui arrive que si c'est quelque chose qui peut être fait quasiment instantanément, il y a meilleur temps immédiatement de servir, ce qui fait que vous êtes détaché, tranquille, pour continuer ce qui a un caractère beaucoup plus urgent et sur lequel vous êtes posé. En fait c'est mesurer... Dans la hiérarchisation il n'y a pas que le caractère urgent, il y a aussi le volume. Si, pour x raisons, vous avez besoin de quelque chose de banal, un stylo... est-ce qu'un stylo est prioritaire par rapport à quelque chose, à un rapport à restituer aujourd'hui ? Non, il n'est pas prioritaire, mais si vous venez et que vous me dites : "j'ai besoin d'un stylo", je vais vous le donner le stylo. Pourquoi ? Parce que ça m'aura pris combien de temps de vous donner le stylo ? Une fraction de seconde. Ça n'aura pas pénalisé le caractère prioritaire du dossier que je dois rendre. Par contre, si vous ouvrez la discussion et que vous voulez qu'on parle d'un sujet au-delà du stylo que je vous ai remis, malheureusement le sujet passera... Je prendrai note du sujet, de quoi vous voulez qu'on parle, et si je considère qu'il n'est pas urgent, il sera relégué dans sa position qui doit être la sienne.*

INTERVIEWEUR. – Ok. Pour revenir à votre journée type... vous en étiez donc à l'arrivée, vous faites le point avec vos équipes...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Et à partir de là, si c'est la journée-type où j'arrive au bureau comme aujourd'hui, je peux avoir rendez-vous avec vous ou autre. Mais bon voilà y'a un moment où là je vais collecter mon ordinateur, me poser, probablement balayer rapidement mes mails si je ne l'ai pas déjà fait, et puis passer au sujet qui est LE sujet à traiter à mon choix en priorité à ce matin. Et j'en ai un ce matin que je dois régler avant 14h.*

INTERVIEWEUR. – Ok. Et donc lorsque vous êtes en entretien, comme en ce moment, tout est coupé ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Eh bien c'est mieux, non ? Vous ne trouvez pas ?*

INTERVIEWEUR. – Oui, oui tout à fait. Je vous demande si c'est une habitude en fait ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *C'est mieux. C'est mieux. Je ne le fais pas pour tous les entretiens. Alors, ce n'est pas par manque de respect avec la personne qui est en face de moi. Là, je le fais parce qu'on est en entretien et puis je crois que c'est important aussi quand on reçoit quelqu'un de l'extérieur de pouvoir disposer d'un temps où on est un peu isolé de tout ça. Je le fais pour certains rendez-vous avec des collaborateurs. Et il y a d'autres rendez-vous pour lesquels je vais garder un lien parce que je considère que le rendez-vous est aussi un lieu d'entrée. Il a un caractère moins formel, il nécessite moins d'être isolé. Typiquement quand je fais le point avec mon assistante, je garde cet élément ouvert [BlackBerry].*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Vous pouvez recevoir des appels ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Je peux recevoir des appels, ça ne veut pas dire que je les prends.*

INTERVIEWEUR. – Vous voyez qui vous appelle, vous filtrez par le nom de l'émetteur ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Exactement. Et je peux être amené à interrompre notre échange pour répondre.*

INTERVIEWEUR. – D'accord.

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *On reprend la journée ?*

INTERVIEWEUR. – Oui, donc vous êtes sur votre dossier important le matin...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Quand je suis par contre sur un dossier important, je vais me mettre en filtrage aussi. Je ne coupe pas mon téléphone, je regarde qui appelle, et en fonction de qui appelle je décroche ou pas. Quand je suis vraiment posé sur un dossier, je ne décroche pas. Si je veux vraiment être tranquille, je demande quoi qu'il arrive à mon assistante de faire le relais par rapport au fixe. En tous cas, normalement sur le fixe c'est elle qui prend et qui filtre en fonction de. Elle sait en plus que quand je ferme ma porte, c'est que je suis en mode "isolement". Quand ma porte est ouverte, c'est-à-dire 80 % du temps, elle sait que je suis disponible pour recevoir et accepter des appels entrants. C'est difficile de fonctionner autrement que de s'isoler. Sinon vous êtes complètement submergé par le flux et vous ne bossez plus quoi.*

La journée, pour la résumer ensuite, pour moi elle se compose en deux temps ma journée. J'ai une journée, pour ma part, qui démarre rarement avant 9h le matin, sauf rendez-vous particulier.

INTERVIEWEUR. – Mais vous avez quand même des appels téléphoniques un petit peu avant...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ça n'empêche. Mais ma journée en tant que telle ne démarre que très rarement avant 9h. Et elle représente un premier temps jusqu'à, à peu près, 16h30 / 17h. C'est-à-dire que c'est une période dans la journée où je suis relativement sollicité, c'est-à-dire que je vais recevoir par mal d'appels, pas mal de messages. Pourquoi ? Parce que dans cette tranche là, beaucoup sont au bureau, beaucoup sont au boulot et donc génèrent des informations. Passée cette heure de 16h30 / 17h, je passe dans un mode qui est différent. La journée change de forme, elle est plus calme et elle me permet, moi, de manière plus posée, d'avancer sur certains sujets de fond. On subit moins, donc on est malgré tout plus tranquilles, plus posés sur ce que l'on fait. Et ça devient un moment confortable. Donc j'ai une journée que je fais en sorte de décaler pour finir un peu plus tard.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et donc, généralement, il y a certains dossiers qui nécessitent une certaine réflexion et une concentration...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, il va m'arriver de les décaler aussi dans la deuxième partie de la journée parce que je sais que je serai plus tranquille pour pouvoir les préparer.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et donc du coup, votre journée de travail termine à quelle heure ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Fin de journée.*

INTERVIEWEUR. – C'est-à-dire ? A quelle heure ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Entre 20h30 et 21h en général.*

INTERVIEWEUR. – Ok. Quand vous rentrez chez vous le soir, est-ce que vous pouvez avoir encore du travail à faire à domicile ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non, non, non. C'est très rare.*

INTERVIEWEUR. – Vous préférez rester beaucoup plus tard ici et terminer ce que vous souhaitez faire que de ramener du travail à domicile ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Je n'aime pas mélanger. J'ai ma vie privée, j'ai ma vie professionnelle, rares sont les fois où le croisement a lieu quoi. Je fais en sorte de bien isoler les deux, ce qui permet de ne pas polluer l'un ou l'autre.*

INTERVIEWEUR. – Comment vous vous y prenez le soir puisque votre BlackBerry est toujours allumé ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Eh bien il reste allumé, mais en soi il ne me gêne pas. Il peut y avoir des mails qui arrivent, mais on est le soir donc rares sont les priorités par mail qui arrivent le soir, donc je n'ai pas lieu de les regarder, je les regarde le matin en partant.*

Au niveau des appels, je garde une oreille attentive, comme je vous le disais. Alors garder une oreille attentive ne veut pas dire être là clac à décrocher complètement... Non, je garde une oreille attentive, c'est-à-dire que généralement je mets mon téléphone en vibreur, il est dans la pièce principale. Et s'il vient à sonner le soir, je regarde toujours. Je le regarde toujours, pourquoi? Parce que comme je l'utilise aussi à caractère privé, ça peut être un appel privé, il n'y a pas lieu de l'éteindre, de l'isoler totalement quoi. Donc je regarde.

Et, là encore, quel type d'appels ça peut être le soir? Si c'est quelqu'un, par exemple, un exploitant, il est sûr que je vais décrocher ou rappeler. La raison elle est simple : c'est que c'est la partie opérationnelle de mon agence, c'est là où il peut se passer quelque chose. Si c'est un commercial, rares sont les cas où un commercial m'appellerait le soir ! Je ne sais pas ce qui ce serait passé, mais enfin, non je ne décroche pas. Là, vraiment ça serait...

INTERVIEWEUR. – Pendant le week-end, est-ce que vous travaillez un peu le samedi et le dimanche ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ça peut m'arriver ponctuellement. Ça peut m'arriver. J'essaye de le faire à des moments un peu creux dans la vie de famille, où chacun a besoin de vaquer à ses occupations, eh bien je prends un créneau et puis si j'ai besoin pour x raisons parce que le lundi matin il ya un sujet extrêmement important, que j'ai besoin de relire ou... Mais c'est extrêmement rare. Enfin, moi je considère que c'est rare quand ça a lieu une fois par mois.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et sinon est-ce que vous pouvez être amené à recevoir toujours des appels ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Le week-end ? Plus rarement quand même. Oui, plus rarement.*

INTERVIEWEUR. – Est-ce que vous consultez votre boîte mail, pendant le week-end ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, au moins une fois. Je ne fais pas de tri. Je ne supprime rien. Je m'informe. Ce qui me permet d'avoir en tête éventuellement quelque chose qui pourrait avoir un caractère prioritaire.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et peut-être aussi pour être sûr de ne pas louper une information importante ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, mais j'en loupe honnêtement. J'en loupe. Il m'arrive d'en louper. Vous savez, ça me fait souvent rigoler, hier encore, la responsable de gestion (...) m'a appelé hier en début d'après-midi et elle me dit : "est-ce que vous avez lu mon mail ? Je vous ai envoyé l'analyse financière des frais de personnels". Je lui ai dit : "non, je n'ai pas lu votre mail, on va le regarder". Non parce que j'en loupe, je ne peux pas tous les voir, il y a un tel flux qui arrive que ça... il arrive qu'on en loupe.*

INTERVIEWEUR. – Vous en recevez combien par jour ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Trop ! Trop ! Je n'ai pas compté, honnêtement je n'ai pas compté. Je ne sais pas... 50, 60...*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et donc le week-end, vous vous informez avec ces mails...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non, non, je balaye ceux qui arrivent. Ce qui est passé est passé.*

INTERVIEWEUR. – Et vous les traitez ou pas du tout ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non... Vous savez, les lire c'est déjà commencer à les traiter. Les lire, c'est déjà commencer à les traiter, car vous les préparez.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Du coup, est-ce que des préoccupations professionnelles peuvent surgir pendant le week-end à la lecture de ces mails ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, mais qui ne me polluent pas l'esprit, ou peu. Je suis assez sélectif donc ça reste là où ça doit être. Ça reste là où ça doit être. Et c'est la même chose pendant les vacances. C'est la même chose pendant les vacances même si certains pourraient considérer que ça pose un problème. Je pense qu'à un moment donné, quand on a certaines responsabilités, on n'est pas comme un ouvrier qui travaillerait dans une usine, quand il a fini sa journée eh bien il a fini tout court quoi. Quand on a certaines responsabilités, qui sont des responsabilités quelque fois qui dépassent pas uniquement le niveau financier, c'est de la responsabilité sociale d'entreprise, tel un chef d'entreprise on ne peut pas se permettre de dire : "j'ai tout coupé et puis je m'en fou, advienne ce qu'il adviendra quoi". Donc j'aménage toujours quand je suis en congés un temps qui me permet au moins une fois par semaine de faire un point avec mes équipes.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Comment vous vous y prenez pour faire ce point ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Eh bien je m'isole en fait. Je m'isole sur mon lieu de vacances et on fait ça téléphoniquement. Ce qui suppose que, avant de préparer ce point... déjà je fixe la règle quand je pars en vacances. Donc les personnes savent que, de la même façon, s'il y a une urgence très importante, bien sûr elles m'appellent, et surtout elles renouvellent l'appel. C'est-à-dire que le simple fait de voir qu'une personne m'a appelé plusieurs fois, cela me donne une information sur le caractère d'urgence. Donc je fixe les règles. Et, d'autre part, sur les sujets plus courants et qui nécessitent à minima que je sois informé, je leur demande de passer par mail. Donc avant de préparer ce point d'étape pendant les vacances, eh bien je lis mes mails, je regarde quels sont les sujets d'actualité, ça permet d'aller vite quand on fait le point, de balayer très rapidement les quelques sujets qui ont dû avancer, sur lesquels mes équipes ont besoin d'un avis. Voilà comment je fonctionne.*

INTERVIEWEUR. – Ok. Ça vous prend combien de temps sur une semaine de vacances ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Sur une semaine ? Généralement je me bloque... ça va être une heure au téléphone et une heure avant pour préparer. En général c'est ça.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Et où que vous soyez en vacances vous faites ce point ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui. Où que je sois, soit en Chine, en Australie ou peu importe.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Donc ça vous permet de vous rassurer j'imagine ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, oui, c'est important parce que ça permet de garder un œil sur ce qu'il se passe, et d'être présent auprès de mes équipes.*

INTERVIEWEUR. – Et quelque part sans ces outils mobiles, vous ne pourriez pas être informé de...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ce serait compliqué. Ce serait compliqué. Ce serait compliqué. J'ai connu la période, il y a quelques années où on n'avait pas le relais des mails. Et ok, même quand vous étiez à l'étranger, même avec un forfait international vous receviez des appels etc., etc. Mais n'ayant pas le relais des mails, dans tous les cas ça n'aidait pas, ça ne facilitait pas en tous cas cette étape-là dans notre rôle. Le fait de pouvoir recevoir des mails est un élément facilitateur par rapport au quotidien. C'est toute l'ambiguïté, c'est toute l'ambiguïté ! C'est-à-dire que c'est un bon outil, mais c'est un outil à utiliser avec bon escient et parcimonie quoi. C'est un peu comme l'alcool. C'est bon, c'est plaisant à boire, mais il faut savoir gérer sa modération. Comme toute chose. Et c'est pour ça qu'il ne faut pas tomber dans l'excès. Interdire de consommer de l'alcool, voilà ça n'a pas de... Pour moi, je le mets au même niveau, c'est-à-dire qu'il faut savoir utiliser et profiter pleinement de ce qui est bon dans l'outil.*

INTERVIEWEUR. – Et ne pensez-vous pas que le fait de maîtriser toutes les fonctionnalités d'un outil peut permettre justement de garder la mainmise dessus et de ne pas aller dans l'excès ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Alors je ne sais pas, honnêtement je ne sais pas. J'ai tendance à dire qu'on me met à disposition plusieurs outils. Parce que là, on parle de l'outil d'une certaine manière « matériel », complétée d'une partie « soft » qui vient agrémente l'outil matériel, mais dans la maîtrise du soft, est-ce qu'il est nécessaire d'aller au bout ? En tous cas, moi je me contente de l'utiliser que ce dont j'ai besoin. (...) Ce qui m'intéresse, c'est de maîtriser ce dont j'ai besoin. Le reste, ça ne m'intéresse pas. (...)*

Ce que je vous disais, par exemple, par rapport à ma voiture, c'est un élément important pour moi. Cette souplesse d'utilisation que je peux avoir quand je suis dans ma voiture de partager la même communication qu'avec mon portable. En plus en m'offrant dans ma voiture quand même un niveau de confort et de sécurité qui est nettement supérieur que ce que j'ai connu avec des collègues qui mettent des oreillettes, un machin, un truc. Ce sont des éléments sur lesquels j'attache de l'importance. J'y avais attaché de l'importance quand j'avais choisi ma voiture.

INTERVIEWEUR. – Oui, il s'agit vraiment d'un choix de votre part...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – [De] pouvoir bénéficier de l'ensemble de mes contacts téléphoniques dans ma voiture...

INTERVIEWEUR. – Oui, ça correspond bien à vos besoins ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Exactement. [Être] interconnecté avec mes contacts téléphoniques, les références GPS de mes clients et de mes contacts pour pouvoir très rapidement quand j'ai besoin pouvoir optimiser mon temps. C'est-à-dire que je sais que j'ai rendez-vous à tel endroit, je connais le chemin, le GPS lui immédiatement me donne mon temps de parcours et me permet éventuellement de conforter mon interlocuteur en lui disant : "j'arrive à telle heure". (...)*

INTERVIEWEUR. – Ok. Maintenant, pensez à une (ou plusieurs) situation(s) concrète(s) que vous avez vécue(s) directement en lien avec votre travail dans lesquelles l'utilisation d'une TIC a joué un rôle majeur.

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Il y en a plein d'exemples ! Enfin, au travers de votre question j'en ai plein d'exemples parce que...*

INTERVIEWEUR. – Alors citez-moi par exemple un exemple plutôt positif et un plutôt négatif...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Avant de répondre directement à la question, et pour aller dans le sens de votre question... Mon quotidien est un quotidien de gestion et de pilotage. J'enlève la partie managériale qui se fait entre individus qui peut s'accompagner d'outils qui permettent d'accompagner la démarche managériale. Mais indépendamment de cela, mon quotidien s'articule autour d'un certain nombre d'outils de reporting, d'outils de contrôle, d'outils de suivi, d'informations, de communication. Donc vous citez des exemples, ce n'est pas comme si j'étais maçon par exemple que mon quotidien s'articule plus autour de tâches manuelles ou intellectuelo-manuelles, sans nécessairement aller vers des outils. Et là, on pourrait identifier le cas spécifique où la personne a un jour utilisé un outil qui lui a simplifié la vie, etc., etc. Moi, mon quotidien, il est fait de ça, et bien heureusement il est fait de réussite à travers ces outils.*

INTERVIEWEUR. – Oui, oui. D'accord. Mais, par exemple quand vous êtes en vacances et que vous pouvez faire un point avec vos équipes, et le fait que le mail apporte quelque chose vraiment de très efficace. Cela peut être un exemple...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, oui. Ça, c'est un exemple. Après, on peut donner d'autres exemples dans la gestion et le pilotage... Après, un échec par rapport à cela...*

INTERVIEWEUR. – Un échec ou une insatisfaction...

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Eh bien l'insatisfaction je vous l'ai exprimée, c'est-à-dire que quelque fois la facilité de la fonctionnalité de ces outils là amène certains à en abuser. Et ça peut générer, oui, de l'exaspération. C'est tellement facile de mettre 50 personnes en diffusion par rapport à un mail ! C'est le mauvais pendant. C'est le mauvais pendant. Et ça peut m'amener à me révolter.*

INTERVIEWEUR. – Vous avez un exemple précis à me raconter ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Un exemple précis à vous raconter... Le problème c'est que j'en ai quotidiennement des mails comme ça qui m'arrivent. C'est-à-dire qu'à un moment donné, vous ne savez plus faire la différence entre ce qui est important de ce qui ne l'est pas. Le problème, c'est le volume d'exemples.*

INTERVIEWEUR. – Pensez-vous que ce soit une dérive de l'usage du mail ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *C'est une dérive d'usage donc l'exemple c'est la dérive d'usage. Vous citez des exemples, ça va être vous dire... Je prends un exemple... Y'a un problème de climatisation au siège, et vous êtes dans la boucle. Mais en quoi ça vous ? En quoi ça vous concerne ? Je suis content de savoir qu'il y a un problème au siège de climatisation ! On n'est pas à Canéjan, [donc] ça ne m'intéresse pas. Mais on est souvent dans ce schéma-là. Pourquoi ? Parce qu'un outil comme Lotus permet de créer des listes de diffusion et alors vous êtes dans la liste. Et c'est la porte ouverte à... Et c'est valable pour ici, c'est valable pour le siège de [nom de l'entreprise], c'est valable à de nombreux niveaux.*

Et ces phénomènes de listes, je vais plus loin, j'ai commencé chez [nom de l'entreprise] dans l'Est de la France (...). À un moment donné, vous évoluez dans l'entreprise. J'ai évolué dans l'Est en changeant de poste, puis j'ai évolué en arrivant ici en prenant de nouvelles fonctions. Eh bien ces paramètres des listes de diffusion font que je reçois encore aujourd'hui, dans bien des cas, des mails qui ne me concernent pas, qui concernent une autre région de la France, sur des

fonctions que je n'occupe pas aujourd'hui, et pour lesquelles la personne n'a pas eu la démarche de mettre à jour. Un mail a été envoyé en précisant que je n'étais plus dans la région, que je n'occupais plus ces fonctions là, et qu'un remplaçant a été nommé.

INTERVIEWEUR. – Et ils ne vous ont pas enlevé des listes de diffusion ?

MICHEL, CADRE SUPÉRIEUR. – *Non. Donc vous avez le problème des historiques en fait sur ces outils. Qui, à un moment donné, va faire le tri ? (...) Ce que je fais de mon côté c'est que, pendant un temps, vous êtes sympathique avec ceux qui vous envoient des mails, vous renvoyez en disant : "je n'occupe plus ce machin, merci de contacter... ". Et puis au bout d'un moment, ce n'est plus possible. Une fois, deux fois... Tant pis. Dans ces cas-là, le mail il part à la poubelle et puis si elle n'a pas de réponse, eh bien au bout d'un moment elle réagit quoi...*

ANNEXE 5

Caractéristiques des entretiens menés à T1

Mailing de maintien de contact entre T0 et T1

Le modèle de courrier électronique présenté ci-après a été envoyé de manière personnalisée à l'ensemble des cadres composant l'échantillon de T0 le 11 mai 2011.

Madame, Monsieur,

Vous êtes participant anonyme de ma recherche en Doctorat, et je suis très reconnaissante de votre investissement. L'entretien que vous m'avez accordé, il y a de cela quelques mois, a permis d'enrichir mes réflexions et, surtout, de mieux comprendre le vécu des cadres vis-à-vis de l'usage des outils technologiques et numériques.

Actuellement en plein traitement des données que j'ai recueillies auprès des 62 cadres de l'étude, je vous recontacte aujourd'hui pour prendre de vos nouvelles. Aussi, ce courrier est l'occasion de vous livrer quelques informations sur l'échantillon de cadres dont vous faites partie.

Je me suis entretenue avec 62 cadres dans différents départements d'Aquitaine (33, 64, 40, 47), issus de différents secteurs d'activité :

- Services aux entreprises et aux particuliers (20);
- Activités commerciales (17) ;
- Activités financières, banque et assurances (12) ;
- Informatique (4)
- Transports (3);
- Education, santé, formation (2) ;
- Loisirs (1);
- Communication (1) ;
- Administration (2)

Dans cet échantillon, 73% sont des hommes et 27% sont des femmes. La répartition des âges est la suivante :

Moins de 24 ans : 1 cadre ;

- 25-34 ans : 8 cadres ;
- 35-44 ans : 29 cadres ;
- 45-54 ans : 18 cadres ;
- 55 ans et plus : 6 cadres.

Parmi vous :

- 27 sont des cadres intermédiaires ;
- 18 sont des cadres supérieurs ;
- et 17 sont des cadres dirigeants.

La majorité des cadres de l'étude assure une fonction d'encadrement de personnel (72,5%).

En moyenne, vous utilisez tous, à des fins professionnels, le téléphone fixe et l'email. Les cadres supérieurs et dirigeants sont les plus équipés en outils nomades : téléphone portable (type BlackBerry pour la plupart) et ordinateur portable. Ce sont également les cadres supérieurs et dirigeants qui ont le plus accès à leurs emails professionnels à distance. La majorité

des cadres utilisent le « push-mail » ainsi qu'un agenda électronique (parfois partagé et visible par d'autres). Quelques cadres échangent au quotidien via une plateforme collaborative (à usage interne à l'entreprise), notamment en utilisant la messagerie instantanée (« chat »). La protection des données est un critère important dans l'usage de ces technologies, et les entreprises ont souvent mis en place des accès restreints et protégés.

Je vous rappelle que cette étude comprend 2 étapes importantes : un premier entretien (que vous avez déjà réalisé) et un second qui a lieu un an après le premier. Le but sera de revenir sur vos usages en termes de technologies de l'information et de la communication durant l'année qui se sera écoulée. Il s'agit là du cœur de ma recherche.

À partir du mois d'octobre 2011, la deuxième session d'entretiens démarrera. Je reprendrai contact avec vous dès le mois de septembre afin que l'on convienne d'une date et d'un lieu de rencontre.

D'ici là, je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. Je serai bien sûr ravie de recevoir quelques nouvelles de votre part.

Je vous prie de croire en la sincérité de mes salutations distinguées,

Cindy FELIO

Mailing de relance de participation

Le modèle de courrier électronique présenté ci-après a été envoyé de manière personnalisée aux 62 cadres de l'échantillon d'étude le 2 octobre 2011.

Bonjour Monsieur / Madame,

Comme convenu, je vous recontacte en ce qui concerne votre ultime participation à mon travail de thèse. Pour parfaire le travail que nous avons commencé ensemble, je vous convie à un prochain entretien. Il s'agira de revenir sur l'année qui s'est écoulée depuis le premier entretien (réalisé le __/__/201__), et plus particulièrement sur votre usage professionnel des technologies de l'information et de la communication (mail, téléphone portable, etc.). Ce second entretien durera environ 45 minutes.

Bien sûr, votre participation à ma recherche doctorale reste anonyme.

Afin de ne pas influencer le contenu de nos futurs échanges, les résultats issus de la première session d'entretiens ne vous ont pas été communiqués (mis à part les statistiques de l'échantillon dont vous faites partie).

Pour optimiser l'organisation de mes déplacements, merci de me faire part de vos disponibilités à partir des dates suivantes :

Octobre : _____

Novembre : _____

Décembre : _____

Le lieu de l'entretien est à votre convenance : au sein de votre entreprise, à la MSHA (Pessac), ou dans un lieu public (peu bruyant).

Je suis à votre disposition pour un complément d'information si nécessaire.

Au plaisir de vous lire,

Bien à vous,

Cindy FELIO

Caractéristiques de l'échantillon (T1)

Sexe	Hommes	4
	Femmes	13
Catégorie de cadre	Intermédiaires	17
	Supérieurs	23
	Dirigeants	14
Encadrement de personnel	Aucun	12
	1 à 5 personnes	10
	6 à 15 personnes	20
	16 à 50 personnes	6
	Plus de 50 personnes	6
Statut familial	Vit seul	6
	Vit en couple	11
	Vit seul avec enfants	2
	Vit en couple avec enfants	35
Âge	< 24 ans	1
	25 / 34 ans	6
	35 / 44 ans	26
	45 / 54 ans	16
	> 55 ans	5
Secteur d'activité	Service aux entreprises / particuliers	15
	Transport	3
	Activités commerciales	17
	Informatique	4
	Education / Formation	2
	Finances / Banque	10
	Administration	1
	Loisirs	1
	Communication	1

Tableau 3 Caractéristiques de l'échantillon (T1)

Canevas d'entretien (T1)

Explication de l'objet du second entretien

« Cela fait près d'un an que nous nous sommes entretenus au sujet de votre usage des technologies de l'information et de la communication dans le cadre de votre travail. Aujourd'hui, nous allons faire le point sur l'année qui s'est écoulée. Bien sûr, votre participation à cette recherche doctorale reste anonyme et confidentielle.

Comme pour le premier entretien, je souhaite enregistrer nos échanges pour en garantir une trace fidèle. Acceptez-vous que j'enregistre cet entretien ?

Au cours de l'interview, je vous demanderai de bien vouloir illustrer vos propos par des exemples concrets afin que je puisse appréhender au mieux ce dont vous relatez. »

Trame de questionnement

- 1) Pour commencer, je souhaiterais savoir si votre vie professionnelle et votre privée ont connu des changements majeurs depuis le premier entretien.
[Prise de notes]*

- 2) Maintenant, je vais vous demander de réfléchir à notre premier entretien. Qu'en avez-vous pensé avec le recul ? Est-ce qu'il vous a paru facile ou difficile de m'expliquer clairement ce que vous faites avec ces outils dans votre quotidien?*

- 3) Depuis notre première rencontre, avez-vous changé votre façon d'utiliser les TIC dans le cadre professionnel ? Expliquez-moi...*

- 4) Au cours de cette année qui s'est écoulée depuis le premier entretien, avez-vous vécu des situations en lien avec les TIC qui vous ont particulièrement marquées ? –si oui– Pouvez-vous me les raconter ?*

- 5) Questionnement personnalisé (équipement en BlackBerry, licenciement économique, changement de fonctions, etc.)*

6) *Pour terminer, je souhaiterai connaître vos attentes par rapport à votre investissement dans cette recherche...*

Remerciements

Caractéristiques du travail de transcription :

Tous les entretiens du second corpus ont été transcrits.

Les objectifs étant différents de ceux du premier corpus, nous avons choisi de supprimer des *verbatim* :

- Toutes les redites du premier entretien : il s'agit de la majorité des hors-sujets (peut-être parce que le changement d'orientation de l'entretien, de T0 à T1, était compliqué à mettre en œuvre) ;
- Les propos beaucoup trop personnels des sujets : des contenus dépassant largement l'objet de l'entretien comme des confessions sur la vie de couple par exemple (beaucoup plus de familiarité qu'à T0, que nous expliquons par le fait que la relation interviewé/interviewer soit déjà installée) ;
- Les questionnements sur le déroulement de la thèse.

Entretien de Xavier (T1)

Xavier, contacté par l'intermédiaire d'un membre de notre réseau personnel, nous reçoit pour la seconde fois dans le Château viticole au sein duquel il exerce ses fonctions. L'entretien se déroule dans une vaste salle de réunion.

Transcription éditée par Sonal le 23/07/2012 à 16:23:43

Situation du cadre à T1

Situation professionnelle similaire ;

Situation personnelle similaire.

INTERVIEWEUR. – Maintenant, je vais vous demander de réfléchir à notre premier entretien. Qu'en avez-vous pensé avec le recul ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Eh bien moi, il y a une chose dont je me souviens par rapport à cet entretien qui m'a marqué, et dont je parle souvent maintenant autour de moi, c'est qu'il y avait deux questions qui m'ont fait beaucoup réfléchir... C'est : « Est-ce que le fait un jour d'avoir pris un appel ou d'avoir répondu instantanément a pu faire en sorte que cette affaire se fasse ou que cette affaire ne se fasse pas ? ». Dans 98% des cas, c'est non !*

Donc ça m'a fait beaucoup réfléchir parce que c'est vrai que j'étais vraiment pendu à mon téléphone. Alors quand je dis téléphone, c'est Facebook, c'est les mails, c'est Twitter, c'est les sms. Ce sont tous les moyens de communiquer via l'IPhone. Et c'est vrai que je pensais avant que la réactivité, c'était répondre rapidement. Mais en fait, je me suis aperçu que ce n'est pas exactement ça. C'est-à-dire que les gens avec qui je travaille, que ce soit mon Président qui a besoin d'avoir des réponses rapides, ou que ce soit d'autres personnes, les gens ont besoin de savoir que leur demande est prise en compte, que derrière il y a des gens qui vont... Quand ils ont une demande particulière, ils ont besoin d'avoir la certitude que cette demande est comprise et prise en charge. Mais ils n'ont pas forcément besoin d'avoir la réponse tout de suite. Donc c'est une des choses...

Et il y a autre chose... Le fait de communiquer trop rapidement parfois... Parfois les réponses ou les actions impliquent qu'il y ait d'autres personnes dans la boucle. Et le fait de répondre trop rapidement, pourrait faire en sorte qu'on passe à côté de choses importantes comme le fait d'inclure dans la réponse deux personnes. Voilà.

On s'était vus à l'époque où, à un moment donné, j'avais vraiment beaucoup beaucoup de travail, et où mon fils m'avait dit : « Tu passes plus de temps avec ton téléphone qu'avec moi ». Donc ça a fait que, maintenant, quand je suis chez moi, je sais poser mon téléphone, je sais ne pas répondre. Mais c'est quand même difficile parce que j'aime bien... Mais maintenant, il faut dire que... ces informations qui me parviennent, j'aime bien en prendre connaissance rapidement, mais je ne vais pas arrêter de faire ce que je suis en train de faire pour y répondre. Parce que, comme je vous l'ai dit, je pense qu'il faut prendre du temps. À la limite, je vais répondre : « Email bien reçu, je m'en occupe », ou : « J'ai bien compris ta demande, je vais regarder ». Donc ça, je le fais toujours assez rapidement, régulièrement.

INTERVIEWEUR. – Pour communiquer à votre interlocuteur que vous avez bien pris en compte sa demande ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Exactement. Exactement. Et lui, il peut, même si c'est urgent, il sait qu'il y a quelqu'un qui va s'occuper... Maintenant, je ne vais pas répondre tout de suite, je vais réfléchir. Ce qui permet aussi d'avoir une certaine réflexion à cette demande-là. Ça, ça a vraiment changé... Je ne suis plus dans la réponse immédiate, je suis plus dans la compréhension. Je reçois l'information, donc toujours en temps réel, mais maintenant je prends du temps pour répondre et je ne vais pas m'arrêter par rapport à ce que je fais pour répondre à ça.*

INTERVIEWEUR. – Oui, vous n'allez donc plus vous déconnecter d'une tâche en cours pour répondre à l'appel qui vient d'arriver...

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Exactement. (...) Parce que, ça c'est vrai que... moi je peux voir comment d'autres communiquent... Je sais que beaucoup souffrent parfois, ils ne savent pas si la personne a reçu ou pas l'information, est-ce qu'il y a une nouvelle personne qui va s'en occuper, on ne sait pas. Donc le fait de dire qu'on a bien reçu la question et qu'on s'occupe d'y répondre, rapidement, ça soulage des deux côtés.*

INTERVIEWEUR. – Pour revenir au premier entretien, est-ce qu'il vous a paru facile ou difficile de m'expliquer clairement ce que vous faites avec ces outils dans votre quotidien ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Non, ça a été assez simple.*

INTERVIEWEUR. – D'accord... Depuis notre première rencontre, avez-vous changé votre façon d'utiliser les TIC dans le cadre professionnel ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Il y a peu de choses qui ont été modifiées. J'ai mis en place une... Je ne me suis même pas forcé, c'est venu naturellement. C'est-à-dire que suite à notre discussion et à la réflexion, je me suis aperçu rapidement que de mettre un temps de réflexion c'était bien mieux pour tout le monde. Donc ça s'est mis très rapidement.*

Aujourd'hui, pour moi, le téléphone est devenu un sixième sens. Alors je ne sais pas si c'est bien ou pas mais... Pour moi, c'est quelque chose que je dois avoir tout le temps avec moi. Le laisser à la maison une journée, c'est difficile. Ce n'est pas ni impossible, ni douloureux, mais j'ai l'impression qu'il me manque quelque chose. C'est devenu plus qu'un outil, c'est un membre, c'est un sens.

INTERVIEWEUR. – Au cours de l'année qui s'est écoulée, j'imagine que vous avez pris des vacances ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Cet été, on est partis quinze jours en Espagne, et j'ai passé de très bonnes vacances. J'ai passé des vacances... cela fait trois, quatre ans qu'on n'avait pas passé des vacances comme ça... Je pense que ça vient aussi du fait que j'ai laissé le téléphone. Quand on était en Espagne, bon, le matin je regardais par rapport au boulot, mais c'était en août donc il ne se passait rien. Le téléphone, je le laissais toute la journée. Je savais qu'il n'y allait pas y avoir d'urgence. Ma famille était autour de moi donc il n'y aurait pas eu de problème de ce côté-là. Tout pouvait attendre 24 h, 48h. Et ça, ça m'a fait vraiment beaucoup de bien. Ça m'a permis de décompresser.*

Donc cet outil [l'iPhone] qui a des aspects très positifs : on a notre mémoire dedans, on a notre capacité à communiquer, on a toute l'information possible et inimaginable en temps réel et en instantané. Le côté négatif c'est qu'on devient un peu dépendant, et quand on ne l'a pas il y a une sorte de manque. Donc je pense que le fait qu'on ait passé de bonnes vacances, ça vient aussi du fait que le téléphone de tout le monde était de l'autre côté.

INTERVIEWEUR. – Et du coup vous avez pu vous consacrer entièrement à votre famille et...

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Exactement, exactement.*

INTERVIEWEUR. – Le matin, vous consultiez vos mails ? Vous regardiez un peu Internet ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Ouais, en fait ce n'était pas le matin, c'était essentiellement le soir. Le matin, j'allumais comme ça mais c'était essentiellement le soir. J'ai notamment travaillé sur un dossier qu'on devait présenter (...) donc quelques mails et échanges de sms avec le président. Mais à part ça, je n'en ai pas eu besoin. Le soir, il y avait les mails, les sms. Et puis c'était mon anniversaire alors j'ai reçu plein de messages [rires] ! Mais bon, j'ai reçu quand même des messages [professionnels] donc je l'ai laissé aussi ouvert pour ça au cas où. Mais ça fait vraiment du bien.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Parce que la journée, quand vous étiez à d'autres activités, vous laissiez vraiment votre portable...

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Il était éteint et posé dans la chambre. Ouais, je ne l'avais pas avec moi.*

INTERVIEWEUR. – Donc il était carrément éteint ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Oui parce qu'on était en Espagne et ça peut coûter cher, donc il était éteint. Ou... de toute façon, je ne l'avais pas.*

INTERVIEWEUR. – Donc cela faisait quatre ans que vous n'aviez pas pris de vacances déconnectées de cette façon-là ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Oui. Honnêtement, oui. Y'a eu des week-ends... mais sinon des vacances où j'ai coupé, oui trois, quatre ans.*

INTERVIEWEUR. – Vous êtes revenu de meilleure humeur ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Oui parce qu'il y a eu une très grosse période de stress et tout ça... par rapport au boulot, par rapport au personnel... et pendant ces quinze jours, tous les soucis, toute la tension, le stress, tout est resté à Bordeaux. Et le fait que j'aie coupé le téléphone, c'est vrai aussi que ça coupe ce moment et ça permet que tous ces problèmes ne me rejoignent pas. Oui, ça a fait du bien.*

Mais il y a le bon côté comme le mauvais côté. C'est vrai que... Donc maintenant il faut trouver le bon équilibre et temporiser.

Le fait aussi de prendre du temps, ça permet d'écrire un mail, de le relire et d'apporter des détails importants à ces emails, à ces sms, à ces moyens de communication.

INTERVIEWEUR. – Lors du premier entretien, vous m'aviez d'ailleurs cité un exemple d'échanges de mails avec une collaboratrice qui avait interprété vos mails de manière plus...

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Agressif...*

INTERVIEWEUR. – Voilà. Par rapport à votre intention.

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Oui.*

INTERVIEWEUR. – Est-ce qu'il y a eu une régulation qui s'est faite ? Est-ce qu'elle comprend mieux le contenu de vos mails ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Là, c'était plus je pense un problème de... Je vois très bien de quoi vous voulez parler mais... Il y a une sorte de compétition, et là ce n'est pas le fait que je mette en forme ou pas le mail, c'est le fait qu'on ait travaillé ensemble sur ce dossier, on a pris sa confiance... Donc maintenant les choses vont beaucoup mieux mais parce qu'il y a eu cette période d'adaptation, de compréhension. Mais comme c'était un dossier sensible, j'ai toujours fait attention.*

INTERVIEWEUR. – Là, ce que je comprends, c'est que ce n'est pas le mail, ce ne sont pas les caractéristiques de ce média qui ont fait la mauvaise interprétation, mais plutôt les caractéristiques de ce type de relations interpersonnelles avec deux personnalités différentes ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Ce qui a changé aussi c'est que cette personne-là a déménagé. Elle était basée à Bordeaux, donc on n'avait pas les mêmes bureaux. Et cette personne-là est venue, il y a quelques mois, s'installer ici. Le fait d'avoir maintenant, non plus 80% des échanges par mail, et 20% physiquement, mais l'inverse, a fait en sorte que... voilà, quand vous êtes sur place...*

INTERVIEWEUR. – Ça réduit beaucoup la distance ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Complètement, complètement.*

INTERVIEWEUR. – Au cours de l'année qui s'est écoulée, avez-vous vécu des situations en lien avec les TIC qui vous ont particulièrement marquées ?

[Pas d'IC]

INTERVIEWEUR. – Vous m'avez expliqué tout à l'heure que le fait de redonner un peu de temps, de distance par rapport au mail, à la réactivité, etc., ça permettait, quelque part, de ne pas laisser certaines personnes à l'écart... Je souhaiterais que vous m'expliquiez davantage ce type de situation, et pourquoi pas me donner un exemple concret ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *On a un président qui est dans l'instantané. Donc, quand il va être avec vous, il va faire plein de trucs... Quatre heures après il aura fini, il aura peut-être mis en place le truc. Ce qui fait que, aujourd'hui, si suite à ses emails, à ses échanges, on ne met pas les bonnes personnes dans la boucle, il peut y avoir des travaux, des choses qui vont être faites en doublon. Alors non seulement ça va être fait deux fois, mais en plus il risque d'y avoir des tensions entre les personnes (...). Donc le fait de réfléchir à une situation, de prendre du temps pour répondre et de mettre en copie les bonnes personnes pour un mail par exemple, ça permet d'éviter des confusions, des travaux en double, des petits problèmes de communication ou de conflits. (...) Maintenant, avec les iPhone, on se consulte. (...)*

On s'aperçoit qu'à 90% du temps qu'on passe aujourd'hui, c'est pour les enfants, c'est pour le boulot, et très peu pour soi-même. Donc là, si, par contre depuis l'année dernière, j'ai décidé de me consacrer plus de temps pour moi-même. Donc bon, ça grince un peu des dents de partout mais... À titre personnel, j'ai décidé de prendre plus de temps pour moi, plus de plaisir... Parce que voilà, deux enfants, un boulot assez important donc... Comme dit mon frère on est dans le "course of rats", c'est la course des rats vous savez, il faut toujours aller plus vite, gagner plus, et à la fin on travaille pour payer ses crédits et puis à un moment donné on se dit... Bon, c'est la crise de la trente huitaine ! [Rires]

INTERVIEWEUR. – Qu'est-ce que vous avez décidé de faire pour vous octroyer plus de temps pour vous ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Moi j'aime bien sortir le soir, faire des dégustations, pour jouer au poker avec les copains... Le soir, on va dire entre 21h et minuit, c'est une plage où je ne vais pas manquer à mes enfants parce qu'ils dorment, je ne vais pas manquer à mon employeur parce que je n'ai pas à travailler pour lui dans ces eaux-là, et pas trop à ma femme parce qu'elle aime bien se coucher tôt (elle travaille aussi donc le soir elle est fatiguée). Donc cette période, de 21h à minuit, j'essaie de, quand je peux, d'avoir des activités, d'aller dans des vernissages, des dégustations, des soirées entre collègues. Voilà, cette partie-là j'essaie de me la réserver un petit peu plus. Pas facile ! [Rires] Parce que ça grince un peu des dents...*

INTERVIEWEUR. – Pour terminer, je souhaiterais connaître vos attentes par rapport à votre investissement dans cette recherche.

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Eh bien vous remercier parce que c'est grâce à vous. Vous avez un petit peu poser des questions qui m'ont quand même un peu remué, franchement ! Oui, vraiment !*

Par exemple : « Est-ce que vous avez déjà sauvé une situation en répondant instantanément ? ». Non ! (...) Mais non, de manière générale, on n'est pas... c'est rarement une question de vie ou de mort. Donc le fait de comprendre ça, de se dire : « On va moins se mettre de pression de ce côté-là ».

INTERVIEWEUR. – Oui. Parce qu'avant que je ne vous pose la question, finalement c'était une croyance que vous aviez ?

XAVIER, CADRE DIRIGEANT. – *Oui, oui, tout à fait ! On rentre dans un jeu de l'instantané et puis ne pas répondre tout de suite par sms c'est... Je me sens mal, je n'ai pas répondu. Je ne sais pas si ça a été positif, mais en tout cas ça a eu un impact ! Non, non, si, si. Je pense que ça a une issue très positive.*

Ça m'a vraiment fait réfléchir et j'en parle souvent autour de moi. Voilà. C'est vrai que, nous les cadres, entre guillemets, ça fait dix ans qu'on a des téléphones portables, donc on peut être très dépendants, très... sans aucun recul par rapport à cet objet pendant les premières années. Maintenant, ça fait dix ans et on sait, enfin... Ça fait longtemps qu'on a cet outil en main quoi.

Entretien de Gautier (T1)

Sollicité sur le réseau Viadeo, Gautier vient à notre rencontre une seconde fois dans les locaux de la Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine à l'Université de Bordeaux 3. Ce second entretien se déroule dans une salle de réunion.

Transcription éditée par Sonal le 15/08/2012 à 17:43:50

Situation du cadre à T1

- *Situation professionnelle : développement de l'activité + développement de la vente en chat ;*
- *Situation personnelle similaire.*

INTERVIEWEUR. – Maintenant, je vais vous demander de réfléchir à notre premier entretien. Qu'en avez-vous pensé avec le recul ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Mon ressenti, sur l'entretien en tant que tel, moi j'ai trouvé ça très intéressant. C'est vrai que, de mémoire, on a surtout parlé de l'utilisation du téléphone, enfin de tout ce qui était mobile dans mon boulot, dans mon travail, des réflexes que je peux avoir dans mon quotidien avec ça.*

Et je pense d'ailleurs pouvoir dire que depuis cet entretien-là, du coup, il y a des choses qui ont évolué. Alors peut-être parce que j'y fais plus attention... Mais je me suis rendu compte qu'en fait il y a une espèce de mélange qui se fait qui est de plus en plus, pas compliqué à gérer, mais qui est de plus en plus présent, qui est en fait un mélange entre la vie professionnelle et la vie privée. C'est-à-dire qu'on est en permanence en train de switcher avec les deux.

Alors que déjà l'année dernière c'était moins net, et encore moins avant. Il y avait la période où on était au travail et puis la période où on était chez soi. Et puis aujourd'hui c'est vrai que physiquement on n'est dans les bureaux mais on répond à des mails perso, on est beaucoup sollicité du point de vue perso, et quand on est à la maison c'est pareil, c'est la même chose.

Et ça se double également d'un autre phénomène qui est progressivement l'intrusion des réseaux sociaux sur les appareils mobiles. Quand on s'est vus la dernière fois, typiquement, je n'avais pas encore installé les petits machins comme Facebook sur mon BlackBerry, ce qui fait que (...) aujourd'hui tout m'est envoyé par mail en permanence. Donc je suis encore plus en train de switcher tantôt un mail perso, tantôt un truc Facebook, tantôt un truc professionnel, etc. Et ça se poursuit même le soir, le week-end, en vacances...

INTERVIEWEUR. – Ce que je comprends, c'est que vous avez activé la « push technology » avec Facebook, etc., donc vous recevez plein de notifications ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Exactement. Et donc je reçois des notifs... Et ça va assez loin parce que comme dans mes pages Facebook et Viadeo j'ai des contacts perso et des contacts pro, tout est un peu mélangé. Donc on peut passer par Facebook pour un motif professionnel : « Tiens au fait, tu penseras à faire ça ». Enfin vraiment, ça commence à se mélanger et ça ne me dérange pas plus que ça en fait. Je m'aperçois que c'est un mode de fonctionnement qui est assez agréable, parce qu'on est mobile et multitâche et que finalement ça va assez vite et ce n'est pas pour me déplaire.*

(...) Pendant les mois qui se sont écoulés depuis la dernière fois, je me suis dit : « Tiens, il y a ce petit truc-là qui est en train d'évoluer ». Et je pense que ça continuera à évoluer dans ce sens-là.

INTERVIEWEUR. – Vous, en tous cas, vous êtes assez à l'aise avec ça ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, ça ne me pose pas de problème. Il y a pas mal de gens qui trouvent qu'il ne faut pas mélanger les deux, moi je ne vois pas où est la difficulté. D'autant que dans la vie réelle on ne sait jamais où sont exactement les deux, surtout dans les métiers que je fais où on peut boire un verre avec des copains et s'apercevoir que la personne dont on vient de faire la connaissance depuis cinq minutes travaille dans le même secteur. Et tout de suite on switch boulot. (...)*

En réalité, c'est plutôt le fil continu de ça. Je pense que dans aucun diner entre amis ou sorties le sujet du bureau n'est jamais totalement fermé. Il y a quand même une mixité. Je trouve que c'est assez intéressant que ça se prolonge sur le monde numérique parce que ça ouvre des opportunités de business qui sont super intéressantes.

INTERVIEWEUR. – D'accord... Pour revenir au premier entretien... qu'est-ce qui vous a le plus marqué ? Si vous deviez retenir quelque chose, ce serait quoi ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Un truc qui m'avait marqué c'est que j'avais une crève carabinée !*

Ce qui m'avait pas mal marqué, c'est qu'on avait beaucoup beaucoup parlé de l'intrusion du mail, plutôt du Smartphone en fait. On avait beaucoup parlé de ça. Peut-être même que j'avais dû avoir une approche un peu différente où je me disais : « Ouais, ça m'embête un peu quand même d'aller regarder mes mails et de continuer à regarder mes mails le soir ». Donc ça, c'est le premier point.

Et le deuxième point, c'était du flux inconsidéré des mails. C'est vrai qu'on reçoit quotidiennement des volumes complètement dingues. Je repensais à ça tout à l'heure parce que j'ai réalisé que dans ma boîte mail, en fait, je lis mes mails petit à petit quand ça s'affiche en bas à droite je les ouvre, et j'ai vu que j'en avais 500 que je n'avais pas ouvert depuis des semaines. Et je les ai tous écrasés, comme ça, sans même les ouvrir ! Et c'est vrai qu'on en reçoit beaucoup et qu'on avait pas mal parlé de ça.

On avait parlé aussi d'ailleurs de la fonction du mail dans les rapports sociaux d'entreprise où finalement le mail est devenu une sorte de couverture. (...)

INTERVIEWEUR. – Pour revenir au premier entretien, est-ce qu'il vous a paru facile ou difficile de m'expliquer clairement ce que vous faites avec ces outils dans votre quotidien ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ce n'est pas évident. En réalité, je trouve que ce n'est pas si évident que ça parce que ce sont des choses que l'on fait tous les jours sans même s'en rendre compte. J'ai trouvé ça intéressant parce qu'on n'a pas forcément l'habitude de prendre trois pas de recul et de se dire : « Comment est-ce que je manipule les outils tous les jours ? ». Ce sont des questions que l'on ne se pose pas souvent. On le fait parce qu'il faut le faire, et quand on se pose la question... c'est un petit peu maladroit... Donc ce n'est pas si évident que ça je trouve. Ce n'est pas si évident que ça. La façon dont j'utilise tous les outils, (...) c'est uniquement une question d'opportunité. Donc il faut faire un petit retour arrière, il faut réfléchir un petit peu quoi. Il faut réfléchir un petit peu.*

INTERVIEWEUR. – Vous me disiez tout à l'heure que vous avez changé un peu de regard par rapport à certains usages depuis le premier entretien. Pouvez-vous m'expliquer un peu de quel type de changement s'agit-il ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Les changements d'usage c'est vraiment le fait que j'aie... Contrairement à la dernière fois, maintenant j'assume totalement d'être dans la mixité complète sur le boulot et le perso et d'être dans un mélange. Non seulement je l'assume, mais*

j'ai réalisé que c'est un mode de fonctionnement qui me convient bien. C'est-à-dire qu'en fait quand j'ai commencé à travailler, les mondes étaient extrêmement cloisonnés. Je trouve ça très bon de décroisonner l'ensemble, de tout décroisonner. D'autant qu'en réfléchissant un peu, on s'aperçoit que l'on tend vers ça, de toute façon. Il ne faut pas dire que ce sont les outils qui ont permis de le faire, les outils ont répondu à un besoin. (...) C'est pour ça que je suis beaucoup plus décomplexé là-dessus.

INTERVIEWEUR. – Donc là, c'est un changement d'attitude plutôt que vraiment d'usage, au final...

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ouais. Tout à fait.*

INTERVIEWEUR. – Et vous arrivez à l'apprécier en fait ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, j'arrive à l'apprécier ouais. Je trouve ça vachement commode. Et puis en plus de ça, ça permet de jongler potentiellement sur plusieurs activités. (...) Y'en a qui disent qu'on perd beaucoup de temps avec ces trucs-là. Oui, on en perd, mais on en gagne de manière phénoménale aussi.*

INTERVIEWEUR. – Au cours de l'année qui s'est écoulée, j'imagine que vous avez pris des vacances ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ouais, ouais. Je suis parti au Viêt-Nam. Je suis parti pendant presque un peu plus de trois semaines. Et j'ai déconnecté... alors oui et non. Je suis quand même parti avec mon BlackBerry.*

INTERVIEWEUR. – Votre BlackBerry fait office de téléphone pro et perso ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ouais, perso et pro. En fait c'est mon pro et je l'ai détourné en perso parce que je n'ai pas envie d'avoir deux téléphones.*

Alors j'ai quand même surveillé mes mails tous les trois jours à peu près.

INTERVIEWEUR. – Oui, donc une déconnexion partielle... mais déconnexion quand même selon vous ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Mais une déconnexion quand même ! Déconnecté de Facebook, oui et non. Oui parce que Facebook est interdit au Viêt-Nam (...).*

Je suis resté en surveillance un peu de mes mails. J'avais un back-up à Bordeaux pour gérer les affaires. Comme je me connectais tous les trois jours, je devais quand même à chaque fois envoyer un mail pour remettre les trucs en place, pour dire : « Attendez les cocos, moi je suis quand même là pour regarder mes mails donc ne faites pas n'importe quoi ! ». C'est important parce que quand on fait bosser pas mal de monde, (...) de temps en temps il faut dire : « Je suis là, je surveille ne vous inquiétez pas, ce que vous faites-vous ne le faites pas dans le vide ». Mais sinon, pas plus que ça.

Quand j'étais parti l'année d'avant, ouais je me connectais beaucoup plus souvent. Mais bon, je n'avais pas le même dispositif de back-up donc ce n'était pas tout à fait pareil. J'avais un dispositif mais beaucoup plus parcellaire.

INTERVIEWEUR. – Donc là, vous aviez davantage confiance en vos collaborateurs en fait ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ouais, j'avais davantage confiance. Et puis il y avait aussi la réflexion. Parce que je pense que quand on se connecte... déjà je pense qu'aux mails je me suis beaucoup connecté, tous les trois jours c'était quand même pas mal. Il y a, de toute façon, une démarche qui est un peu... « Mégalo » c'est un terme un peu fort, mais régulièrement je me disais : « Attends, c'est bon, le monde peut tourner sans toi ». Parce qu'en fait, partir, c'est mourir un peu. « Le monde peut tourner sans toi ». Parce qu'en fait « partir c'est mourir un*

peu » comme on l'a dit... Et c'est vrai qu'on se dit : « Oh la la ! Si jamais ils arrivent à se débrouiller tout seuls, à quoi je sers? ».

INTERVIEWEUR. – C'est exactement vos propos du premier entretien !

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ouais, ouais. Exact ! Oui c'est vrai ! Et c'est vrai que du coup on se demande si je suis forcément utile. Et je pense que je ne suis pas tout seul d'ailleurs à avoir ce sentiment-là. Quand on est dans des ateliers de travail, justement j'en ai parlé de ça, et tout le monde était d'accord : « Ah ouais, c'est vrai, c'est un peu la démarche ». Donc c'est pour ça aussi que je me suis un peu moins connecté, enfin je balisais quand même sur deux, trois trucs, mais bon il faut...*

INTERVIEWEUR. – Vous étiez plus serein ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Ouais, ouais, j'étais beaucoup plus serein et puis surtout je m'étais donné beaucoup cette année donc j'avais vraiment envie de recharger les accus. (...) Et puis au Viêt-Nam, je n'avais pas forcément la tête à ça. C'est un pays fatiguant, qui va très très vite. C'est « roots » le Viêt-Nam, c'est un des pays les plus pauvres du monde donc il faut... Voilà... Et puis j'avais envie d'en profiter ! [Rires]*

INTERVIEWEUR. – Et vous êtes revenu ressourcé et en forme ?

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Oui, oui ! J'étais complètement dépaysé donc c'est ça qui compte. C'est ça qui compte de voir autre chose.*

Voilà, donc un peu moins [connecté] que l'année dernière.

INTERVIEWEUR. – Ok... Au cours de l'année qui s'est écoulée, avez-vous vécu des situations en lien avec les TIC qui vous ont particulièrement marquées ?

[Pas d'IC]

INTERVIEWEUR. – Pour terminer, je souhaiterais connaître vos attentes par rapport à votre investissement dans cette recherche.

GAUTIER, CADRE SUPÉRIEUR. – *Alors mon avis n'a pas changé, je trouve que l'étude est vraiment intéressante. Je trouve ça intéressant de se poser un peu et de réfléchir sur toutes ces questions-là. Je suis très curieux.*

Et mes attentes, c'est effectivement d'avoir une vision, bon bien sûr j'ai ma vision, mais d'avoir une vision plus globale avec les résultats de tous les autres entretiens. Une fois compilés, qu'est-ce que ça va donner comme réflexion générale ? Effectivement, alors d'attentes particulières, ça m'intéresse de voir ce qui va ressortir au global. Ça m'intéresse beaucoup de voir ce qui va ressortir au global. Parce que c'est vrai qu'au niveau des cadres, je me rends compte que... Bon, après y'a quand même une question de génération... Mais je me rends compte qu'on se pose tous beaucoup, beaucoup, beaucoup de questions. Et on est dans une période, j'ai l'impression, où tout le monde est en train de justement se poser des questions, ce que l'on ne faisait pas avant. C'est-à-dire qu'on est parti avec cette machine qui allait à 200 à l'heure, et finalement maintenant les gens prennent de plus en plus une maturité par rapport à tout ça. Ils se disent : « Qu'est-ce qu'on en a fait ? On en est où ? Qu'est-ce qui a changé ? ». J'en parlais avec les gros directeurs de [nom de l'entreprise] pas plus tard que la semaine dernière, et qui me disaient : « C'est terrible, j'ai réalisé que je parlais beaucoup moins avec mes enfants parce qu'ils sont sur des jeux-vidéos, sur leur iPhone, moi aussi, ma femme aussi. Du coup, le lien social à la maison n'est plus vraiment le même ». Alors moi, je n'en suis pas encore là...

Entretien d'Astrid (T1)

Contrairement au premier entretien qui s'est déroulé dans son bureau, la seconde rencontre avec Astrid, cadre sollicitée par Viadeo, a lieu dans un café.

Transcription éditée par Sonal le 21/08/2012 à 11:07:19

Situation du cadre à T1

- Situation professionnelle similaire

- Situation personnelle similaire

INTERVIEWEUR. – Maintenant, je vais vous demander de réfléchir à notre premier entretien. Qu'en avez-vous pensé avec le recul ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Que j'avais eu mon téléphone il y a peu de temps, un Smartphone, et que depuis on a ajouté les mails pro [rires] sur le téléphone ! Et ça, ce n'est pas bien !*

INTERVIEWEUR. – Est-ce que c'est vous qui avez fait la manipulation pour recevoir vos mails ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *J'ai demandé à une de mes collègues qui s'occupe de tout ce qui est Internet chez nous on va dire, et c'est le piège.*

INTERVIEWEUR. – Mais ça vient d'un choix de votre part ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, oui ! Oui, oui !*

INTERVIEWEUR. – Et donc vous considérez ça comme un piège ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, ça incite. C'est addictif.*

INTERVIEWEUR. – C'est-à-dire ? Racontez-moi comment vous ressentez cela...

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Pas mal parce que j'aime bien être en liaison. Je réponds tout le temps en fait !*

En fait, avant j'allais me connecter à distance chez moi avec la connectique normale de mon portable, mais là par contre comme c'est sur le téléphone... Même quand tu es en vacances, tu as une petite lumière rouge qui est allumée, eh bien... Mais ce n'est pas grave. Il y a des trucs après que l'on choisit...

INTERVIEWEUR. – Oui, vous filtrez quand même...

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *J'arrive à filtrer. Si je n'ai pas envie de lire, j'efface et voilà.*

INTERVIEWEUR. – Quand vous dites "addictif", vous sous-entendez que...

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Eh bien on ne peut pas s'empêcher de regarder quand même. Non ?*

Et en fait je travaille beaucoup, je ne sais pas si vous vous souvenez, avec la Chine, et les chinois travaillent le samedi.

INTERVIEWEUR. – Oui, je me souviens. Du coup, vous recevez les mails en temps réel le week-end ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Mais ça aide ! Ça aide au boulot, c'est sûr.*

INTERVIEWEUR. – Sinon j'imagine que vous l'auriez enlevé entre temps ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui. Après... J'ai une collègue qui a été absente pendant un mois et demi, du 1er septembre au 15 octobre. C'était la grosse période des achats chez nous parce qu'il y a tous les containers qui partent de Chine etc. Donc ça aide quand même. Ça aide... Mais j'ai bien fait du 60, 65h par semaine.*

INTERVIEWEUR. – *Parce que vous aviez votre travail plus celui de votre collègue ?*

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui. Mais j'en suis sortie vivante!*

Après au niveau de la société, moi personnellement je n'ai pas connu de bouleversements. Mais il y a une grosse grosse crise au sein de la société qui est en train de se régler. Mais il y a eu le bras-droit de mon Chef qui a fait un burnout, il y en a deux qui sont en dépression. Donc on est fatigués. On est très fatigués. Après voilà, ce n'est pas lié aux outils, enfin c'est lié au boulot quoi.

INTERVIEWEUR. – *Pour revenir au premier entretien, est-ce qu'il vous a paru facile ou difficile de m'expliquer clairement ce que vous faites avec ces outils dans votre quotidien ?*

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, c'était facile. Je ne me souviens plus... Pour moi c'est comme si ça c'était passé il y a trois ou quatre ans !*

INTERVIEWEUR. – *Ah oui ? Parce qu'il s'est passé tellement de choses entre temps ?*

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Il y a tellement de temps que... je m'en souviens mais c'est loin, loin, loin ! Je me souviens de ce que vous m'avez envoyé entre temps, les résumés et tout ça. Mais je ne peux pas vous redire...*

INTERVIEWEUR. – *D'accord. Si vous deviez parler à quelqu'un qui est totalement extérieur à cette recherche, qu'est-ce que vous lui diriez du premier entretien ?*

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Je pense, quand même, qu'il y a un décalage par rapport à la technologie de s'interroger, justement, à s'interroger de l'usage que l'on en fait. Moi, quand j'ai lu le sujet de votre étude, ça m'a fait... eh bien c'est une prise de conscience, une compréhension. On se met à distance un peu.*

INTERVIEWEUR. – *D'accord. C'est donc comme ça que vous l'avez ressenti ?*

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *C'est un objet, une interaction, donc forcément on se dit : « Moi, comment je réagis ? ». J'ai l'impression d'avoir changé puisque je n'étais pas hyper connectée parce que je me connectais aux outils que quand j'en avais envie, alors que là j'ai un usage beaucoup plus subversif. Là, je vois quand ça clignote quoi.*

INTERVIEWEUR. – *Depuis notre première rencontre, avez-vous changé votre façon de vous connecter ou de vous déconnecter avec votre travail ?*

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, parce que j'essaye justement de ne plus travailler tous les soirs, etc.*

INTERVIEWEUR. – *D'accord. Donc vous ne vous connectez plus une fois que votre mari est couché ?*

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *[Rires] Vous vous en souvenez? [...] Non... C'est arrivé, mais pas beaucoup de fois. Beaucoup moins. Parce qu'avec ça [le BlackBerry], ça va beaucoup plus vite. Je suis littéraire à la base, et j'ai changé ma façon d'écrire, beaucoup plus précis et beaucoup plus court. Ce n'est pas pratique de taper sur un téléphone, donc...*

INTERVIEWEUR. – *Du coup, le soir, vous ne vous reconnectez pas de la même façon que l'année dernière, mais par contre vous restez toujours...*

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Ça dépend s'il y a des urgences, bien sûr. Mais on les veut les urgences... Je ne sais pas... Je vais plus prioriser, et ça permet aussi de mieux organiser la journée. Vous savez qu'il y a des trucs qui tombent : « Bon, eh bien demain je traite ça, ça, ça ».*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Est-ce que vous trouvez cette situation plus confortable que celle de l'année passée ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Ça dépend ! [Rires] Je dose mieux... Cet été, j'avais du mal, mais après on apprend, je pense avec l'expérience, à doser.*

INTERVIEWEUR. – À vous poser des limites ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Ouais.*

INTERVIEWEUR. – Vis-à-vis de vos proches, avez-vous l'impression que, pour eux, c'est plus confortable aussi ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Disons que je les vois moins surtout ! [Rires] Je les vois beaucoup moins donc forcément...*

INTERVIEWEUR. – Je ne me souviens plus si votre Smartphone fait office de téléphone pro et perso... ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, il fait les deux.*

INTERVIEWEUR. – Oui, d'où la difficulté de couper réellement ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, c'est sûr.*

INTERVIEWEUR. – Au cours de l'année qui s'est écoulée, j'imagine que vous avez pris des vacances ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui.*

INTERVIEWEUR. – Est-ce que vous êtes partie connectée ou totalement déconnectée ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Je recevais, forcément, mais je sais qu'en vacances je les supprimais carrément. Je regardais tous les jours et je les supprimais. Je ne me connectais pas toute la journée parce qu'on était à l'étranger. Donc je regardais si j'avais des mails, s'il y avait des trucs importants, mais en fonction, on le sait, je connais les destinataires en fait et je sais qui gère mes dossiers quand je ne suis pas là. Donc en fonction de ce que je voyais, j'effaçais toute la journée, tous les messages reçus.*

INTERVIEWEUR. – Vous ne lez lisiez pas ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Non. Après, il y a des trucs que j'ai lus, oui. Quand j'ai un gros gros client qui m'écrit, je lis. Je ne peux pas ne pas lire.*

INTERVIEWEUR. – Ok. Est-ce que vous aviez des plages horaires où vous consultiez vos mails ou c'était en temps réel ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Le soir plutôt. Non, pas en temps réel parce que je rallumais mon téléphone le soir.*

INTERVIEWEUR. – Il était éteint la journée ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui.*

INTERVIEWEUR. – Les mails que vous lisiez, est ce que vous les traitiez aussi ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Sur la dernière semaine, il y en a que j'ai traités parce que je savais que je revenais et que... Sur des législations en fait en gros il n'y a personne qui les connaisse sauf moi. Donc il y a des trucs que je sais que personne ne va pouvoir traiter. Donc j'ai dit : « Laissez, je m'en occupe ». J'ai envoyé un petit texto à ma collègue, à mon binôme on va dire. Et donc elle qui était censée lire mes mails sur le mois d'août, je lui ai dit : « Là, tu laisses tomber, je m'en occupe, je le règle dans une semaine ». Et j'ai prévenu mon client et voilà. Après, c'est des trucs qui se sont joués... vous pensez aussi à quand vous rentrez de vacances.*

INTERVIEWEUR. – Le fait que vous fassiez cette manutention des mails on va dire pendant les vacances, j'imagine qu'au retour de vacances vous n'avez pas de surcharge d'information à traiter... ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Ça, c'est... Enfin je pense que les gens qui sont plus ou moins anxieux ont besoin de tout maîtriser. Moi, je suis comme ça, j'ai besoin de maîtriser en fait. Donc quand je fais ça, je sais qu'au retour, je suis opérationnelle. C'est un confort, hein !*

INTERVIEWEUR. – Oui, vous n'avez pas à reprendre toutes les informations qui ont été passées...

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Non. Ça va tellement vite quand on part... deux semaines, c'est énorme chez nous !*

INTERVIEWEUR. – Au cours de l'année qui s'est écoulée, avez-vous vécu des situations en lien avec les TIC qui vous ont particulièrement marquées ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Un truc qui a été marrant... Ma collègue n'était pas là pendant depuis un mois et demi. Un après-midi (je ne travaille pas le mercredi après-midi, je suis censée ne pas travailler), j'amenais ma fille à la danse et pendant une heure de danse, je me suis dit que j'allais pouvoir rédiger le truc. Je le rédige et j'envoie le mail de là-bas.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Alors cela veut dire que vous êtes censée ne pas travailler dans votre contrat...

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Je suis aux 35h en fait, et c'est moi qui décide que je ne travaille pas le mercredi après-midi. Comme ma collègue n'était pas là, du coup j'avais une surcharge de travail qui faisait que j'étais un petit peu obligée de travailler. Donc avec ce petit BlackBerry là, qui a été un gros... enfin ce n'est pas énorme... BlackBerry, sur toute la France est tombé en panne. Et j'ai subi le blackout BlackBerry ! [Rires] Ah mais c'est débile ! Mais c'est pénible. On était en plein speed en train de faire des trucs sur des containers. (...) Et donc il a fallu commander d'urgence, c'est sur ma poire que c'est tombé puisque ma collègue n'était pas là, 4200 tubes, et ça, ça prend des proportions mais vous n'imaginez même pas ! (...) Et avec ce petit incident de BlackBerry... Même en Chine elle travaillait jusqu'à 19h15, donc à 19h30 elle me mailait le soir... Donc vous rajoutez 13h, c'est énorme ! Même elle, à l'autre bout, elle travaillait jusqu'à je ne sais pas quelle heure. Faire 7h / 19h, c'est énorme ! On était sur un bateau qui avait un problème, et poum ! J'étais là : « Oh ! Je n'ai plus de mails ! Ça y est j'ai eu trop de mails, ça a explosé ! ». J'ai cru qu'il avait explosé ! [Rires] Mais c'est pénible comme ça prend des proportions quoi ! Ça a été... Moi c'est tombé pile poil ce jour-là quoi.*

INTERVIEWEUR. – Oui, donc la grosse panique j'imagine...

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Mais ça a dû arriver à d'autres, je me rassure ! Et en fait, c'était une réponse... je ne me rappelle plus ce que c'était. Je sais que ça speedait (...). J'ai dû rentrer chez moi vite et j'ai continué. Ça a été, hein. Mais heureusement que l'on peut se connecter autrement finalement. Je ne sais pas pourquoi mais en fait je pense que le fait que ça, ça existe, eh bien on n'agit plus comme avant. Parce qu'on rend la chose possible parce qu'il y a cette technologie-là, et le mail et... Vous ne trouvez pas ?*

INTERVIEWEUR. – Oui, oui, ça ouvre de nouvelles potentialités et puis on s'habitue tellement à être connecté en permanence en tout lieu à tout moment, que dès que l'on en est privé, on se sent complètement démuné...

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Retrouver le temps ordinaire et laisser tomber le temps réel... [Quand] ça a bloqué, il était 17h30 / 18h... C'est la semaine d'après qu'on m'a dit : « Tiens, tu as eu un problème avec ton BlackBerry ? ». Après, avec le recul, j'avais l'impression de pas être assez performante par rapport au nombre de mails que l'on reçoit quoi.*

INTERVIEWEUR. – Et ça a duré combien de temps ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Je ne sais pas. Le temps que je rentre de la danse... [Rires]*

INTERVIEWEUR. – Ah oui ? Parce que j'ai lu des articles où c'était 48h...

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Non, non.*

INTERVIEWEUR. – Pour terminer, je souhaiterais connaître vos attentes par rapport à votre investissement dans cette recherche.

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *« Ah bon, je ne suis pas toute seule ? » [Rires] Je ne sais pas, c'est bien.*

INTERVIEWEUR. – De ne pas vous sentir seule dans ce cas-là ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Oui, je pense. Voir comment les autres font et s'accoutument de ces technologies.*

INTERVIEWEUR. – D'accord. Qu'est-ce qui vous intéresserait de savoir si vous n'êtes pas la seule ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Comment ils font pour se désaccoutumer ou ne pas être accoutumer de ça.*

INTERVIEWEUR. – Donc c'est vraiment la problématique de l'addiction aux technologies qui vous intéresse ?

ASTRID, CADRE SUPÉRIEURE. – *Ouais.*

ANNEXE 6

Extraits d'encodage Nvivo

Fichier Début Créer Données externes Analyser Explorer Disposition Affichage

Fenêtre des éléments
 Rechercher
 Encodage rapide

Fenêtre de travail
 Espace de travail

Ancrer tout
 Désancrer tout
 Fermer tout

Ancrée
 Signets
 Disposition
 Fenêtre

Zoom
 Zoom

Fenêtre des informations
 Fenêtre des informations

Nœud
 Matrice des croisements
 Fenêtre de travail

Matrice
 Classifi
 Somma

Nœuds

Rechercher: [] Rechercher dans: [Nœuds T0] Rechercher Effacer Recherche avan

Nœuds T0

Nom	Sources	Références
Explicitation usage TIC	0	0
RPS et TIC	0	0
Autonomie	2	5
Exigences émotionnelles	18	44
Incidents critiques	59	91
Intensité	57	231
Rapports sociaux	44	141
Climat	39	103
Pouvoir	16	39
Temps de travail	56	346
Stratégies de connexion - déconnexion	0	0

Nœuds
 Cas
 Nœuds hiérarchiques
 Nœuds T0
 Nœuds T1
 Nœuds libres
 Relations
 Matrices de croisements

Figure 1 Exemple d'encodage thématique "Risques psychosociaux perçus"

Figure 2 shows a screenshot of a software interface for managing nodes. The interface includes a menu bar at the top with options like 'Fichier', 'Début', 'Créer', 'Données externes', 'Analyser', 'Explorer', 'Disposition', and 'Affichage'. Below the menu bar is a toolbar with various icons for actions such as 'Fenêtre des éléments', 'Rechercher', 'Encodage rapide', 'Ancrer tout', 'Désancrer tout', 'Fermer tout', 'Ancrée', 'Signets', 'Fermer', 'Disposition', 'Zoom', 'Fenêtre des informations', 'Nœud', 'Matrice des croisements', 'Matrice', 'Classif', and 'Somme'.

The main window is titled 'Nœuds' and features a search bar at the top with the text 'Rechercher: [] Rechercher dans [Nœuds T0] Rechercher Effacer Recherche av'. Below the search bar is a tree view on the left showing a hierarchy of nodes: 'Nœuds', 'Cas', 'Nœuds hiérarchiques', 'Nœuds T0', 'Nœuds T1', 'Nœuds libres', 'Relations', and 'Matrices de croisements'. The right pane displays a table titled 'Nœuds T0' with columns for 'Nom', 'Sources', and 'Références'. The table contains the following data:

Nom	Sources	Références
Explicitation usage TIC	0	0
RPS et TIC	0	0
Autonomie	2	5
Exigences émotionnelles	18	44
Injonction connexion	10	23
Normes connexion	11	22
Incidents critiques	59	91
Intensité	57	231
Fragmentation des tâches	50	102
Surcharge informationnelle	42	131
Rapports sociaux	44	141
Climat	39	103
Pouvoir	16	39
Temps de travail	56	346
Compression du temps	42	104
Diff conciliation sphères de vie	30	65
Extension disponibilité	50	187

Figure 2 Exemple d'encodage des sous-thématiques des "Risques psychosociaux perçus"

Fichier Début Créer Données externes Analyser Explorer Disposition Affichage

Fenêtre des éléments Ancrer tout Ancrée Disposition Zoom
 Rechercher Fenêtre de travail Désancrer tout Signets Fenêtre Zoom
 Encodage rapide Fermer tout Fermer Fenêtre des informations Nœud Matrice des croisements Matrice Classif. Sommaire

Espace de travail

Rechercher: Rechercher dans: Nœuds T0 Rechercher Effacer Recherche av

Nœuds

- Nœuds
 - Cas
 - Nœuds hiérarchiques
 - Nœuds T0
 - Nœuds T1
 - Nœuds libres
- Relations
- Matrices de croisements

Nœuds T0

Nom	Sources	Références
Explication usage TIC	0	0
RPS et TIC	0	0
Stratégies de connexion - déconnexion	0	0
Connexion - déconnexion	45	63
Hors travail	27	33
Interface travail hors travail	44	83
Connexion permanente	7	11
Faire-face à l'urgence	18	24
Travail	41	85
Flux et rythmes de travail	33	66
Gestion de l'email	30	54

Figure 3 Exemple d'encodage de la thématique "Stratégies d'usage"

The screenshot shows the NVivo software interface. On the left, a tree view shows the project structure with nodes like 'Noeuds T0', 'Noeuds T1', and 'Relations'. The central pane displays a list of nodes under 'Noeuds T0', including 'Attitudes à l'égard des TIC', 'Explication usage TIC', 'RPS et TIC', and 'Stratégies de connexion - déconnexion'. The right-hand pane is titled 'Stratégies de connexion - déconn' and shows a list of nodes with their respective counts: Dominique (3), Etienne (1), Fabrice (2), Françoise (1), George (1), and Hector (2). Below this, the verbatim text for the selected node is displayed, including three references and a section titled 'Flux communicationnel'.

Stratégies de connexion - déconn

Dominique (3) Etienne (1) Fabrice (2) Françoise (1) George (1) Hector (2)

<Eléments internes\Corpus 1\Dominique> - \$ 3 références encodées [Couverture 4,46%]

Référence 1 - Couverture 0,40%

je coupe toujours le son parce que c'est insupportable, j'en reçois 50 par jour, y compris des choses que je ne souhaite pas. Et puis on va voir de quoi sont constitués ces 50 mails!

Référence 2 - Couverture 1,15%

Bon, mais ça c'est à la limite l'aspect sur lequel j'ai un levier quand même. Ma petite stratégie pour me protéger un peu de ce désagrément, je peux essayer, expérimenter, trouver quelque chose, au moins de ne plus être dans une logique de mails push, c'est à dire qui viennent tous seuls, mais plutôt dans du pull où je vais chercher mes mails. Ca va peut-être me faire du bien, etc. Ca n'enlève pas le temps de lecture et le temps de traitement, mais au moins je peux choisir le moment où je le fais, c'est déjà un petit pas.

Référence 3 - Couverture 2,91%

Flux communicationnel

Question : Pour terminer votre journée type de travail... Vous quittez à quelle heure votre journée?

Réponse : C'est variable. Il m'arrive de quitter au plus tôt vers 18h, 18h30, ça c'est la journée qui se termine tôt. Même si j'aimerais qu'elle soit le plus souvent possible, il est quand même plus courant que je parte vers 19h, 19h30. Ca va dépendre de pas mal de critères, mais notamment un qui est celui d'avoir un moment à moi dans mon bureau.

Question : D'accord. C'est à dire que vous êtes moins sollicité le soir...

Réponse ... à partir d'une certaine heure, et bien oui c'est mécanique.

Figure 4 Exemple de visualisation de *verbatim* "Stratégies d'usage"

Incidents critiques (+)



CONDENSÉ TEXTE

Texte

Thibaut
24 de 52

Lilian
25 de 52

Thomas
26 de 52

Clémence
27 de 52

Quentin
28 de 52

Références

N° DE RÉF.	COUVERTURE	CONTENU
1	6,23 %	<p>Incidents critiques (+)</p> <p>Question : Pensez à une (ou plusieurs) situation(s) concrète(s) que vous avez vécue(s) directement en lien avec votre travail dans lesquelles l'utilisation d'une TIC a joué un rôle majeur.</p> <p>Réponse : En fait, on ne... c'est à la fois facile et difficile comme réponse parce qu'on ne peut pas piloter cette infrastructure sans savoir exactement ce qu'il se passe à la dizaine de minutes près. (...) Le fait d'avoir ces informations là, on voit tout de suite les dégâts. On est même capable de voir certaines dérives avant les opérationnels qui, eux, ont la tête dans le guidon. Et donc ça c'est majeur. On ne peut pas piloter sans ça. On ne peut pas piloter l'activité sans ça.</p> <p>Question : Ca vous permet vraiment d'être réactif et d'anticiper aussi certains aléas...</p> <p>Réponse : Mmmm.</p> <p>Question : [reformulation IC centrés sur la connexion permanente]</p> <p>Réponse : [long silence] Le fait de pouvoir être contacté... En fait ce qui rend satisfaisant ou insatisfaisant, c'est surtout la personne qui contacte et le bon jugement de la personne qui contacte. Parce que... le fait de pouvoir être contacté un samedi, par exemple... en fin d'année j'étais contacté, appelé, une fois un samedi, pour prendre une décision qui était de mon ressort. Si on avait attendu lundi, pareil, on perdait 5000 commandes etc. Donc le fait que ce soit satisfaisant c'est parce que la personne qui m'a appelé a eu un bon jugement sur le niveau et l'importance de la décision et qui devait prendre la décision. Et qui avait, entre guillemets, le pouvoir dans l'entreprise pour prendre la décision pour ces équipes et pour les équipes à côté (notamment des systèmes d'information), et entre guillemets d'imposer la marche à suivre au système d'information.</p>



Research. Relate. Realiz

Figure 5 Exemple de visualisation de *verbatim* en format HTML

Noeuds T1

Nom	
Attentes	
Attitudes	
IC T0 T1	
Questionnement personnalisé	
Retour réflexif	
Aisance explicitation	
Retour Ressenti	
Diff compréhension	
Diff mémoire	
Emotions	
Jugement A	
Perception temporalité	
Pertinence	
Recul	
Résumé	
Stratégies post T0	
Usage TIC T0 T1	

Recul

Armand
(2)

Astrid
(2)

Baptiste
(1)

Caroline
(1)

Catherine
(1)

Cécile
(1)

[<Eléments internes\Corpus 2\Astrid>](#) - \$ 2 références encodées [Couverture 2,90%]

Référence 1 - Couverture 2,21%

Je pense quand même qu'il y a un décalage par rapport à la technologie de s'interroger, justement à s'interroger de l'usage que l'on en fait. Moi, quand j'ai lu le sujet de votre étude, ça m'a fait... eh bien c'est une prise de conscience, une compréhension. On se met à distance un peu.

Référence 2 - Couverture 0,68%

C'est un objet, une interaction, donc forcément on se dit : « Moi, comment je réagis ? ».

Figure 6 Exemple de visualisation de *verbatim* "Retour réflexif"

Noeuds T1

- Nom
- Attentes
- Attitudes
- IC T0 T1
- Questionnement personnalisé
- Retour réflexif
- Aisance explication
- Retour Ressenti
 - Diff compréhension
 - Diff mémoire
 - Emotions
 - Jugement A
 - Perception temporalité
 - Pertinence
 - Recul
 - Résumé
 - Stratégies post T0
 - Conforter
 - Intelligibilité**
 - Justification
 - Maitrise
- Usage TIC T0 T1

Recul Conforter **Intelligibilité**

George
(3)

Laurent
(1)

Patricia
(1)

Philippe
(1)

Rémi
(1)

Simon
(1)

<Eléments internes\Corpus 2\Gerorge> - § 3 références encodées [Couverture 4,70%]

Référence 1 - Couverture 0,58%

je réfléchissais plus quand j'allumais mon BlackBerry

Référence 2 - Couverture 2,45%

je regardai aussi comment se comportent les gens. Du coup, j'ai fait vachement attention aux gens qui éteignaient leurs portables, les gens qui faisaient exprès d'envoyer des mails spécialement le week-end pour ne rien dire.

Référence 3 - Couverture 1,67%

le fait de regarder par rapport aux autres et tout, ça ne s'est pas arrêté. Je regarde encore un peu ça, comment se comportent les gens par rapport à ça.

Figure 7 Exemple de visualisation de *verbatim* dans la thématique "Stratégies post-T0"

Table des tableaux et figures :

Figure 1 Exemple d'encodage thématique "Risques psychosociaux perçus"	111
Figure 2 Exemple d'encodage des sous-thématiques des "Risques psychosociaux perçus"	112
Figure 3 Exemple d'encodage de la thématique "Stratégies d'usage"	113
Figure 4 Exemple de visualisation de <i>verbatim</i> "Stratégies d'usage"	114
Figure 6 Exemple de visualisation de <i>verbatim</i> en format HTML.....	115
Figure 7 Exemple de visualisation de <i>verbatim</i> "Retour réflexif"	116
Figure 8 Exemple de visualisation de <i>verbatim</i> dans la thématique "Stratégies post-T0"	117
Tableau 1 Échantillon de la pré-enquête.....	19
Tableau 2 Caractéristiques échantillon T0	48
Tableau 3 Caractéristiques de l'échantillon T1.....	90