

# Colloque ISD: Dynamique des usages des Systèmes d'Information – Premier état des lieux

## Agir avec les TIC entre sphères privée et professionnelle

### Recherches Orange Labs

Alexandre Mallard

Orangs Labs - Division Recherche & Développement  
24 septembre 2009



# Plan

- En quoi la question des liens entre sphères privée et professionnelle concerne-t-elle les professionnels du monde des systèmes d'information ?
- L'analyse sociologique des usages des TIC à l'articulation entre sphères privée et professionnelle
- Brève présentation des recherches en cours à Orange Labs

# Les professionnels du SI et les usages privé/pro

## Un enjeu de sécurité et d'intégrité des systèmes d'information

- Quand les salariés de l'entreprise utilisent le système d'information de l'entreprise à des fins personnelles...
  - Navigation sur internet sur des sites non professionnels...
  - Installation de logiciels non recommandés par les services supports...
    - Logiciels de jeux, ou destinés à la consommation de contenu audio-visuel sur des ordinateurs portables
    - Applications diverses qui peuvent avoir des usages professionnels: "syndrome MSN".
- Une hypothèse sur le contexte actuel: de la part des "*information worker*", la montée d'une attente d'ouverture et de liberté dans les outils de travail informatique.



## Les professionnels du SI et les usages privé/pro

# Un enjeu de service à l'utilisateur final et de contrôle des coûts

- Derrière l'articulation "privé / pro" ...  
... il y a l'articulation "décideur SI / utilisateur final" dans l'entreprise.



- Avec le déplacement de la sphère de l'innovation TIC depuis le monde du travail vers le monde grand public, on verrait apparaître...
  - ... des salariés qui attendent de leur entreprise une offre personnalisée d'équipements et de services TIC. Exemple: I-Phone ?
  - ... des entreprises qui envisagent de demander à leurs salariés de venir au travail avec leur équipement.
- Au-delà du caractère encore émergent de ces tendances, de vraies questions pour les décideurs SI:
  - Jusqu'où prendre en compte les souhaits de l'utilisateur final ?
  - Comment répartir les coûts pour les usages mixtes ?

# Un enjeu d'accompagnement des pratiques de travail "hors les murs"

- Au cours des 20 dernières années, les espaces-temps d'exercice du travail se transforment:
  - Ils deviennent plus variables, plus temporaires, plus éclatés.
  - Le phénomène touche différentes catégories de salariés dans les entreprises.
  - Il ne résulte pas seulement du développement des TIC.
- En France, 36% des actifs en emploi exercent en 2005 une partie de leur activité de travail en déplacement. Pour un tiers d'entre eux, cette pratique s'accompagne de travail à domicile.
- Le système d'information des entreprises doit de plus en plus intégrer la nécessité de maintenir le lien avec ces salariés qui alternent le travail dans des espace-temps privés et professionnels.

Les lieux du travail dans l'ensemble de la population active française

En entreprise	■	□	□	■	■	□	■
A domicile	□	■	□	■	□	■	■
En déplacement	□	□	■	□	■	■	■
	52%	4%	9%	8%	16%	4%	7%

Les lieux d'exercice du travail

# Comment les sciences sociales appréhendent-elles le lien entre sphère privée et sphère professionnelle ?

- Le sujet est par construction au carrefour d'approches disciplinaires diverses: sociologie de la famille, sociologie du travail et des organisations, sciences de gestion, sociologie des modes de vie, sociologie de la communication.
- Un rapide aperçu des entrées thématiques qui sont documentées dans les recherches disponibles:
  - Le caractère historiquement contingent du clivage privé/pro (Ariès, 1985)
  - Temps de travail (Meda et Orain, 2002; Lallement, 2003), conciliation entre vie professionnelle et vie privée (Junter-Loiseau, 1999)
  - Transformation de la relation salarié-entreprise et de l'identité au travail (Pailhé et Solaz, 2009), perruque (Anteby, 2003)
  - Entreprise virtuelle, travail en mobilité (Belton, 2006; Jaurreguiberry, 2003), télétravail (Largier, 2001), usages des TIC au travail (Le Douarin, 2006)
  - Pratiques de communication et sociabilités (Smoreda, 2002), réseaux sociaux professionnels et personnels (Cardon, 2009, Dimicco, 2009)

# Un questionnement ancien... mais toujours plus actuel

- 1. Des espace-temps du travail et du hors travail qui continuent à s'hybrider
- 2. Des sociabilités en recomposition, entre mixité et cloisonnement, et de plus en plus équipées par le numérique
- 3. Des processus d'apprentissages dont la dynamique se reconfigure
- 4. Des contenus dont les usages évoluent fortement avec la double révolution du numérique et de la miniaturisation du stockage
- 5. Une problématique des coûts à répartir entre l'entreprise et le salarié qui est renouvelée par la mixité des usages des services et des terminaux

# Trois enjeux théoriques et empiriques pour le développement de nouvelles recherches

- Une micro-analyse des pratiques à la frontière entre sphères privée et professionnelle rendant pleinement compte de leur entrelacement
  - Des acteurs porteurs d'identité multiples, qui les actualisent dans les territoires spécifiques de l'action (Nippert-Eng, 1995)
  - L'articulation privé-pro comme capacité à basculer entre des régimes
  - Intégrer le rôle des non humains dans la mise en œuvre de ces régimes, et en particulier des dispositifs techniques
- Une identification des variables (notamment socio-démographique) qui permettent une lecture globale des configurations spécifiques en place
  - Les variables susceptibles d'influencer les dynamiques sont connues: genre, âge, cycle de vie, génération, métier...
  - ... mais comment interagissent-elles les unes avec les autres... ?
- Une analyse des régulations socio-économiques qui se développent dans les univers professionnels pour stabiliser les usages
  - Des dynamiques de négociations des usages impliquant des acteurs divers dans l'entreprise: salarié, management, acteurs du SI, RH
  - Dimension juridique
  - Intégrer les stratégies des offreurs de services
- ... et une compréhension des liens entre ces trois dimensions !



# Les recherches Orange Labs sur les usages des TIC à l'articulation entre sphères privée et professionnelle

- La contribution à des travaux de capitalisation et de synthèse (Le Douarin et al, 2005; De Coninck et al, 2006).
- Equipes de recherche à Orange Labs Paris et Sophia Antipolis: Anca Boboc, Laurence Caby-Guillet, Servane Crave, Fabienne Gire, Alexandre Mallard, Maya Orazem.
- Deux chantiers sur la période 2009-2011:
  - 1. Cartographie des pratiques TIC à la frontière entre vie privée et vie professionnelle
  - 2. Pratiques de travail et de communication des jeunes générations en entreprise

# Chantier 1: cartographie des pratiques TIC à la frontière entre vie privée et vie professionnelle

- Lancement en cours d'une thèse concernant l'intégration de la dimension privé-pro dans la conception de services TIC
- Enquête quantitative de cartographie des pratiques privé-pro
  - Prise en charge de la multi-dimensionnalité des pratiques
  - Echantillon de 1500 personnes couvrant l'ensemble du monde du travail sur le périmètre France
  - Objectif: typologie, repérage de populations spécifiques
- Etudes qualitatives sur les attitudes des acteurs du monde de l'entreprise par rapport aux usages privé-pro (périmètre PME et grandes entreprises)
- Résultats valorisés à l'automne 2010

## Chantier 2: pratiques de travail et de communication des jeunes générations en entreprise

- Un sujet controversé: l'arrivée de la "génération Y" changera-t-elle les formes de la coopération au travail ?
  - Ils ont aujourd'hui entre 15 et 30 ans, et n'ont pas connu le monde d'avant internet (*digital natives*)
  - Ils sont décrits comme pragmatiques, débrouillards, individualistes, multitâches... Ils fonctionnent en réseau et combinent activement la vie réelle et la vie en ligne...
  - Sont-ils susceptibles de transférer dans le monde de l'entreprise des pratiques de communication et de coopération issues de leurs pratiques personnelles ?
- Deux études Orange Labs qualitatives:
  - Enquête de repérage en cours : 25 entretiens semi-directifs menés avec des jeunes actifs occupés; seconde série d'entretiens avec des acteurs de l'entreprises qui interagissent avec ces jeunes (RH, formateurs, managers...)
  - Enquête à développer à l'automne sur secteurs ciblés (banque, communication...), avec focus sur la problématique "Gestion de la connaissance", et périmètre France + USA + Pologne (à valider)
- Résultats valorisés au printemps 2010

Merci !

# Références

- ANTEBY, M., (2003) « La "perruque" en usine: approche d'une pratique marginale, illégale et fuyante », *Sociologie du Travail*, vol. 45, n° 4, p. 453-471.
- ARIÈS, P., AYMARD, M., CASTAN, N. et DUBY, G., (1999) *Histoire de la vie privée. Tome 3: de la Renaissance aux Lumières*, Point Poche.
- BELTON, L. et DE CONINCK, F., (2006) « Des frontières et des liens. Les topologies du privé et du professionnel pour les travailleurs mobiles », *Réseaux*, vol. 24, n° 140, p. 67-100.
- BOBOC, A., DHALEINE, L. et MALLARD, A., (2006) « Travailler, se déplacer et communiquer: premiers résultats d'enquête », *Réseaux*, vol. 24, n° 140, p. 133-158.
- CARDON, D. (ed.) (2009) *Web 2.0. Revue réseaux n°154*, La découverte, Paris.
- CRAGUE, G., (2003) « Des lieux de travail de plus en plus variables et temporaires », *Economie et Statistique*, n° 369-370, p. 191-212.
- DE CONINCK, F. (ed.) (2006) *Privé/professionnel. Convergences et divergences. Revue Réseaux n° 140*, Hermès, Paris.
- DIMICCO, D., MILLEN, D., GEYER, W., DUGAN, C., BROWNHOLTZ, B. et MULLER, M., (2009) « Motivations for Social Networking at Work.
- JAURRÉGUIBERRY, F., (1998) « Télécommunications et généralisation de l'urgence », *Sciences de la société*, n° 44, p. 83-99.
- JUNTER-LOISEAU, A., (1999) « La notion de conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale. Révolution temporelle ou métaphore des discriminations ? », *Cahiers du genre*, n° 24, Temporalités du social et sexuation.
- LARGIER, A., (2001) « Le télétravail, trois projets pour un même objet », *Réseaux*, n° 106, p. 201-229.
- LE DOUARIN, L., (2006) « Les chemins de l'articulation entre vie privée et vie professionnelle. Les usages personnels des technologies de l'information et de la communication au bureau », *Réseaux*, vol. 24, n° 140, p. 101-132.
- LE DOUARIN, L., BOBOC, A. et DHALEINE, L., (2005) *L'usage des TIC dans l'articulation du privé et du professionnel. Synergies, usages transverses, appropriations croisées*, FTR&D, RP/FT/R&D/8857.
- MÉDA, D. et ORAIN, R., (2002) « Transformations du travail et du hors travail: le jugement des salariés », *Travail et emploi*, n° 90.
- NIPPERT-ENG, C., (1995) *Home and Work. Negotiating Boundaries through Everyday Life*, The University of Chicago Press, Chicago.
- PAILHÉ, A. et SOLAZ, A. (eds.), (2009) *Entre famille et travail. Des arrangements de couples aux pratiques des employeurs*, La découverte / INED, Paris.
- SMOREDA, Z. (ed.) (2002) *Cycle de vie et sociabilité. Revue réseaux n°115*, Hermès, Paris.