

Patriarche, Geoffroy (2010). *Mobility and Technology in the Workplace*, Londres/New York, Routledge, 2008, 256p. *Réseaux*, 1(159), 258-261

Mobility and Technology in the Workplace

De Donald HISLOP (dir.)

Par Geoffroy PATRIARCHE

L'ouvrage dirigé par Donald Hislop se situe au carrefour de trois thématiques : la mobilité spatiale professionnelle, l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) et l'évolution des pratiques professionnelles. Au centre du propos : le travail à distance mobile (en anglais *mobile telework*), ce qui englobe une grande variété de lieux (le bureau, les transports publics, le domicile...) et de mobilités spatiales (des déplacements pendulaires aux longs voyages d'affaires à l'étranger) mais exclut le télétravail à domicile et la mobilité résidentielle ou migratoire.

L'ouvrage inclut cinq parties : (1) les nouveaux espaces/lieux de travail, (2) les déplacements professionnels et leurs évolutions, (3) les conséquences sociales du travail à distance mobile, (4) la conciliation travail-vie (en anglais *work-life balance*), et (5) les enjeux du travail à distance mobile pour les politiques publiques et organisationnelles. La plupart des chapitres traitent de la Grande-Bretagne.

Ouvrant la première partie, John Holm et Garin Kendall développent l'idée selon laquelle les espaces de flux tels que les aéroports peuvent être *transformés* en espaces de travail, ce qui suppose de pouvoir aménager l'espace physique et se connecter à l'espace virtuel (le réseau mondial de communication). Laura Forlano s'intéresse aux usages des TIC mobiles dans les lieux (semi-)publics équipés d'un accès WiFi à internet. Elle met au jour les spécificités des lieux de travail mobile (en anglais *mobile work places*) en termes de rapport à l'entourage, de formation des réseaux sociaux et de brouillage des frontières entre le travail et le non-travail. S'inspirant de Zygmunt Bauman, Tommy Jensen réfléchit au devenir de l'éthique urbaine alors que les lieux publics, traditionnellement réservés aux activités citoyennes, sont travaillés par des phénomènes d'individualisation et de privatisation. Selon Jensen, la colonisation des lieux publics par les travailleurs mobiles encourage les *ghettos volontaires* et rend la bureaucratie ubiquitaire.

Dans la deuxième partie, Colin G. Pooley analyse l'évolution des mouvements pendulaires en Angleterre au cours du 20^{ème} siècle. L'auteur souligne la constance des impératifs de vitesse et de flexibilité, le succès grandissant de la voiture, l'accessibilité accrue à une palette élargie de modes de déplacement, la complexification des déplacements et la reconsidération des temps de parcours (de « morts », ils tendent à devenir « productifs »). Glenn Lyons, David Holley et Juliet Jain observent que les usages des temps de déplacement en train résultent d'une négociation avec les conditions spatiales et temporelles du déplacement. Ils soulignent la prédominance du papier (dont la flexibilité d'usage est plus grande que celle de l'ordinateur portable) et l'interpénétration du travail et du non-travail. Enfin, James R. Faulconbridge et Jonathan V. Beaverstock montrent que les voyages d'affaires internationaux jouent un rôle relationnel (et intellectuel) primordial au sein des organisations globalisées, l'usage des TIC intervenant en appui de cette mobilité spatiale jugée indispensable.

Dans la troisième partie, Carolyn Axtell et Donald Hislop avancent que le sentiment d'isolement n'est pas une fatalité parmi les ingénieurs mobiles (en déplacement chez les clients) : ils s'offrent diverses opportunités de rencontre en face à face et s'appuient sur leur téléphone portable pour socialiser avec les collègues. Dans un tout autre registre, Mikael Wiberg modélise le rôle des TIC mobiles dans le diagnostic de proximité (en anglais *near diagnostic*) : elles permettraient de pallier les limites du diagnostic à distance (*remote diagnostic*) en évitant les aller-retour incessants entre les lieux du diagnostic et la salle de contrôle. Silvia Elaluf-Calderwood et Carsten Sørensen analysent les nouvelles pratiques des conducteurs de taxis anglais au regard de la généralisation des TIC mobiles et de la concurrence accrue dans le secteur. Il apparaît que les interdépendances sont de plus en plus nombreuses et prégnantes – un paradoxe puisque les TIC sont censées conduire à davantage d'autonomie. Enfin, Daniel Pica et Carsten Sørensen observent que les TIC (la console de bord, la radio et le téléphone mobile) sont diversement appropriées par les policiers en intervention selon le type d'activité et des considérations techniques, personnelles et situationnelles.

Dans la quatrième partie du livre, Diannah Lowry et Megan Moskos constatent que le téléphone mobile professionnel affecte diversement la conciliation travail-vie selon l'âge de l'utilisateur, sa profession, sa position dans la hiérarchie et le contexte macro-économique. Une enquête de Keith Twosend et Lyn Batchelor sur les usages du téléphone mobile dans le secteur du temps partagé (Australie) fait apparaître que les managers sont irrités par les appels privés au travail. Les appels professionnels dans le cadre privé sont également fréquents mais les managers estiment ne pas pouvoir s'y soustraire (métaphore du boulet). C'est encore la conciliation travail-vie qui est au centre du chapitre d'Ann Bergman et de Per Gustafson, mais ces derniers préfèrent parler de *disponibilité* spatiale ou temporelle afin de ne pas perdre de vue les facteurs structurels qui contraignent la capacité des acteurs à répondre aux sollicitations de leur environnement. Il ressort de l'enquête que la disponibilité professionnelle est masculine et la disponibilité familiale féminine. Soulignons également la variabilité de la disponibilité professionnelle et de la fréquence des voyages d'affaires selon le type d'organisation, et le caractère cumulatif de la disponibilité professionnelle et des voyages d'affaires. Enfin, Catherine A. Middleton s'intéresse aux usages et aux perceptions du BlackBerry pour le travail en dehors des heures de bureau. L'analyse d'un corpus d'articles de presse lui fait dire que cette technologie offre plus de flexibilité à l'utilisateur dans la conciliation travail-vie. Cependant, le BlackBerry est critiqué par l'entourage familial qui y voit la source d'une pollution de la sphère privée par la vie professionnelle.

Dans la cinquième et dernière partie du livre, Dan Wheatley, Irene Hardill et Anne E. Green réfléchissent aux défis que pose le travail à distance mobile pour les politiques publiques et organisationnelles. Les auteurs soulignent le déficit de données empiriques sur cette question et l'inadéquation des appareils catégoriels et méthodologiques traditionnels pour saisir la diversité et la complexité des nouvelles pratiques.

La lecture de *Mobility and Technology in the Workplace* peut laisser une première impression de « déjà lu » pour ceux qui s'intéressent de près aux usages des TIC dans une perspective sociologique. Tant l'approche choisie (la critique des discours technicistes, le regard constructiviste sur le couple technique-social) que certains thèmes traités (l'interpénétration du public et du privé, l'imbrication du travail et du non-travail, l'articulation entre coprésence physique et communication médiatisée) sont en effet largement documentés dans la recherche sociologique sur les usages des TIC, et certains chapitres laissent sceptiques quant à

l'originalité de leurs apports théoriques et empiriques. Cependant, l'intérêt du livre réside dans l'approfondissement de pistes de recherche situées à l'interface de la sociologie des usages des TIC et de la sociologie des mobilités spatiales. En posant la question des interrelations entre les technologies dites mobiles et les multiples facettes de la mobilité spatiale, l'ouvrage dirigé par Hislop contribue à la problématisation d'un objet d'étude émergeant de toute première importance tant pour la communauté scientifique que pour les acteurs organisationnels.

Donald Hislop (dir.), *Mobility and Technology in the Workplace*, Londres/New York, Routledge, 2008.