Stefana Broadbent. *L'intimité au travail. La vie privée
et les communications personnelles dans l'entreprise*,
FYP éditions, 2011, 192 p. 19,50 €

Cindy Felio

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/3176>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.3176

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2011

Pagination : 255-257

ISBN : 978-2-86781-744-1

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Cindy Felio, « Stefana Broadbent. *L'intimité au travail. La vie privée et les communications personnelles dans l'entreprise*, FYP éditions, 2011, 192 p. 19,50 € », *Communication et organisation* [En ligne], 39 | 2011, mis en ligne le 13 mai 2012, consulté le 21 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/3176> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.3176>

Stefana BROADBENT. *L'intimité au travail. La vie privée et les communications personnelles dans l'entreprise*, FYP editions, 2011, 192 p. 19,50 €.

À travers cet ouvrage, l'anthropologue Stefana Broadbent nous plonge dans une chronique contemporaine des usages intimes des TIC au sein des institutions. Son œuvre est ingénieusement tissée à partir de multiples témoignages issus de quinze années de recherche ethnologique sur l'usage des TIC, mais aussi d'études universitaires réalisées dans de nombreux pays. Toute analyse des usages réels des différents canaux de communication est illustrée par des fragments d'entretien, des passages tirés de journaux de bord, ou encore de résultats d'études universitaires de portée internationale. L'approche pluridisciplinaire de l'auteure permet d'appréhender les communications privées via les TIC dans leur complexité : les émotions (psychologie clinique), les normes sociales (sociologie), et les processus cognitifs (ergonomie cognitive). L'approche ethno-méthodologique permet une analyse ancrée dans le vécu des individus, et ainsi d'embrasser de près le réel de leur vie numérique. Mais Stefana Broadbent ne se limite pas à la description des pratiques communicationnelles privées dans la sphère publique : son discours s'habille, au fur et à mesure des pages, d'une parure satirique qui reconsidère les arguments économiques de productivité visant à supprimer toute communication privée au sein des institutions.

L'objectif de ce livre est d'explicitier les usages intimes des différents canaux de communication : téléphone (fixe et portable), messagerie électronique, sms, discussion instantanée, Skype, Facebook... Comment les TIC sont-elles utilisées à des fins personnelles ? Dans quel but ? Pour communiquer avec qui ? À quel moment de la journée ? Quelles en sont les effets (intraindividuels, interindividuels, organisationnels) ?

Les TIC, dans leur utilisation intime, sont employées par les individus pour communiquer avec un cercle de personnes proches. Contrairement au flot médiatique qui prône la volumétrie des réseaux personnels accessibles à tous par les outils modernes, le nombre de contacts réels s'élèverait à cinq personnes. La plupart des individus entrent en relation fréquente avec cinq de leurs proches (famille et / ou amis). Ce résultat fait prendre du recul sur la définition du mot « amis » employé par Facebook !

Avec les sms, les appels téléphoniques ou encore l'e-mail, les journées des couples sont ponctuées de courtes communications sporadiques. Les

relations entre enfants et parents actifs sont également médiées par les TIC, permettant ainsi de vérifier que « tout va bien », que les devoirs sont commencés, ou encore de régler les petits différents au sein de la fratrie. À la lumière de la théorie de l'attachement (Bowlby, 1940), Stefana Broadbent explique l'effet de ces communications numériques privées sur les individus : la proximité physique et psychologique avec les proches permet de diminuer l'anxiété, le stress, et par là même d'augmenter le sentiment de sécurité et le bien-être psychologique. Les messages réconfortants échangés par un couple au cours d'une journée de travail auraient un effet d'apaisement, tout comme le fait d'écouter de la musique ou de fumer (d'où un certain risque de dépendance aux communications digitales). Ces microcontacts réguliers permettent également de rassurer l'autre (« je prends les enfants »). Ce type de communications privées est appelée le « *grooming* » (Rich Ling, 2004).

Les TIC jouent également un rôle dans la transition d'identités des individus, soit le passage de l'état mental de « personne privée » à celui d'« individu au travail ». L'exemple le plus parlant est celui des conversations téléphoniques personnelles à la sortie du travail qui aideraient à faire la transition entre le rôle professionnel et le rôle privé.

Il apparaît que les communications textuelles sont en hausse. Dans les institutions où le contrôle social est élevé, il est plus aisé et confortable d'échanger du texte (sms, mails). « Le texte isole de l'environnement immédiat » (p.68). En toute discrétion, l'individu peut communiquer de manière intime avec ses proches par le biais des TIC mobiles.

Les contacts numériques privés permettent de créer un continuum relationnel avec les êtres chers en dehors de l'environnement physique intime des individus. Dans notre société contemporaine, alors que la sécurité de l'emploi est mise à mal et que l'économie n'est pas considérée comme sûre, les individus trouvent du réconfort dans leur sphère privée. Les communications digitales personnelles permettraient ainsi d'actualiser l'équilibre émotionnel des individus.

Jusqu'à l'apparition des TIC, la séparation stricte des sphères privées et professionnelles était fortement revendiquée. Les canaux de communication modernes ont bouleversé ce clivage sans que ses effets n'aient été anticipés, apportant ainsi son lot de croyances et de résistances. L'argument de productivité est d'une force redoutable : les communications privées sur le lieu de travail diminueraient la concentration du travailleur et, par là même, son efficacité et sa productivité. Stefana Broadbent porte des arguments riches contredisant cette justification : le problème serait plutôt à chercher du côté de la culture, du contrôle, de la hiérarchie et de la perception du travail. L'auteure qualifie l'argument de productivité d'irrationnel puisque des différences de confiance existent dans les organisations : alors que les communications personnelles sont fortement restreintes (voire interdites) pour les emplois peu qualifiés, elles ont libre-cours pour les cadres (considérés

comme capables d'autodiscipline). Les processus de contrôle et de domination présents dans les organisations se retrouvent ainsi à travers l'usage des TIC à des fins personnelles.

Pour Stefana Broadbent, il est important d'identifier pertinemment cette transformation sociale afin d'intégrer cet enchevêtrement entre sphère privée et sphère professionnelle. D'autant plus que les tentatives de restrictions ou de suppressions des communications privées au sein des entreprises sont très souvent détournées par les individus.

L'une des analyses de l'auteure consiste à démontrer que cette intrusion du privé au sein du professionnel est difficile à assimiler. En effet, cela reviendrait à démanteler l'illusion de primauté de la vie professionnelle sur la vie privée.

Une œuvre, instructive et satirique, dans laquelle le lecteur peut souvent se lire lui-même.

Cindy FELIO

cindy.felio@u-bordeaux3.fr.

Patrice FLICHY. *Le sacre de l'amateur. Sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique*, Seuil, 2010, 97 pages, 11,50 €.

« Les quidams ont conquis internet ». Phrase d'introduction de son ouvrage *Le sacre de l'amateur*, Patrice Flichy a choisi de prendre le contre-pied d'Andrew Keen et de ses réflexions sur l'univers sauvage du web 2.0, pour nous présenter au travers de trois chapitres, un internet de masse dans lequel l'amateur s'impose comme la figure emblématique d'une nouvelle forme d'expertise. À mi-chemin entre l'ignorant et le professionnel, l'amateur du web contemporain s'appuie aujourd'hui sur sa compétence, acquise notamment par l'expérience, pour rivaliser avec les experts. Selon Flichy, c'est dans son quotidien que l'amateur puise une source considérable de connaissances et acquiert de nouveaux savoirs et savoir-faire. Il défend l'idée que les technologies de l'information et de la communication ont encore plus accentué le phénomène d'apprentissage, permettant à la mise en réseau de faire émerger une « intelligence collective ». Dans cette société où la connaissance est partagée, Flichy distingue deux figures de l'amateur : « celui qui réalise et celui qui apprécie ». Cependant même si leurs intentions de publication diffèrent, ils présentent pour lui de nombreuses caractéristiques communes. Les arts, la science et les questions d'ordre public sont généralement leurs terrains de prédilection. Ils tendent à se regrouper au sein de communautés dans lesquelles ils peuvent partager leurs opinions, confronter leurs points de vue et parfois même gagner en notoriété. Animé par une passion dévorante ou bien guidé par simple curiosité, l'amateur d'aujourd'hui s'engage plus par