



HAL
open science

La coprésence équipée. Usages de la messagerie instantanée en entreprise

Jérôme Denis, Christian Licoppe

► **To cite this version:**

Jérôme Denis, Christian Licoppe. La coprésence équipée. Usages de la messagerie instantanée en entreprise. Bidet, A., Borzeix, A., Pillon, T., Rot, G. et Vatin, F. Sociologie du travail et activité, Octares, pp.47-65, 2006. halshs-00266076

HAL Id: halshs-00266076

<https://shs.hal.science/halshs-00266076v1>

Submitted on 21 Mar 2008

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

La coprésence équipée

Usages de la messagerie instantanée en entreprise

Jérôme DENIS

TELECOM ParisTech
Département Sciences Économiques et Sociales
46, rue Barrault
F-75634 Paris Cedex 13
01 45 81 76 11
<http://ses.enst.fr/denis>

Christian LICOPPE

TELECOM ParisTech
Département Sciences Économiques et Sociales
46, rue Barrault
F-75634 Paris Cedex 13

Denis, J. & Licoppe, C., 2006. « La coprésence équipée : usages de la messagerie instantanée en entreprise », *in* Bidet, A., Borzeix, A., Pillon, T., Rot, G. et Vatin, F. (dir.), *Sociologie du travail et activité*, Toulouse, Octares, pp. 47-65.

Introduction

De nombreux travaux ont documenté les profondes transformations dont les activités de travail ont été l'objet depuis une vingtaine d'années. Parmi celles-ci, le passage d'un « modèle de la qualification » à un « modèle des compétences » et celui de formes d'organisation planifiées vers des formes flexibles ont eu des répercussions significatives sur les rapports que les travailleurs entretiennent entre eux et avec les firmes qui les embauchent (voir par exemple Stroobants [1993], Dodier [1995], Menger [1999], ou, plus récemment, Monchatre [2004]). Ils ont notamment renforcé la part des savoir-faire relationnels et communicationnels dans l'évaluation du travail, et opéré un rabattement du travail d'organisation sur les acteurs eux-mêmes, de plus en plus appelés à prendre en charge la gestion de véritables systèmes informationnels locaux (Stinchcombe, 1990). Dans ce contexte, les situations quotidiennes de travail sont traversées par de vives tensions entre les limites cognitives et sociales de la joignabilité des personnes et la dispersion de leurs engagements.

Certains dispositifs communicationnels sont directement promus pour « équiper » cette articulation. Parce qu'ils permettent de donner des signes de l'état de disponibilité des correspondants et d'entretenir avec eux des échanges peu coûteux en civilités, leurs promoteurs y voient un moyen de conduire des interactions réussies à toutes fins utiles et les désignent comme une ressource particulièrement adaptée aux organisations sous pression.. Parmi ces dispositifs, la messagerie instantanée, dont l'usage professionnel est encore émergent, mais en forte progression¹, constitue une technologie interactionnelle dont les propriétés offrent des prises particulièrement intéressantes pour l'analyse sociologique des situations de travail.

Ce dispositif constitue tout d'abord une manière particulière d'instrumenter la *mise en relation* et le *dialogue interpersonnel*, à travers respectivement les icônes de disponibilité et les fenêtres d'écriture. Du côté de la mise en relation, le logiciel donne à l'utilisateur la possibilité de constituer une liste de correspondants échangeant leurs adresses électroniques. Ceux-ci sont représentés dans l'écran de l'utilisateur (réciproquement représenté dans leur écran de la même manière) par une icône, qui manifeste le fait qu'ils sont simultanément connectés (« actifs ») à leur logiciel ou déconnectés (« inactifs »), et donc leur état de disponibilité immédiate à l'échange (cf. figure 1 en annexes). En ce sens, la messagerie instantanée (que nous nommerons par la suite *IM*) préfigure une évolution en cours des technologies de communication, dans laquelle les environnements des acteurs seront de plus en plus équipés de dispositifs susceptibles de calculer différentes formes de disponibilité mutuelle des participants, et d'en exhiber les transformations en temps réel.

L'échange prend quant à lui une forme spécifique, celle de fils d'écriture (cf. figure 2 en annexes), c'est-à-dire de messages qui, aussitôt envoyés ou presque, font irruption sur l'écran de l'utilisateur sous forme de nouvelles fenêtres s'ouvrant subitement, à l'intérieur desquelles des tours d'écriture peuvent ensuite s'enchaîner. L'IM s'inscrit donc dans un mouvement beaucoup plus général de prolifération des support de l'écrit dans les environnements de travail (Boutet, 1993 ; Fraenkel, 2001b). Mais l'échange de messages écrits y est régi par des conventions rituelles particulières, incitant les interlocuteurs à répondre très rapidement aux sollicitations. Cette accélération du rythme des échanges fait de l'usage de l'IM une expérience particulière d'écriture qui incite les utilisateurs à utiliser la métaphore de la « conversation écrite » pour la décrire.

¹. La messagerie instantanée est la dernière née d'une panoplie en perpétuelle évolution des technologies de communication interpersonnelle dans l'entreprise. Le nombre d'utilisateurs professionnels est estimé à 60 ou 80 millions en 2003, majoritairement en Amérique du Nord, même si les prévisions envisagent plus de 300 millions d'utilisateurs pour 2004.

L'IM constitue ensuite un équipement nouveau dans les environnements professionnels. Suivre ses usages émergents, c'est voir comment, à travers la collaboration des participants pour conduire des interactions satisfaisantes par cette médiation, le dispositif peut devenir un point d'appui conventionnel pour l'interaction. Ce processus de familiarisation implique la fusion de deux ordres de normativité en un alliage hybride. Il recompose d'un côté les conventions ordinaires de l'interaction dans des environnements organisationnels équipés (de tous les artefacts interactionnels usuels) et celles qui sont incorporées comme affordances du dispositif de messagerie instantanée lui-même, par exemple dans la manière dont il donne séparément prise aux fonctions de mise en relation et de dialogue, à travers les icônes de disponibilité et les fils d'écriture. Cette alchimie normative se joue et se rejoue à chaque interaction, et elle prend place dans un contexte, un champ organisationnel où se superposent différents régimes d'engagement et différentes formes de collectif. Ce contexte ne fait pas qu'environner l'activité de travail et les interactions médiatisées qui l'étaient. Il s'infiltré dans chaque interaction, il suit de chaque échange. L'usage de l'IM s'articule ainsi à la construction des liens et des collectifs organisationnels dans lesquels il est encastré. Il en reproduit et en renforce les formes en même temps qu'il en remodèle la consistance et les entours.

À partir d'une enquête sur les usages actuels de l'IM dans le travail², nous chercherons à analyser cette relation entre organisation et dispositifs de médiation interpersonnelle en étudiant comment l'IM peut devenir un appui pour l'interaction et la relation.

La messagerie instantanée comme cadre et repère pour l'interaction

Un écrit électronique d'action et d'interaction

C'est d'abord bien *en tant qu'écrits* que les échanges qui passent par l'IM sont appréhendés par les différentes personnes que nous avons interrogées. Loin des discours qui considèrent que les nouvelles formes d'écriture électronique en réseau sont le véhicule d'une « oralisation » de l'écriture, nombreux sont ceux qui insistent sur les propriétés graphiques des messages. Ceux-ci prennent place parmi les « écrits du travail réel » participant directement à l'activité (Boutet, 1993, p. 262). On retrouve ainsi dans les discours les principales caractéristiques sociocognitives de l'écrit telles que J. Goody (1979), E. Eisenstein (1991) ou encore B. Latour (1985) les ont analysées. La première d'entre elles renvoie aux possibilités qu'offre l'IM de matérialiser certaines informations. Un responsable des achats pour un magasin de discount informatique utilise ainsi ce type de logiciels pour faire circuler auprès des vendeurs répartis dans plusieurs points de vente parisiens, les caractéristiques précises du matériel dont il vient de faire l'acquisition. Ces informations sont directement affichées sur l'ordinateur de chaque vendeur, bien avant d'apparaître dans le logiciel de gestion des stocks (qui n'est documenté que 24 heures après l'achat). Elles permettent aux vendeurs de renseigner certains clients des toutes dernières nouveautés et d'enregistrer les premières réservations. Avant qu'il ne mette en place l'IM, le responsable des achats téléphonait aux vendeurs, ou passait voir les plus proches dans la journée. Cette organisation faisait appel à la mémoire des vendeurs et à leur compétence à avancer des renseignements fiables aux clients durant la période où les nouvelles machines n'étaient pas encore enregistrées. L'IM, parce qu'elle est un support d'écrit, leur permet d'avoir les différentes caractéristiques « sous les yeux ». Elle est utilisée comme un artefact de mémoire supplémentaire, sur lesquels peuvent s'appuyer les vendeurs qui n'ont plus à

². Notre population est composée de vingt personnes, toutes utilisatrices de logiciels de messagerie instantanée dans un cadre professionnel : entreprise, ou activité indépendante. Ces personnes ont fait l'objet d'un entretien approfondi (entre une heure trente et deux heures trente) retraçant leurs usages des différents moyens de communication dont ils disposent au travail. Lorsque cela a été possible, ces entretiens se sont déroulés sur le lieu de travail de l'utilisateur, devant l'écran sur lequel le logiciel fonctionnait.

garder en tête les nombreuses informations en provenance des achats. Cette possibilité de « lire en direct » les caractéristiques techniques et commerciales des arrivages a limité, selon le responsable des achats, le nombre d'erreurs et de litiges auprès des clients. Elle donne aussi aux vendeurs des ressources supplémentaires dans l'action commerciale, qui peuvent s'inspirer directement du petit texte de présentation associé aux caractéristiques techniques pour développer des arguments de vente en situation.

Bon, un exemple : je vais recevoir des machines, prix de vente 300, 400 Euros, des petits produits, des petits portables. Je vais mettre [dans le message] des conneries comme « idéal pour la Bureautique », ou des trucs... voilà. Et ils vont s'inspirer de ça. Ils vont ressortir ça au client, tout simplement.

La messagerie électronique ne produit pas seulement des écrits qui renforcent l'accessibilité et la fiabilité de certaines informations. Parce qu'ils sont produits et qu'ils circulent sur un support informatique, ceux-ci sont aussi facilement manipulables. Certains vendeurs de ce même magasin d'informatique utilisent ainsi la fonction copier/coller pour créer dans un logiciel de traitement de texte leur propre document qui rassemble les informations arrivées au fur et à mesure de la journée. C'est cette maniabilité que souligne un journaliste traducteur indépendant qui est en contact régulier avec d'autres traducteurs auprès lesquels il échange des aides ponctuelles. Pour ces moments de collaboration à distance, le caractère écrit des échanges et la possibilité de faire passer certaines informations (phrases à traduire, références, liens internet...) d'un logiciel à un autre sont primordiaux.

En fait, il n'y a aucune différence avec le téléphone, sauf qu'il n'y a pas la voix, mais on gagne parce qu'on a l'écrit, donc c'est pas plus mal. Justement, avec mon copain Thierry [traducteur, lui aussi], on ne pourrait pas fonctionner par téléphone, parce qu'il ne pourrait pas me dire « comment est-ce que tu vas traduire tel mot ? » si le mot je ne sais même pas comment il l'écrit, si je ne le connais pas, il va m'épeler, c'est long... Là, c'est direct, il m'envoie un copier-coller de 10 lignes. Alors moi, je fais un copier-coller, je l'ouvre dans un document Word et puis après je vois si je comprends, si je peux l'aider.

Cette possibilité de se saisir des écrits et de les reproduire dans d'autres logiciels constitue une « propriété représentationnelle » (Grosjean & Lacoste, 1998) que l'IM partage avec de nombreux écrits d'action dont le support est informatique. Elle élargit le spectre des formes électroniques de l'écriture au travail, tout en favorisant leur croisement et la constitution de documents hybrides.

Enfin, les caractéristiques scripturales des communications *via* l'IM sont aussi mobilisées pour les traces qu'elles sont susceptibles de laisser. Cette particularité n'est pas appréhendée par tous de la même manière. Beaucoup de personnes, qui n'ont que peu de connaissances techniques, ne savent (et ne souhaitent) pas sauvegarder leurs échanges. En revanche, certains s'appuient directement sur cette potentialité pour élaborer un cadre spécifique à leurs actions. Le cas le plus marquant de cet usage est mis en œuvre par un responsable du service informatique d'un grand hôpital. Ce dernier effectue en effet certaines de ces négociations commerciales par l'intermédiaire de l'IM. À ces yeux, celle-ci présente l'avantage d'ajouter à la réactivité du téléphone la force de l'écrit qui peut laisser des traces et qui « tient » donc les interlocuteurs dans un registre contraignant d'engagement mutuel.

Vous avez deux choses, là... En fait, par rapport à un fournisseur... Je parle à un fournisseur... Premièrement, vous devez faire attention à ce que vous écrivez. Alors quand il s'agit de négociations financières, c'est encore plus important. Le type, il peut imprimer la page. Il ne faut pas l'oublier. C'est pas un mail, mais bon... Il peut quand même. La capture d'écran, ça existe... [*Oui, et puis je pense qu'il y a des systèmes...*] Oui, oui, Paint Shop Pro, capture d'écran, machin et c'est bon... Donc ça, c'est la première chose. Et deuxièmement, on n'a pas la même liberté de discussion avec un interlocuteur pour une négociation au téléphone que par écrit. Donc ça permet d'être plus ferme et plus formel. Moi, ça m'arrange plus d'avoir des Messenger

[Messages instantanés] que de la négociation téléphonique. La négociation téléphonique, je ne sais pas si quelqu'un va pouvoir tenir son engagement.

Ici, l'utilisation de l'IM constitue une sorte d'« investissement de forme » (Thévenot, 1985) dans lequel la nature scripturale des échanges est chargée de dessiner un cadre dont aucun des interlocuteurs ne doit pouvoir s'extraire. L'écrit, auquel il faut « faire attention », ajoute à la négociation une certaine dose de défiance qui renforce les engagements de chacun.

Ces trois dimensions — accessibilité, maniabilité et traçabilité — transforment donc des échanges qui, avant l'IM, s'effectuaient pour la plupart à l'oral. Les personnes s'appuient sur cette technologie de communication pour insérer une fonction d'*inscription* dans certaines séquences interactionnelles. Cette fonction peut d'autant plus être constituée en ressource pour l'action qu'elle repose sur un dispositif technique extrêmement léger. L'une des forces des logiciels de messagerie instantanée réside en effet dans la facilité avec lesquelles de nombreuses personnes, y compris celles qui se disent réticentes aux nouvelles technologies, s'en emparent. Souvent comparée au courrier électronique qui nécessite d'« ouvrir » chaque message qui arrive, puis éventuellement d'y répondre par l'intermédiaire d'une nouvelle fenêtre de logiciel, l'IM suscite beaucoup moins de manipulations : les échanges s'opèrent dans une même fenêtre, chaque occurrence identifiée par son émetteur s'« empilent » au-dessous de la précédente. L'IM présente donc pour beaucoup la possibilité de produire une communication écrite à très faible coût.

Mais les écrits produits *via* l'IM ne sont pas uniquement tournés vers l'action. On ne peut les réduire aux seules « fonctions » évoquées jusqu'ici sans souligner qu'ils donnent aussi forme à des échanges réciproques. Dans le cas des négociations effectuées par le responsable du SI de l'hôpital, les communications médiées par l'IM s'organisent ainsi sur un mode interactionnel. À l'image de celles qui se déroulent par téléphone, ces interactions se jouent « en direct » mais à distance, c'est-à-dire dépouillées des nombreux indices non verbaux de la rencontre en face-à-face. Leur particularité tient dans leur forme : ces interactions sont exclusivement *écrites*. On retrouve cet aspect dans des utilisations de ces outils qui ne sont plus directement centrées sur l'action, mais qui participent plutôt à son accompagnement. C'est le cas de la programmatrice de rencontres d'art numérique qui « visite » certains sites artistiques sur le Web, tout en interrogeant par le biais de l'IM la personne qui l'a conçue. On retrouve aussi cet usage dans une entreprise de service informatique dont l'un des responsables marketing se forme à distance à l'utilisation d'un logiciel élaboré dans le cadre d'un partenariat européen. Il communique *via* l'IM avec son formateur, qui est en Espagne, et effectue directement dans l'application les manipulations dont il « discute » avec son interlocuteur. Les logiciels de messagerie instantanée fonctionnent dans ce type de situations comme des « artefacts interactionnels » (De Fornel, 1994). Ils sont alors le support d'*écrits d'interaction*.

Ce sont les conditions qui entourent cette possibilité de mettre en œuvre des « interactions écrites » que nous interrogerons ici. Le premier moyen d'y parvenir consiste à ne pas focaliser l'analyse sur les seuls échanges. L'interaction ne se réduit pas à la communication : elle est aussi affaire de coprésence. Le caractère interactionnel des logiciels de messagerie instantanée et la sensation de participer à des « conversations écrites » reposent pour beaucoup sur la part du logiciel qui renseigne sur l'état des interlocuteurs et permet de produire des signes de leur présence. L'interaction n'est effective que si les personnes peuvent s'appuyer sur cette coprésence équipée.

L'icône de disponibilité et la construction d'une coprésence « vivace », en deçà des échanges écrits

L'inscription qui est en œuvre dans les communications *via* les logiciels de messagerie instantanée ne concerne pas uniquement les informations qui sont échangées. Qu'ils produisent des écrits d'action ou des écrits d'interaction (et le plus souvent des échanges à cheval entre ces deux pôles), ces dispositifs opèrent aussi une inscription des personnes.

Dès qu'elles se manifestent (en se connectant ou en participant à une « conversation »), celles-ci sont ancrées dans l'environnement de leurs interlocuteurs. Cet ancrage passe par des signes qui constituent pour les utilisateurs de ces logiciels des indices de présence.

Le principal de ces signes repose sur la possibilité d'équiper son écran d'icônes, représentant chacune un interlocuteur avec lequel on s'est accordé au préalable, et qui fait de même de son côté. L'ensemble de ces correspondants est désigné par le terme de *buddy list* (littéralement, liste de copains), cette expression étant utilisée aussi bien dans les contextes personnels que professionnels. Ces icônes affectent deux états de disponibilité au moins³, un état inactif, qui signifie que le correspondant n'a pas activé son logiciel de messagerie instantanée et n'est pas disponible à la communication sur ce canal, et un état actif, dans lequel le logiciel a été activé. Ouvrir son logiciel et donc activer son icône sur les écrans de ses correspondants est interprété par ceux-ci comme une preuve de présence, une garantie que les messages qu'ils envoient, et qui s'ouvriront sur l'écran de cet utilisateur actif, seront lus et qu'il leur sera répondu sinon dans l'instant, du moins très rapidement.

(...) on est vraiment informé de l'état de l'autre. C'est-à-dire qu'il est là, il n'est pas là. On sait ce qui est reçu, ce qui n'est pas reçu, ce qui est... Ça je trouve, c'est assez sympa parce que c'est sans surprise. (Designer informatique, grande entreprise de services).

Voir l'icône de disponibilité de ses correspondants s'activer, alors qu'on est soi-même connecté, c'est donc faire l'expérience d'une présence mutuelle, en dehors de tout ajustement des regards, en dehors de tout échange de mots ou de paroles. Schütz a décrit à propos des musiciens une forme d'ajustement pré-communicationnel, où les acteurs, sans communiquer, s'engagent dans un vécu commun, partagent un présent « vivace » (*vivid present*) où ils vieillissent ensemble (Schütz, 1976). Goffman de son côté a montré comment des acteurs engagés dans une tâche coordonnée, comme par exemple deux mécaniciens qui, de part et d'autre d'une voiture, s'affairent à la réparer sans se voir, pouvaient se trouver dans ce qu'il nomme un « état ouvert de parole » (Goffman, 1981). Dans cet état, ils ont le droit (mais pas l'obligation) de se parler. Leur engagement est ratifié dans la tâche et les rend accessible l'un à l'autre, c'est-à-dire partageant l'expérience d'un *vivid present*. Ces situations d'ajustement pré-communicationnel conjuguent présence et absence, lien et séparation. L'échange de parole, libéré des contraintes rituelles propres à la conversation vient comme réveiller l'interaction. Celle-ci, désormais tenue par les exigences de l'attention mutuelle, se focalise. La cohabitation domestique a été également décrite sous cette capacité, par des engagements de familiarité, à constituer pour le couple des modalités d'être ensemble séparément, de mener côte à côte des activités distinctes mais inscrites toute deux dans une expérience partagée qu'une simple parole vient fondre en un « nous » plus serré (De Singly, 2000).

En quoi l'« état ouvert d'écriture » que réalise l'IM à travers l'usage des icônes de disponibilité se distingue-t-elle de ces différents exemples d'ajustements pré-communicationnels ? Chez Goffman, l'état ouvert de parole décrit une situation de co-présence sans attention mutuelle, où l'engagement conjoint des acteurs s'accomplit à travers l'organisation temporelle d'une activité coordonnée. L'icône de disponibilité de l'IM permet en revanche de constituer cette expérience commune d'un *vivid present* avec des acteurs distants. Schütz imaginait bien pour sa part cette possibilité d'un présent partagé entre acteurs séparés (l'interprète et le compositeur), mais il plaçait cette expérience dans le sensorium du musicien. L'icône de disponibilité se situe au-delà du corps et de l'esprit des

³ La plupart des logiciels offrent la possibilité d'états intermédiaires de l'icône qui signifient des degrés de disponibilité, par-delà la seule connexion (« occupé », « de retour dans 5 mn », etc.). La quasi-totalité des utilisateurs n'exploite toutefois pas cette possibilité et se contentent d'une gestion à deux états de leurs icônes de disponibilité, « connecté » et « déconnecté ». Dans le cas d'un paramétrage par défaut, l'icône bascule automatiquement dans un état intermédiaire d'inactivité si la personne ne manipule plus son ordinateur pendant un certain laps de temps (en général, 5 ou 10 minutes).

personnes. Elle déplace les appuis de l'interaction en équipant l'environnement. L'ajustement pré-communicationnel est délégué à cet indicateur qui valide sur l'écran l'existence d'un *vivid present* partagé. L'icône de disponibilité constitue ainsi une affordance communicationnelle (Hutchby, 2000).

Les entretiens montrent de manière répétée comment la perception de l'activation d'une icône de disponibilité sur l'écran de son ordinateur embraye sur cette sensation de vivre le temps de l'autre. L'acheteur d'une entreprise de BTP « *sent* » ainsi sa femme rentrer : « *Je sais si elle est rentrée : elle va consulter ses mails, donc la fleur passe de not available à vert* ». Le responsable d'une équipe de téléconseillers dispersée sur plusieurs étages, sent et sait quand son équipe arrive. Il y a certes ici un enjeu de surveillance et de management, mais il y a aussi constitution d'un espace ouvert de parole, qui lui permet de réveiller l'attention mutuelle par des messages occasionnels qui n'ont que cette fonction phatique

Quelquefois ils savaient [avant l'installation de l'IM] que j'étais là mais on ne me voyait pas de la journée. Donc là cela me prend une seconde pour envoyer un « ça va? ».

Une fois les icônes de messagerie instantanée, le silence ne vient plus signifier une irrémédiable absence : « *je suis toujours à côté* ».

Pour les acteurs les plus engagés dans des projets et des activités impliquant des collaborations internationales, accoutumés aux réunions téléphoniques très tôt le matin et très tard le soir, être alerté par le changement d'état de l'icône d'activité, c'est aussi « sentir » d'autres rythmes temporels. Les matins des uns deviennent les matins des autres.

(...) en France, je ne sais pas en général, mais c'est vrai que chez nous, les gens commencent à 9 heures, 9 heures 30 et moi beaucoup plus tard souvent. Et parce que je suis plus du soir, alors qu'eux sont très matinaux. Donc du genre, ça peut commencer à 3 heures 30 pour moi ce qui est tôt, quand même. Ça fait 6 heures 30- 7 heures et c'est par rare. Twing, twing, twing! Ça me fait marrer. Pour moi ça fait comme un deuxième matin. C'est un réveil. C'est rigolo.

Une forme de plaisir se dégage de ces ajustements pré-communicationnels qui rendent présent le monde tout entier. De leur superposition naît une sensation qui ressemble au bruissement régulier d'une activité qui n'a de cesse et dans lequel l'utilisateur de la messagerie instantané se sent immergé :

(...) on ne s'en lasse pas, je trouve que c'est super marrant. (...) J'aime bien les voyages, j'aime bien la vision globale du monde. Et clock, instantanément, je vois la Mappemonde avec le jour qui part de chez eux et qui se... à ouais, moi, je suis très visuelle. Donc ça me fait *hum*. Et puis je ne sais pas, tout d'un coup, on se dit, hop tiens il y en a d'autres qui eux ils commencent, moi je termine. (...) Enfin, moi j'adore cette notion-là. De se dire, il y a toujours des gens debout, il y a des gens qui vont se coucher, il y en a qui se lèvent. Ça, je trouve ça génial. Mais c'est vrai, quand on est dans un endroit, on ne s'en rend pas trop compte.

Cette présence globale du monde à travers la médiation de l'IM est en partie sensation et en partie action. Sensation, parce qu'elle naît de l'intégration en un seul flux sensible des perceptions visuelles et sonores associées au changement d'état des icônes de disponibilité et des messages instantanés qui s'affichent sur l'écran. Action, parce qu'elle est aussi interférence des engagements et des coopérations de l'utilisateur et de ses correspondants pour maintenir et aviver de multiples espaces ouverts d'écriture.

Un « vivre ensemble séparément », équipé par la messagerie instantanée

Le sens d'un présent partagé repose sur un engagement mutuel des acteurs. Dans l'exemple des mécaniciens de Goffman, c'est leur engagement dans une activité coordonnée (réparer une voiture) qui est constitutive de la synchronisation de leurs temps vécus, et de la

« vivacité » que prend alors leur coprésence silencieuse. Dans les organisations, l'IM instrumente deux modalités d'engagement. La première s'inscrit dans l'horizon temporel et pragmatique de l'activité, qu'il s'agisse d'un projet particulier ou de la gestion ordinaire de l'activité professionnelle. Les messages font dans ce cas partie intégrante des opérations ou en commentent l'exécution. La seconde tient au caractère personnel et durable des icônes de disponibilité, et s'inscrit dans l'horizon pragmatique et temporel de la relation. D'une part parce l'engagement de se connecter mutuellement *via* l'IM peut être partiellement ou totalement décorrélé du travail de tous les jours. Les *buddy lists* incluent de nombreux correspondants au statut incertain entre l'amitié et la relation professionnelle, et avec qui les échanges ne concernent qu'épisodiquement ou pas du tout les projets en cours. D'autre part parce que, qu'il soit initialement en rapport ou non avec les projets professionnels en cours, le lien instrumenté par l'icône de disponibilité peut perdurer (et perdure le plus souvent⁴) au-delà des limites temporelles du projet, du poste actuel, ou de l'appartenance à l'organisation. Selon que l'on est dans l'une ou l'autre configuration, on ne vit pas ensemble séparément de la même manière. La coprésence équipée par l'IM n'est pas de même nature.

Dans le premier cas, l'icône de disponibilité instrumente le lien professionnel, tandis que les échanges de messages viennent focaliser l'attention mutuelle sur l'accomplissement coordonné de l'activité. L'usage de l'IM reconfigure le collectif professionnel en collectif *attentionnel*, affranchi des contraintes de la coprésence physique et de la visibilité mutuelle. Dans le second cas, au contraire, l'icône de disponibilité instrumente une relation émancipée du contexte de travail immédiat ou initial, soit que l'un des deux interlocuteurs n'en fait pas partie, soit qu'il l'a quitté. Dans ce cas, les fils d'écriture focalisent aussi l'attention mutuelle des acteurs, mais ils contribuent à réveiller un lien qui est reconstruit à travers un certain « travail relationnel », c'est-à-dire l'ensemble des contacts dont les acteurs prennent l'initiative. L'IM équipe et contribue alors à créer et consolider des collectifs émergents que l'on qualifiera de *relationnels*.

Groupes projet et équipes : l'équipement d'une coprésence attentionnelle

La première forme de collectif est organisée autour d'un ou plusieurs projet(s) professionnel(s) commun(s). Il peut s'agir d'un « groupe projet », ensemble de personnes rassemblées ponctuellement pour l'élaboration d'une action collective, mais aussi d'une équipe stable au sein de laquelle les membres collaborent régulièrement, dans un cadre organisationnel clairement défini. Le point commun de ces collectifs réside dans l'existence d'un horizon d'action partagé auquel ils s'arriment. L'« être ensemble » qui les caractérise se fonde sur un « travailler ensemble à la même chose », y compris lorsque cet ensemble est dispersé dans l'espace et qu'il dessine un « collectif éclaté » (Grosjean & Lacoste, 1999).

Dans ce type de contextes, l'engagement de chacun dans un régime de coordination et de coopération est acquis. Le projet, ou les statuts de l'équipe elle-même, cadrent la plupart des échanges dans cette perspective. L'IM prend elle aussi place dans ce cadre. C'est ce que montrent les usages coopératifs qu'en fait une équipe de techniciens spécialisés dans la gestion et la maintenance d'un système informatique dédiée aux opérations financières d'une très grande entreprise.

Le registre de la coopération

L'activité de ces techniciens est aléatoire, rythmée par les pannes autres demandes spécifiques des utilisateurs des logiciels dont ils ont la charge. Leurs interventions s'effectuent toutes dans une extrême urgence, définie par l'heure de clôture des opérations. Passée cette heure, si celles-ci n'ont pu être menées, de très grosses sommes d'argent risquent d'être perdues. Le responsable de cette équipe a proposé de mettre en place un

⁴ En général, les acteurs ne « nettoient » pas ou très rarement leurs listes de correspondants, en dehors des problèmes informatiques et des changements de logiciels de messagerie.

logiciel de messagerie instantanée pour accompagner ces interventions. Cette idée lui est venue à l'occasion d'un incident au cours duquel il s'est trouvé en défaut d'attention.

(...) c'est moi qui ai demandé d'utiliser la messagerie instantanée dans le cadre de mon travail. C'est dû à quoi ? C'est dû... parce que, une fois, j'étais en ligne avec quelqu'un et il y a quelqu'un qui a essayé de me contacter, mais il n'y arrivait parce qu'en fait, j'étais en ligne et il m'a envoyé un e-mail, mais l'e-mail, je n'ai pas fait attention qu'il a envoyé et je l'ai vu tardivement et j'ai dit, c'est mieux de se mettre sur la messagerie instantanée. [*Ah oui, d'accord, c'est vraiment un moment comme ça qui a...*] Enfin, je n'ai pas tout de suite commencé, mais ça m'a... ça m'a travaillé. J'ai dit, pourquoi pas, pourquoi pas ? (...) [*Et comment ça s'est fait alors de... très concrètement, comment tu as... est-ce que c'est toi simplement qui as dit, on va utiliser ça et puis... ou est-ce qu'il a fallu quand même que tu discutes, je sais pas, avec ta responsable ?*] Ah oui, c'était une discussion avec ma responsable, c'est-à-dire c'est pas moi qui ai imposé ça. On s'est dit, on a eu un problème tel jour (...) c'est mieux peut-être si on harmonise tout ça, c'est-à-dire on peut utiliser le téléphone, on peut utiliser les e-mails Lotus Notes, mais aussi on peut utiliser la messagerie instantanée, c'est-à-dire il y a la messagerie *instantanée* : on est de suite informé en temps réel.

Au quotidien, c'est bien dans ce sens que les usages de l'IM s'opèrent : ils mettent en œuvre un « canal » supplémentaire d'attention, dédié à l'équipe de techniciens. Ceux-ci peuvent alors directement échanger à distance, tout en continuant par exemple à renseigner l'utilisateur au téléphone. L'IM est donc moins ici un instrument qui dessine les conditions matérielles de l'attention conjointe, qu'un moyen d'*activer* à distance cette attention, elle-même déjà ratifiée par l'engagement dans un projet commun. La pré-communication sur laquelle insiste Schütz est déjà largement établie par l'organisation du travail et la place des personnes dans le collectif. L'implication de chacun dans les échanges ne peut pas être remise en cause.

[*Personne n'a eu peur d'être un peu débordé ou d'être, justement, dérangé par ce truc-là ? Ça ne s'est pas posé comme question ?*] Non, non. Non, non, non parce qu'en fait, on est conditionné pour ça. On n'a pas d'autre boulot entre midi et deux que ça. Il faut qu'on soit réactif, mais il faut, de l'autre côté, qu'on n'ait pas d'autres tâches à faire qui cassent notre réactivité.

Mais cette activation de l'attention, dépourvue des dimensions corporelles qui la facilitent n'est pas toujours aussi évidente. Elle passe dans certains cas par des ouvertures de « conversations » complexes où les deux interlocuteurs ajustent leur disponibilité. Les séances de formation à distance du responsable marketing d'un logiciel de *workflow* citées plus haut nécessitent ainsi un nombre important de « tours d'écriture », plus ou moins espacés dans le temps, avant de véritablement démarrer.

L'ouverture d'une session de formation à distance Espagne-France.

Tom dit :
Anda, qué puntual !
rené dit :
jejeje
rené dit :
hola
rené dit :
que hora es??
rené dit :
mi reloj no va hoy
Tom dit :
las 10 en punto
rené dit :
vaya!
rené dit :
por una vez que soy puntual
rené dit :
bien
rené dit :
si quieres empezamos ya
Tom dit :
termino de escribir un mail y ya estoy listo
rené dit :
avisame

Tom dit :
OK, en 2 mn.
rené dit :
dale
Tom dit :
vamos ?
rené dit :
como querras
rené dit :
en que nos quedamos la última vez?
Tom dit :
venga, como vamos es ahora o nunca !
rené dit :
jejeje
Tom dit :
diseñador en fase de despegue
rené dit :
je
rené dit :
bien.. estabamos diseñando un proceso, no?
Tom dit :
si

Dans cet exemple, les deux interlocuteurs négocient au fil des premiers messages l'ouverture d'un « segment transactionnel commun » (Ciolek & Kendon, 1980). Cette négociation est dénuée de tout contact physique perceptible et ne peut pas reposer sur un territoire partagé. Elle passe par l'explicitation des activités concrètes de chacun. L'« interaction écrite » qui démarre est recontextualisée dans le contenu même des échanges, à la manière de certaines conversations passées sur des téléphones mobiles (Relieu, 2002). Mais ces ajustements ne remettent pas en cause la coopération elle-même, c'est le processus même d'activation de l'attention, puis de synchronisation des activités individuelles, qui prend ici du temps.

Dans ce cadre coopératif, les échanges s'organisent en séquences distinctes, les actions dans lesquelles ils sont pris étant elles-mêmes délimitées. Pour que ces séquences soient possibles, il faut pouvoir mettre de côté les autres engagements possibles et expliciter à son interlocuteur ce travail de cadrage pendant sa mise en œuvre. Mais ces situations sont peu fréquentes. Les collectifs organisés en équipes ou autour de projets ne mobilisent que rarement l'IM à des fins de coopération directe. Dans la plupart des cas les échanges sont orientés vers des activités de *coordination*⁵. Le rythme des communications est alors plus distendu.

Le registre de la coordination

Les nombreuses recherches menées dans le cadre des théories de l'« action située » ont insisté sur l'aspect distribué des activités de travail et des processus cognitifs qu'elles mobilisent. Cette perspective offre une vision écologique de l'action, au centre de laquelle se trouvent à la fois l'environnement matériel de l'opérateur et le collectif au sein duquel il évolue (Suchman, 1987 ; Hutchins, 1995). Les objets, les documents, les repères visuels ou sonores, les dispositifs technologiques plus complexes, mais aussi la posture des personnes aux alentours, leurs gestes, leurs paroles constituent autant d'appuis pour évaluer une situation, prendre une décision, ou effectuer une opération. Dans cette écologie, la notion même de coordination se trouve élargie. Plusieurs travaux ont ainsi montré que l'alignement des activités au sein d'un collectif de travail, leur ordonnancement réciproque (*co-ordination*) reposaient en partie sur l'attention périphérique de chacun aux comportements des autres (Goodwin & Goodwin, 1997) et donc sur la « visibilité mutuelle des conduites » (Heath & Luff, 2000, p. 88-124). Voir les autres agir est une ressource extrêmement précieuse pour agir soi-même et, qu'au final, une activité collective soit possible. Comme l'ont montré M. Grosjean et M. Lacoste (1999), la mise en lumière de ces formes d'ajustements situés — et finalement du poids de la situation elle-même dans la coordination — soulignent en creux les difficultés que rencontrent les « collectifs éclatés » qui ne partagent ni les mêmes espaces ni les mêmes temps de travail.

C'est directement dans cette perspective que l'IM est régulièrement mobilisée dans les collectifs projets et équipes. Son utilisation permet de réduire le gouffre de l'éloignement et de tisser des liens de « coordination attentionnelle » par-delà les distances. Il n'est plus alors question de découper dans l'activité de chaque interlocuteur des moments dédiés à l'échange, mais au contraire de communiquer par petites touches, messages succincts, qui n'engagent que rarement plus de trois tours d'écriture et qui tiennent parfois sur un seul. Ces « micro-échanges » publicisent l'état de l'activité de chacun, enrichissant les informations binaires de l'icône de disponibilité. Le responsable de l'équipe de maintenance informatique obtient ainsi une vue générale de l'activité des différents spécialistes qu'il encadre par le biais des messages qu'ils envoient au fil de la journée pour annoncer que telle ou telle panne a pu être réparée, ou que telle autre nécessite son intervention immédiate. Ces informations arrivent à la périphérie de son activité principale. Comme les brefs regards jetés aux

⁵. Pour un point général sur l'utilité de distinguer dans l'analyse coopération et coordination, voir Lacoste (2001).

collègues dans la salle de contrôle du métro londonien, un coup d'œil suffit pour en prendre connaissance. Bien entendu, la comparaison s'arrête là : il faut bien que celui qui envoie le message fasse un geste de communication pour rendre visible son activité, ce qui n'est précisément pas nécessaire dans les situations de coprésence physique. Mais la disposition de l'outil lui-même dans l'environnement informatique, dont les petites fenêtres sont généralement maintenues ouvertes sur les bords pour rester toujours visibles, ainsi que sa légèreté de manipulation sur laquelle tous insistent, participent à reconstituer une forme médiée d'attention périphérique grâce à laquelle « savoir où en est l'autre » ne nécessite pas un déplacement physique ni un effort cognitif importants.

Cette attention périphérique déborde le strict de cadre de la coordination professionnelle. L'équipe de téléconseillers fonctionne ainsi sur un mode « arène » où tous les échanges sont publics. Une seule fenêtre de conversation est ouverte pour la journée et les messages de chacun s'empilent sur les écrans de tous. Cette configuration rappelle volontairement le plateau de travail *open space* qu'ils ont quitté depuis plus d'un an pour se retrouver dispersés dans les étages d'un immeuble. Dans cet « espace communicationnel », l'attention périphérique est poussée à son maximum. Elle permet des points de coordination dans le travail : « *quand je demande à telle personne de me traiter de dossier, tout le monde sait que je lui ai demandé de traiter le dossier* », et dans l'organisation quotidienne de l'activité.

Si quelqu'un demande une pause, c'est pareil, je vais répondre à la personne qui me l'a demandé mais je vais répondre aussi aux autres qu'ils sachent qu'il y en a une qui part déjà en pause. Pour éviter qu'on me demande d'aller en pause. (...) Parce qu'ils savent qu'ils ne peuvent pas y aller à plus de deux-, donc c'est eux-mêmes qui me demandent tantôt d'y aller. Ils savent qu'ils ne peuvent pas y aller puisqu'il y en a déjà un.

Cette attention périphérique aux activités des membres du collectif prend aussi la forme plus ludique de messages éplorés signifiant les difficultés de l'un ou de l'autre à traiter tel dossier : « *quand ils ont une difficulté avec un dossier, c'est « dossier » avec smiley du mec qui gueule* », à la manière des grands gestes et des respirations exacerbées qui étaient exprimés dans l'*open space* et que tout le monde pouvait percevoir sans arrêter sa propre activité. Ce n'est plus l'état de l'activité qui est publicisé, mais celui de la personne.

La possibilité de constituer un champ d'attention parallèle va d'ailleurs plus loin dans ce groupe puisque des séances de « pauses » sont mises en œuvre *via* l'IM, où le collectif dans son ensemble s'échange des plaisanteries et « *part en vrille* » dans le temps même de l'activité, sans que les postes ne soient abandonnés et parfois alors même que certains sont en conversation téléphonique avec un client.

La mobilisation attentionnelle des personnes engagées dans des projets professionnels ou des équipes de travail ravive un sens du collectif. Les icônes de la *buddy list* et les fenêtres de dialogue ancrent dans l'environnement de chacun un espace graphique qui équipe l'ajustement pré-communicationnel en installant entre les interlocuteurs un « état ouvert d'écriture ». Cette scène électronique d'échanges, où chacun peut intervenir au fil d'activités parallèles, est le cadre d'une coprésence attentionnelle qui s'appuie sur la visibilisation au coin de l'écran des collègues connectés. Dans l'éventail des registres relationnels que permettent de combiner les « chaînes techniques » qu'élaborent les personnes en articulant quotidiennement les outils de communication (Denis, 2004), l'IM instaure ainsi dans les organisations un mode de sociabilité « connecté » (Licoppe, 2002) qui resserre les mailles des relations professionnelles et renforce la part communicationnelle du travail. Mais cette forme de sociabilité ne s'arrête pas au cadre de l'équipe ni même à celui de l'organisation. Certains usages de l'IM équipent d'autres types de collectifs.

Collectifs relationnels et entretien du lien

L'échange des icônes de disponibilité manifeste un double engagement. D'une part, une orientation mutuelle vers l'interaction, c'est-à-dire les prémisses d'un segment transactionnel partagé. D'autre part, un témoignage mutuel sur l'état de leur sociabilité. L'activation des

icônes quand elle est remarquée, avive donc à la fois un « état ouvert d'écriture » et un « signe du lien » (Goffman, 1973). Une telle dualité est caractéristique de l'interaction en général selon Goffman, mais elle prend une forme spécifique avec l'IM. L'icône de disponibilité qui vaut comme signe du lien est un support extérieur aux acteurs. Elle constitue une affordance qui vaut comme une mémoire externe de l'ancrage de la relation⁶. On pourra en ce sens dire que l'IM constitue non seulement un artefact interactionnel, comme nous l'avons vu plus haut, mais aussi un artefact *relationnel*, qui repose sur la coopération conjointe de deux individus pour créer et maintenir un segment relationnel commun durable. L'activation de l'icône de disponibilité permet de rappeler à l'attention d'un participant un contact oublié ou inactif. Un échange de messages écrits qui prend appui sur la perception de ce changement d'état suffit alors à relancer la relation.

L'IM décharge donc doublement les participants d'une partie du travail d'entretien du lien, au-delà des transformations dans la position, le contexte et les engagements des personnes. D'une part, ils peuvent déléguer cette préoccupation à des repères dans leur environnement écranique. D'autre part, une fois rendus attentifs à un lien particulier, ils peuvent s'appuyer, pour le revitaliser, sur ces messages instantanés dont l'envoi, l'expédition et la réception semblent s'enchaîner avec une rapidité et une économie d'efforts que n'auraient pas permis des supports plus traditionnels.

Quand on regarde nos managers, quand ils veulent garder contact entre eux, soit c'est un téléphone, soit c'est les cartes de vœux annuelles, de temps en temps un petit mail, des choses comme ça, c'est une autre manière de garder le contact parce qu'ils ont leur propre tissu relationnel. Alors nous on a des outils qui font partie de notre génération, qui nous permettent de garder un contact différent, beaucoup plus proche à la limite et on réagit beaucoup plus vite aussi. On est très réactif.

La comparaison avec la carte de vœux montre comment le travail relationnel peut s'émanciper des circonstances rituelles. L'échange des vœux déchargeait en partie l'acteur de la préoccupation d'entretenir les liens en la concentrant sur un moment spécifique, collectivement sanctionné. Avec l'IM, c'est au scintillement occasionnel d'une icône qu'est délégué cette préoccupation, dans le cadre d'une gestion avant tout individuelle. Dès lors, sans coût cognitif supplémentaire, les opportunités de relancer la relation se multiplient tout au long de l'année et ces réactivations ont beaucoup plus de chances d'être acceptées et ratifiées qu'avec d'autres médiations. Que ferait cet utilisateur sans l'IM ?

Oui, j'aurais une carte de visite, je rappellerais etc. Mais le contact est plus difficile, il faut que la personne soit disponible, on répond de moins en moins... Les gens répondent moins directement sur le portable, donc il faut laisser un message. Les gens filtrent beaucoup.

L'IM permet donc d'opérer un « encastrement technique » des relations personnelles⁷, dont l'entretien est délégué aux icônes de la *buddy list* qui sont chargées de raviver chaque relation au gré des connections. Parce qu'ils sont techniquement encastres, les liens perdurent facilement par-delà les bifurcations dans les trajectoires professionnelles, les changements de projets, d'équipe, et même d'emploi. Au-delà de la synchronisation ponctuelle de rythmes qui ne sont plus cadrés par l'organisation, l'IM inscrit donc les relations dans un temps plus long. C'est en suivant ces trajectoires que l'on comprend plus précisément les liens entre les régimes de présence attentionnel et relationnel. Le passage

⁶. Une relation est « ancrée » lorsque chaque interlocuteur « identifie l'autre personnellement, sait qu'il en fait autant et reconnaît ouvertement devant lui que quelque chose d'irrévocable a commencé entre eux, qu'ils ont établi un canevas de connaissance mutuelle qui retient, organise et applique leur expérience réciproque » (Goffman, 1973, p. 182)

⁷. La force de cet encastrement technique s'éprouve à l'occasion de pannes informatiques ou de changements de logiciels : ces épisodes voient souvent se « perdre » certains liens qui n'étaient plus inscrits que dans la *buddy list*.

de l'un à l'autre montre que par-delà un simple « équipement » des interactions, les usages de l'IM redessinent les contours conventionnels et justifiables des relations professionnelles.

D'un régime de présence à l'autre

La littérature managériale des trente dernières années a constitué une source de la sociologie politique pour construire les traits saillants d'un monde en réseau dont la forme s'épurerait avec le « nouvel esprit du capitalisme » (Boltanski & Chiapello, 1999). Cette sociologie a toutefois assez largement laissé de côté la manière dont l'action justifiée par une grammaire connexionniste pouvait s'appuyer sur des agencements socio-techniques particuliers (Callon, 2003), dont l'IM constitue un exemple particulièrement frappant.

Nous nous arrêterons ici sur le cas d'un informaticien, reconverti en commercial dans une SSII. Celui-ci a découvert et adopté l'IM dès 1996, dans le cadre de ses études. Le premier usage professionnel qu'il en a fait remonte à quelques années, dans une entreprise éditrice de logiciels professionnels. Son utilisation relevait alors pleinement du régime attentionnel :

Tout le monde était dessus parce que c'était un moyen très pratique de savoir si t'étais occupé, si on pouvait te poser une question. Comme on était souvent en déplacement ou dans les filiales les choses comme ça, ça nous permettait même entre filiales de discuter, de se donner une information.

Ce régime avait ses propres limites. L'usage intensif de la messagerie, pouvait dériver aux yeux de certains du côté des usages privés et récréatifs. Dans ce cadre, la justification de l'utilisation de cette technologie, issue de la sphère personnelle, se centrait sur son caractère effectivement professionnel : l'IM n'est justifiable que si elle est utilisée pour le travail et non pour s'amuser, malgré l'image qu'elle véhicule, comme nous l'explique cet autre commercial : « *il y a le côté suspicieux parce qu'on ne sait jamais si c'est professionnel ou personnel. Et à priori, c'est plutôt personnel* ».

Lors de son départ, notre informaticien a gardé dans sa *buddy list* les nombreux contacts qu'il y avait inscrit à l'occasion des projets menés dans cette première entreprise. Ces liens ont alors changé de statut : de collègues distants, directement ancrés dans l'environnement de travail, ils sont devenus « *des relations professionnelles qu'on garde en contact sur la messagerie, si un jour...* ». Si en accompagnant la trajectoire professionnelle, les icônes de la *buddy list* offrent les mêmes appuis pour l'interaction, le cadre de leur mobilisation s'est ainsi profondément transformé. Les liens sont désencastrés de l'organisation et deviennent explicitement instrumentés : « *je préfère toujours garder le contact, on ne sait jamais, un jour ça peut être utile* ». Cette « utilité » potentielle opère un basculement de la relation dans une grammaire connexionniste où la vie est présentée comme une multiplication de rencontres qui, une fois constituées en liens convenablement entretenus, sont susceptibles d'être mobilisées ultérieurement (Boltanski & Chiapello, 1999). Dans un tel monde, les acteurs sont des « entrepreneurs de réseaux sociaux » : les liens priment et leur accumulation au fil des projets fait capital. C'est explicitement dans cette logique de capitalisation que cette personne inscrit les relations qu'elle entretient *via* l'IM :

Il y a un autre paramètre à prendre en compte c'est que nous, aujourd'hui, on est relativement jeunes dans nos carrières. (...) J'ai 28 ans. On est en train de... c'est des relations avec qui on a travaillé, on est en train de tisser notre réseau, c'est des gens qui vont... on va tous être amené à évoluer, on va occuper des postes plus d'encadrement au fur et à mesure des années.

Dans ce type de trajectoire, l'encastrement technique des relations ne peut pas être dissocié du travail relationnel nécessaire pour maintenir et hiérarchiser les liens dans un monde en réseau. L'IM apparaît ici comme un équipement de ce travail, moins coûteux que d'autres moyens. D'autant plus que la trajectoire professionnelle participe d'une biographie personnelle au sein de laquelle le temps nécessaire à l'entretien des relations se fait plus rare :

C'est un moyen simple de ne pas perdre le contact parce qu'on est forcément dans des milieux où on bouge beaucoup, on... et les gens qu'on a appréciés en fait, bah finalement c'est vrai qu'il y a un lien. C'est un moyen de pas les perdre parce qu'on n'a pas forcément le temps physiquement de prendre un pot, de prendre... de faire un restaurant... (...) Et ça nous permet de compenser parce que c'est des gens... on peut pas voir tout le monde tout le temps. Là on a deux enfants, on peut beaucoup moins sortir... On peut pas beaucoup sortir, c'est pas forcément évident.

On voit bien ici que les deux régimes de présence ne sont pas distincts : parce que l'IM permet d'établir une forme de coprésence attentionnelle, elle peut, une fois détachée du projet ou de l'équipe, venir non seulement instrumenter, mais aussi alléger le travail relationnel. Le scintillement des icônes et les brefs échanges écrits qu'ils peuvent déclencher sont jugés beaucoup moins coûteux, dans une vie professionnellement et personnellement bien remplie, que les invitations, les sorties et les coups de téléphone.

On ne peut toutefois s'arrêter sur le seul aspect technique de ce basculement. En coopérant pour entretenir des fils d'écriture appropriés, les interlocuteurs qui passent d'un collectif à un autre remodelent une relation désormais émancipée d'un engagement mutuel dans les tâches quotidiennes. Ils redéfinissent la forme de leurs échanges et la manière dont le dispositif technique constitue pour eux un point d'appui conventionnel d'interaction. Cette redéfinition a deux conséquences principales.

La première concerne l'éthique de la réciprocité et de la confiance qui fait tenir un monde connexionniste où chaque lien est constitué comme une ressource. Lorsque c'est à l'IM qu'est délégué le soin d'entretenir les relations, ces exigences s'objectivent dans des conventions de disponibilité exacerbée. La seconde concerne le déplacement des critiques dont cette instrumentation peut être l'objet. Alors que dans les collectifs attentionnels, la messagerie est soupçonnée de servir des intérêts personnels et de ne relever que de la sphère amicale, les personnes qui accumulent les contacts peuvent être au contraire accusées, dans des situations où se brouillent les frontières entre amical et professionnel, de profiter du réseau, de ne servir que leurs propres intérêts et de ne pas véritablement s'engager.

Conclusion

L'IM constitue donc un artefact souple, susceptible d'instrumenter, et d'articuler, deux modes distincts de sociabilité et d'engagements professionnels qui sont au cœur d'un monde connexionniste où l'engagement ponctuel dans des petites équipes projets doit s'articuler avec la constitution et le maintien d'un réseau de relations durable. En ce sens, elle est un point d'appui qui facilite le « travail relationnel » en permettant sa distribution, c'est-à-dire en désencastrant certains ingrédients relationnels et interactionnels des situations de face-à-face (les ajustements pré-communicationnels, la mise en contact, l'économie de la disponibilité...) et de la cognition « interne » (la mémoire des liens...).

Mais, nous l'avons vu, ce dispositif ne fait pas qu'équiper techniquement les deux formes de collectifs discutées en apportant des aides externes sur le modèle de la cognition distribuée. Son usage remodelé les formes de lien qui les traversent, les conventions interactionnelles qui s'y attachent et les épreuves qui les sanctionnent.

Références

- Boltanski, L. & Chiapello, É.** 1999. *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris, Gallimard.
- Boutet, J.** 1993. Écrits au travail. In: Fraenkel, B. (dir.), *Illétrisismes. Variations historiques et anthropologiques*. Paris, BPI-Centre Georges Pompidou, p. 253-266.
- Callon, M.** 2003. Le renouveau de la question sociale. Moati, P. (dir.) *Nouvelle économie, nouvelles exclusions*. Paris, Editions de l'aube, p. 207-243.
- Ciolek, M. & Kendon, A.** 1980. Environment and the Spatial Arrangement of Conversational Encounters, *Sociological Inquiry* (50), p. 237-271.
- Denis, J.** 2004. La combinaison des TIC à l'interface de la relation-client dans les TPE, *Réseaux* (121), p. 71-92.
- Dodier, N.** 1995. *Les hommes et les machines. La conscience collective dans les sociétés technicisées*. Paris, Métailié.
- de Fornel, M.** 1994. Le cadre interactionnel de l'échange visiophonique, *Réseaux* (64).
- Fraenkel, B.** 2001a. Enquêter sur les écrits dans l'organisation. In: Borzeix, A. et Fraenkel, B. (dir.), *Langage et travail : communication, cognition, action*. Paris, CNRS éditions, p. 231-261.
- Fraenkel, B.** 2001b. La résistible ascension de l'écrit au travail. In: Borzeix, A. et Fraenkel, B. (dir.), *Langage et travail : communication, cognition, action*. Paris, CNRS éditions, p. 113-142.
- Goffman, E.** 1973. *La Mise en scène de la vie quotidienne. Tome 2: les relations en public*. Paris, Ed. de Minuit.
- Goffman, E.** 1981. *Façons de parler*. Paris, Ed. de Minuit.
- Goodwin, C. & Goodwin, M.H.** 1997. La coopération au travail dans un aéroport, *Réseaux* (85), p. 53-73.
- Grosjean, M. & Lacoste, M.** 1998. L'oral et l'écrit dans les communications de travail ou les illusions du "tout écrit", *Sociologie du travail XL* (4), p. 439-465.
- Grosjean, M. & Lacoste, M.** 1999. *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris, PUF.
- Heath, C. & Luff, P.** 2000. *Technology in Action*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Hutchby, E.** 2000. *Conversation and Technology*. Cambridge, Polity Press.
- Hutchins, E.** 1995. *Cognition in the Wild*. Cambridge, MIT Press.
- Lacoste, M.** 2001. Peut-on travailler sans communiquer ? In: Borzeix, A. et Fraenkel, B. (dir.), *Langage et travail : communication, cognition, action*. Paris, CNRS éditions, p. 21-53.
- Licoppe, C.** 2002. Sociabilité et technologies de communication, *Réseaux* (112-113), p. 171-210.
- Menger, P.-M.** 1999. Compétences et qualifications. In: Foray, D. et Mairesse, J. (dir.), *Innovations et performances. Approches interdisciplinaires*. Paris, Éditions de l'EHESS, p. 305-323.
- Monchatre, S.** 2004. De l'ouvrier à l'opérateur : chronique d'une conversion, *Revue française de sociologie* 45 (1), p. 69-102.
- Paradeise, C. & Lichtenberger, Y.** 2001. Compétence, compétences, *Sociologie du Travail* 43 (1), p. 33-48.
- Schütz, A.** 1976. Making music together. A study in social relationship. In: *Collected Papers II. Studies in Social Theory*. Louvain, Phaenomenologica, p. 159-178.
- Stinchcombe, A.** 1990. *Information and Organization*. Berkeley, University of California Press.
- Stroobants, M.** 1993. *Savoir-faire et compétences au travail. Une sociologie de la fabrication des aptitudes*. Bruxelles, Éditions de l'Université de Bruxelles.