HAL
open science

L'immédiateté télécommunicationnelle

Francis Jauréguiberry

To cite this version:

Francis Jauréguiberry. L'immédiateté télécommunicationnelle. Philippe Moati. Nouvelles technologies et mode de vie, L'Aube, pp. 85-98, 2005. halshs-00676164

HAL Id: halshs-00676164

https://shs.hal.science/halshs-00676164v1

Submitted on 28 Apr 2012

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.

Paru dans *Nouvelles technologies et mode de vie (*éd. Ph. Moati), La Tour d'Aigues, l'Aube, 2005, pp. 85-98.

L'immédiateté télécommunicationnelle

Francis Jauréguiberry*

Les passerelles d'embarquement qui, dans les aéroports, mènent aux avions, sont d'excellents endroits pour observer l'importance qu'ont prise les télécommunications dans la vie quotidienne. À l'embarquement, certains passagers laissent passer leur tour ou se mettent « en double file » pour donner un dernier coup de fil, terminer une conversation ou, tout simplement, rester « joignable » le plus longtemps possible. Craignant manifestement « l'apnée télécommunicationnelle » qui les attend (elle ne durera pourtant qu'une ou quelques heures), ils retardent au maximum le moment de se déconnecter. Au débarquement, ce ne sont plus quelques passagers mais bien la majorité d'entre eux qui se précipitent sur leur portable. Commence alors la « symphonie » des bips de connexion annonçant l'interrogation fébrile des boîtes vocales et la frénésie des coups de fil urgents.

Mais quelle est cette force irrépressible, ce besoin incontournable, cette nécessité impérieuse qui pousse ainsi à se connecter dès que possible ? Quel est donc ce *nouvel impératif* auquel la majorité ne semble plus échapper, et que l'on retrouve désormais partout dans les rues, les gares, les cafés, les lieux publics ? La réponse tient en deux mots : *l'immédiateté télécommunicationnelle*. En quelques années seulement, nous sommes entrés dans un nouveau monde où, faisant fi de toute distance physique, il est désormais possible, grâce au portable, de joindre instantanément ses interlocuteurs, où qu'ils se trouvent. Un espace sans distance et un temps sans délai se superposent peu à peu à l'espace-temps « classique ».

La rapidité de ce changement a ébloui. Ébloui parce qu'il semble répondre (en partie évidemment) à un désir vieux comme l'humanité, celui d'ubiquité, et à un fantasme vieux comme l'individu, celui du contact permanent avec les êtres aimés. Ubiquité, immédiateté et permanence par-delà le principe de réalité de ce monde qui sépare, éloigne et isole. Quel changement lumineux, effectivement ! Mais ébloui aussi au point d'être aveuglé et donc de ne pas pouvoir vraiment discerner ce que cette *nouvelle donne anthropologique* peut entraîner comme conséquences, positives comme négatives. Les quelques pages qui suivent se veulent un effort pour mieux comprendre les enjeux que l'immédiateté télécommunicationnelle entraîne. Elles sont directement inspirées par un travail de recherche mené pendant plusieurs années sur les usages du portable[1].

1- L'aspiration du temps par l'immédiat

En quelques décennies, le temps semble avoir rétréci, comme s'il s'était comprimé sous le coup de son accélération. Les choses vont « plus vite », les délais sont « plus courts », les flux sont « tendus » et les gens « pressés ». Le pli a d'abord été pris dans la sphère

* Sociologue, professeur à l'Université de Pau et directeur du laboratoire SET (Société, Environnement et Territoire) du CNRS.

[1] Voir JAUREGUIBERRY F. [2003].

économique et dans l'activité professionnelle. Historiquement, les entreprises sont d'abord devenues chrono-compétitives dans leur recherche d'une meilleure productivité en améliorant leurs processus de fabrication, puis en réorganisant leurs circuits de vente et de distribution, enfin, en donnant à l'ensemble conception-production-distribution la souplesse nécessaire pour être capable de réagir le plus rapidement possible, tant aux innovations technologiques qu'aux demandes versatiles du marché. Dans cette course au temps pour réduire les délais de réponse à leur plus simple expression, le rôle des télécommunications est de première importance. En l'espace de quelques années seulement, elles sont devenues indispensables aux entreprises performantes pour au moins trois raisons. La première est celle de l'adaptabilité au marché. Dans un univers hyper-concurrentiel, l'immédiateté des réponses aux sollicitations du marché devient une règle de survie. Les télécommunications sont ici le nerf de la guerre : toutes choses étant égales par ailleurs, c'est celui qui aura le plus d'agilité informationnelle et de rapidité d'intervention qui l'emportera. La seconde est liée à l'optimisation des tâches à l'intérieur même de l'entreprise. Une plus grande vitesse de réaction est requise face tant aux aléas internes pouvant affecter ces tâches qu'aux sollicitations externes de plus en plus nombreuses et instables dont elles dépendent. Enfin, la troisième raison renvoie à l'organisation du système global de l'entreprise. La dispersion des centres de production, les délocalisations, la nécessité d'être présent sur des marchés éloignés se traduisent par leur éclatement géographique chaque fois plus manifeste : la polarisation de l'entreprise localisée cède le pas à l'extension de l'entreprise-réseau. La généralisation de la sous-traitance de certaines tâches jusqu'alors effectuées au sein de l'entreprise étend même cette notion de réseau au-delà des frontières de l'entreprise. Plus dispersée dans un environnement plus fluctuant, elle se doit d'être plus efficace dans la coordination et la mobilisation de ses différents acteurs. Les télécommunications jouent ici un rôle central en permettant de gérer en temps réel cette organisation.

Adaptabilité au marché, optimisation des fonctions et organisation du système de l'entreprise-réseau : à chaque niveau les télécommunications deviennent indispensables. À chaque fois aussi, elles sont mobilisées dans un même but : raccourcissement des délais, accélération des rythmes, généralisation de la simultanéité. Outils du « temps réel », elles sont employées à lutter contre la réalité du temps. Dans la guerre économique que se livrent les acteurs de la chronocompétitivité, elles sont converties en de véritables armes.

Mais cette accélération du temps n'est pas propre à la sphère économique. Elle touche tous les domaines de la vie, et en particulier la vie privée des individus. D'abord parce que le temps de travail donne encore largement, et quoiqu'on en dise, le rythme de la vie et qu'il est impossible d'y échapper. Ensuite parce que des catégories entières de salariés sont « rattrapées » par leur travail sur le terrain même de leur vie privée. La distance physique, les murs et les horaires de travail ne protègent plus : chaque jour davantage, l'urgence professionnelle fait irruption dans l'espace privé en le « colonisant » sous la forme d'astreintes, de gardes ou de parenthèses téléphoniques. Enfin, la contagion de l'urgence à l'espace privé relève aussi d'un phénomène sans doute moins visible, mais pas moins profond : la déteinte du mode de fonctionnement professionnel sur le mode d'existence privée. De façon diffuse, les modes d'action repérables dans la sphère économique (pragmatisme, utilitarisme, compétition, rentabilité, efficacité, désir de gains et de puissance) sont appliqués à ce qui est en passe de devenir la « gestion » des occupations et relations privées. La vie est devenue un capital qu'il s'agit de faire fructifier au plus vite. Et des profits à court terme sont attendus ! Le scénario inacceptable n'est pas, comme dans la sphère professionnelle, la défaite économique, mais l'occasion ratée. Mû par le désir de réussir sa vie dans tous ses instants, porté par un souci de performance et d'intensité, l'individu contemporain est

constamment à la recherche du « mieux ». À un moment où la rédemption religieuse et les utopies sociales ne parviennent plus à définir un au-delà d'espérance producteur d'identifications et de mobilisations, l'individu n'a plus d'autre horizon que sa propre vie qu'il lui faut dès lors réussir à tout prix[2]. Démiurge de lui-même, gestionnaire de ses propres ressources, la raison de son existence se mesure alors à l'aune de l'intensité que cette même existence lui procure. La subjectivité individuelle semble alors l'emporter sur toute détermination sociale : l'idéal de soi que se fixe l'individu est toujours un dépassement de soi dans l'intensité. Le portable accompagne parfaitement cette recherche du potentiellement mieux contre le certainement moyen. Il s'agit d'être à la fois en situation de ne rien rater, c'est-à-dire à l'écoute (branché) et en disposition de commuter immédiatement (zapper) sur ce qui apparaît subitement mieux ou plus intense.

Cette attitude opportuniste, que l'agilité des télécommunications semble encourager, relève évidemment d'une vision rentabiliste du temps. Mais elle est tout autant motivée par la tentative de combler l'ennui et le vide creusés par la réalité du temps en regard des attentes, qu'idéalement et narcissiquement, l'individu contemporain se fixe. Le portable permet à l'individu de se déprendre de ce sentiment de déception en le plongeant dans le « temps réel » télécommunicationnel, certes tout aussi vide que la réalité du temps qu'il vit, mais à ses yeux beaucoup plus rassurant. On observe alors des attitudes compulsives de manipulation du portable. À la recherche d'intensité dans le « temps réel » pour échapper à la réalité du temps, le branché multiplie les appels, ne cesse d'interroger la boîte vocale de son téléphone, vérifie de façon inquiète la bonne couverture de la zone où il se trouve, et depuis peu consulte ou envoie ses e-mails ou surf sur Internet. À la merci de « zapps » impulsifs ou de dernière minute, l'emploi du temps du branché devient à la fois plus élastique, plus imprévisible et plus heurté. Dans l'illusion de l'advenance et du possible, le branché devient à la fois incertain et impatient. Le flou qui en résulte peut certes dérouter, mais il est aussi gage que « tout est possible ». Et lorsqu'un « possible » advient, les changements sont d'autant plus précipités qu'ils peuvent être médiatisés immédiatement, quel que soit le lieu, par un appel téléphonique. Ce qu'il importe de souligner dans ce cas n'est pas tant le contenu de cette urgence — qui, dans la plupart des cas, porte plutôt à sourire — que l'extension d'une sorte de propension à la versatilité qu'elle accompagne. Cette logique de l'alternative permanente, doublée des tensions qu'elle suscite, contribue au renforcement d'un environnement où tout devient potentiellement précaire. Les agendas s'ouvrent quotidiennement sur des futurs dont beaucoup se trouvent transformés, avant même d'avoir existé, en passés antérieurs par un coup de fil de dernière minute.

2- L'urgence, rançon de l'immédiat

Ce n'est évidemment pas le portable qui crée l'urgence, mais c'est lui qui, de plus en plus, la permet. C'est parce qu'il y a possibilité de réagir jusqu'au dernier moment que de plus en plus de gens s'inscrivent dans des scénarios limites. Ils calculent en effet toujours plus juste sachant que, si ça ne passe pas, il y aura toujours le recours ultime d'un « appel urgent » pour « réparer » leur retard, de la même façon que certains alpinistes, assurés qu'ils pourront immédiatement déclencher des secours en cas d'accident, s'engagent dans des voies manifestement trop dures pour eux. Ce type d'appel ne devient heureusement pas la règle, mais le raccourcissement des délais et la prise de risques, oui.

[2] Sur ce thème, voir EHRENBERG A. [1995].

La notion de scénario limite permet de donner une définition de l'urgence. L'urgence naît en effet toujours d'une double prise de conscience : d'une part, qu'un pan incontournable de la réalité relève d'un scénario aux conséquences dramatiques ou inacceptables et, d'autre part, que seule une action d'une exceptionnelle rapidité peut empêcher ce scénario d'aller à son terme. L'une ne va pas sans l'autre, ou alors il ne s'agit plus d'urgence. Ce n'est pas parce qu'une action est exceptionnellement rapide qu'elle est urgente. Par exemple, les courses (compétitions) sont par définition toujours rapides, mais rarement urgentes. De même, ce n'est pas parce qu'un scénario catastrophe est en marche qu'il génère *ipso facto* de l'urgence : le laps de temps laissé à la réaction peut être suffisamment long pour que celle-ci ne soit pas vécue sous la forme d'une rapidité imposée. Cette double prise de conscience déclenche un compte à rebours qu'il s'agit d'arrêter *illico presto*. Dit autrement : on court à la catastrophe si rien n'est immédiatement mis en œuvre. Le scénario à la base de l'urgence est toujours menaçant, néfaste ou fatal. S'il n'était pas appréhendé comme l'irréversibilité d'une négativité mais d'une positivité, il s'agirait non plus d'urgence mais d'attente ou d'impatience, le « vivement... » remplaçant en la matière le « vite ! ». L'urgence apparaît donc comme un piège du temps.

Le téléphone permet de très facilement prétexter un aléa de dernière minute pour annuler un rendez-vous. Or, force est de constater que, pour beaucoup, avancer une « fausse urgence » est une façon « en voie de développement » afin de « jouer au mécano avec un emploi du temps »[3]. Ceci ne signifie rien de moins que l'urgence (en général) a acquis un statut social suffisamment prégnant pour qu'elle puisse être spontanément déclinée et surtout acceptée comme excuse. Il devient « normal » d'être pris par une urgence et de devoir ainsi être obligé d'annuler un rendez-vous sans autre formalité. Bien entendu, le degré de liberté pris envers un correspondant est directement proportionnel à celui de son pouvoir envers lui. Mais cela ne relativise que modérément le poids du constat : l'urgence l'emporte souvent sans qu'elle ait désormais besoin d'autre justification qu'elle-même.

La chasse au temps perdu, le culte du potentiel, la montée de l'urgence, la pression de l'immédiat et la multiplication des informations plongent l'individu dans une situation d'injonctions répétées à réagir de plus en plus vite. Cette accélération peut être vécue de façon positive : comme multiplicateur d'activités et d'opportunités, comme révélateur de certaines potentialités organisationnelles jusqu'alors inexploitées, comme agent de simplification ou encore comme réhabilitation de l'intuition individuelle dans la gestion des affaires. Elle peut aussi être source de satisfactions, en particulier pour certains professionnels indépendants qui, vivant cette course au temps sous la forme de défis renouvelés, la trouvent passionnante et parfois gratifiante. Mais cette accélération peut aussi donner le vertige, et la chute n'est alors pas exclue. Dans un monde où tout s'accélère et se bouscule, le branché, placé en état d'urgence quasi permanent court en effet deux risques.

Le premier de ces risques est de réagir à l'impulsion afin d'éviter ce qu'on pourrait appeler « l'effet bouchon » : l'accumulation incontrôlable d'informations interdisant leur traitement efficace. Face à une pile de notes, à une succession d'e-mails urgents et à une multiplication des sollicitations téléphoniques, il faut aller vite. Non seulement il faut toujours être connecté, mais il faut aussi pouvoir répondre rapidement. Dans cette accélération, synonyme de diminution du temps de réflexion, l'accessoire risque de recouvrir l'essentiel. Outre le stress lié à l'activité fébrile qui en résulte, le danger d'une telle réaction est de voir

[3] Nous ne traiterons pas ici de l'aspect moral de l'affaire... Notons simplement que la célébration du toujours plus et du toujours mieux semble se muer en règle de conduite dont l'opportunisme se nourrit aux dépens du devoir que plus aucun fondement n'alimente.

remplacer la réflexion et l'imaginaire par une espèce de réflexe à parer au plus pressé. Le branché se convertit en pompier cherchant à éteindre le feu de l'urgence là où il prend. Le coup de fil a dès lors priorité sur la personne présente, le courrier électronique sur le courrier postal, et le *beeper* arrête tout, séance tenante. Comme si l'individu ou l'organisation se mettaient aux ordres de l'urgence, l'advenant supplantant l'existant.

Il est évidemment des situations dans lesquelles nécessités font loi. Mais l'extension de ce mode de réaction menace de le transformer en une véritable mode de fonctionnement. Focalisées sur la réaction aux sollicitations immédiates, personnes et structures courent alors le risque de perdre tout pouvoir stratégique au profit de pures tactiques d'adaptation à un environnement qu'elles ne maîtrisent plus. Dans ce cas, l'information devient bruit, la vitesse précipitation, et les passages à l'acte font office de décisions. D'actif et réfléchi, le choix devient réactif et improvisé, et a donc toute chance d'être dépendant. Ce type de conduite risque de rendre obsolète la notion même de projet. Le projet nécessite une certaine confiance dans l'avenir. Il relève d'un « pari » sur le futur en pensant que l'action programmée pourra s'y déployer. Il n'y a évidemment, en la matière, aucune certitude : seule la confiance permet de différer, de planifier, de se représenter ce qui sera contre ce qui est. Mais si le présent lui-même apparaît comme indéterminé, n'est plus vécu que comme immédiateté éphémère, comment penser le projet dans sa durée ? Dans un monde où il faut s'adapter rapidement, comment peut-on encore adapter le monde dans la durée[4] ?

Le second risque pour le branché est de se mettre à hésiter dans l'urgence. Les prises de décision deviennent alors autant de violences que l'individu s'impose dans une situation qu'il ne maîtrise plus. Tensions, stress et parfois même anxiété ont alors toutes chances d'apparaître. Le branché se sent non plus interpellé mais harcelé. Tout un ensemble de pathologies psychosomatiques sont associées à cette contradiction dans laquelle se place l'individu en « surchauffe » occupationnelle. D'un côté la conscience de l'urgence, de l'autre celle de ne pouvoir y faire face, ce qui ne fait qu'augmenter la pression. Il est même des cas où l'individu reste comme « sonné » devant trop d'interpellations. Pour lui, la seule façon de ne pas cesser d'exister complètement est alors de « craquer ». Entrant dans un véritable état de catalepsie, il « démissionne » par overdose communicationnelle pour tomber dans un vide apathique[5]. Toute « gestion en temps réel » ou tout « pilotage en situation d'urgence » ne saurait évidemment conduire à une telle situation. Non seulement parce que les réactions à l'urgence peuvent avoir été planifiées de façon préalable (on parle alors de « procédures », fruits d'anticipations stratégiques), mais aussi, de façon plus fondamentale, parce que ces réactions peuvent relever d'une rationalité, certes limitée par le temps, mais non hétérogène à une continuité stratégique pourvoyeuse de sens.

Il est évidemment des situations où nécessité fait loi. Mais l'extension de ce mode de réaction menace de le transformer en un véritable mode de fonctionnement. Focalisé sur la réaction aux sollicitations immédiates dont il est l'objet, l'homme pressé court dans ce cas le risque de souffrir de ce que j'ai appelé le « syndrome du branché ». Par syndrome du branché, j'entends l'ensemble des symptômes du mal latent qui guette ceux qui vivent leur expérience d'ubiquité médiatique selon une logique de pure rentabilité au point de s'y faire absorber. C'est tout à la fois l'anxiété du temps perdu, le stress du dernier moment, le désir jamais

---

[4] Zaki LAÏDI [1994] souligne les dangers qu'une telle absorption du futur par le présent représente pour la démocratie. Le politique, pensant renouveler sa légitimation en se mettant à l'écoute de l'immédiat, perd son pouvoir visionnaire producteur de projets pour le futur au profit d'un rôle gestionnaire destiné à surmonter des contraintes du présent. La réduction de la distance entre gestion de l'immédiat et représentation du futur accompagne la chute des catégories d'espoir, d'attente ou d'utopie politique.

[5] Sur ce thème, voir AUBERT N. [2003].

assouvi d'être ici et ailleurs en même temps, la peur de rater quelque chose d'important, l'insatisfaction des choix hâtifs, la hantise de ne pas être branché au bon moment sur le bon réseau, et la confusion due à une surinformation éphémère.

Le syndrome du branché, c'est le « mal des télécommunications », la « nausée médiatique » dont est pris le branché lorsqu'il tombe dans ce qu'un de nos informateurs a appelé le « tourbillon ». Comme soumis à l'effet d'une force centrifuge due à une accélération non maîtrisée, l'individu est dépossédé du sens de son action et aspiré par une inflation occupationnelle. Contraint à réagir sur le mode de l'urgence à une masse d'information grandissante et à des aléas de plus en plus fréquents, il se trouve réduit à s'accrocher où il peut s'il ne veut pas sombrer, à « faire des coups » et à développer des tactiques de nature opportuniste. L'acteur est alors moins mû par une logique de type stratégique, visant à adopter les meilleurs moyens par rapport à des fins qu'il s'est fixées, que par une logique de type tactique, visant à s'adapter au mieux à une situation qu'il ne domine plus.

3- Retrouver le temps

Le tourbillon du branché attire. Il attire parce que la force du courant qui l'alimente est celle du système économique actuel basé sur la généralisation de la gestion en « temps réel » et qu'il est difficile d'échapper à sa pression. Il attire aussi parce que la forme qu'il donne à l'action (la vitesse, le défi, le zapping, le sentiment de puissance) n'est pas sans procurer une certaine jouissance à ceux qui l'expérimentent. Il attire enfin peut-être parce qu'en ramassant le temps dans une sorte de présent continu, il « distrait » (au sens pascalien du terme) l'individu du temps qui passe, et donc de questions existentielles potentiellement inquiétantes[6].

Mais le tourbillon du branché peut aussi être pensé comme un écueil qu'il s'agit d'éviter. Face à la dispersion et à l'égarement qu'il peut engendrer, à l'aléatoire trop souvent côtoyé et au stress qu'il suscite, à l'éphémère renouvelé dans une sorte d'éternel présent, une réaction apparaît. Elle renvoie à une logique critique qui vise à ne pas se laisser déposséder de sa propre temporalité, de ses propres rythmes au profit d'une mise en synchronie universelle qui unirait « en temps réel » tous les « branchés » du « grand réseau » dans une sorte de compulsion totalisante. Cette logique critique déroule ce que l'urgence ficelle. Elle résiste à l'idée que la vie ne serait qu'une suite d'instants et d'événements sans liens entre eux. Elle rétablit la durée et replace l'individu dans une continuité qui lui permet de renouer avec un ordre possible de référence. Elle réintroduit l'épaisseur du temps de la maturation, de la réflexion et de la méditation là où le heurt de l'immédiat et de l'urgence oblige à réagir trop souvent sous le mode de l'impulsion. Cette logique est celle de la mise en perspective de soi dans le temps sous la forme d'un récit, d'une narration sans cesse revisitée. Car, en définitive, ce n'est pas le temps qui passe mais l'individu.

Le temps que l'on découvre alors est celui du passé, du souvenir et du retour sur soi. C'est aussi le temps de l'anticipation, de la crainte ou de l'espoir. La possibilité de joindre immédiatement son interlocuteur pour lui faire part d'une intuition, d'une idée ou d'un élan sentimental est sans doute une chance. Mais elle peut aussi représenter un danger pour l'émotion pensée non plus comme impulsion mais comme tension créatrice. Le risque réside dans le fait de voir l'impulsion chasser l'imagination, et le bavardage remplacer l'échange. Le silence et le différé, condition de retour sur le passé et de projection sur l'avenir, sont les

---

[6] Si l'on accepte en effet, avec HEIDEGGER, que c'est parce qu'il "s'insère dans le temps" (*Zeitigung*) que l'individu a conscience de son "être-là" (*Dasein*), et que cette conscience est avant tout celle de sa finitude individuelle (l'être est dans la conscience du temps qui est celle de sa mort), on peut penser que l'écrasement du présent sur l'immédiat est une façon d'échapper à l'angoisse qu'une telle conscience entraîne.

complices d'un présent créateur. Mais, lorsque ce présent n'est plus qu'une succession d'immédiats éphémères, où se situe la continuité ? Que reste-t-il en particulier comme trace de l'échange, de la tension vers l'autre et des sentiments que son absence peut susciter ? Si Balzac avait pu téléphoner à Madame Hanska ses *Lettres à une étrangère* auraient-elles seulement été écrites ? Pourrions-nous, plus de quatre-vingts ans après, partager l'émotion d'Apollinaire pensant à sa chère Lou s'il avait pu, « en temps réel », lui faire part de son désir et de ses rêveries ? Ce temps de la tension créatrice se donne à vivre dans l'arrêt, l'attente, le différé et la mise à distance. Il est non superposable et non susceptible d'être dédoublé : l'individu y contient tout entier[7].

Cette logique critique rappelle que, derrière l'apparence trompeuse d'un temps unique, universel et synchrone (celui des heures de la montre, des jours de l'agenda et des mois du calendrier), le temps est hétérogène. Qu'il n'y a pas un temps, mais des temps. Que, face à l'entrée massive de notre société dans une culture de l'immédiat, de l'impulsion et de l'urgence généralisée, il y a des moments qui résistent à l'accélération, des durées qui ne sauraient être brusquées, et des instants qui échappent à la logique du gain et de la vitesse. Ces moments, ces durées et ces instants sont indispensables à la formation de soi comme sujet, c'est-à-dire comme acteur capable de construire sa vie de façon autonome. Cette prise de distance en regard de l'instant permet à l'individu de se retrouver et en particulier de vivre une certaine autonomie par rapport à son rôle de gestionnaire efficace que tout le monde (y compris une part de lui-même) s'accorde à lui voir jouer.

4- L'expérience temporelle du branché

L'expérience du branché dans la gestion du temps est le produit d'une sorte de « dialogue tendu » entre deux logiques d'action, sachant que l'une ne saurait entièrement recouvrir l'autre. D'un côté, une logique de gains et de vitesse qui est celle de la connexion, de la mise en synchronie et de l'urgence. De l'autre, une logique critique qui est celle de l'aménagement d'un temps à soi, de prise de distance et de déconnexion.

Lorsque l'expérience du branché est trop fortement soumise à la logique de gains, de mise en synchronie et de vitesse, elle s'effondre et tombe dans un tourbillon occupationnel. La volonté, lorsqu'elle existe, d'y échapper donne généralement naissance à une conduite de fuite en avant. Voyant qu'il se fait posséder par une accélération non maîtrisée, le « branché dépassé » nourrit l'espoir qu'une gestion encore plus rentabiliste de son temps va lui permettre d'échapper à ce tourbillon. Son exaspération communicationnelle se traduit alors souvent par une exacerbation de son désir technique. À l'affût des dernières découvertes, il pense qu'une meilleure couverture du réseau, une plus grande intelligence de transmission, de nouveaux terminaux multifonctions, lui rendront un peu de temps et lui permettront de se retrouver. Soumettant (consciemment ou pas) leur vie à une logique de rentabilisation du temps, ceux qui adoptent cette attitude n'ont souvent pas d'autre choix que cette fuite en avant. Petits artisans, travailleurs indépendants ou alors « cadres-fusibles » dans une hiérarchie, ils n'ont en effet presque jamais les moyens économiques ou organisationnels de se payer un secrétariat qui pourrait les décharger de cet afflux. Quand bien même le pourraient-ils (et c'est là un des aspects les plus pervers de cette conduite), certains d'entre eux ne le feraient pas. Habitués à traiter eux-mêmes les appels de façon immédiate, ils ne supporteraient pas la délégation ou le retard de décision qu'impliquerait pour eux un secrétariat.

---

[7] Pour une généalogie de cette temporalité individuelle, voir NOWOTNY H. [1992].

Lorsque l'expérience du branché est, à l'inverse, entièrement dominée par la logique de distanciation, elle conduit à une exigence d'authenticité et souvent à un enfermement subjectiviste dont le « temps à soi » constitue l'horizon. La tentation est alors grande de cliver les communications. D'un côté les communications « rentables », intéressées et stratégiques pour lesquelles la rapidité concourt à leur réussite, et de l'autre les communications « gratuites », intersubjectives et conviviales pour lesquelles le temps n'est pas compté. D'un côté, la communication « utile » et de l'autre la « vraie communication ». Les télécommunications nomades sont associées à la première, dans leur capacité même à organiser la seconde qui, elle se fait (encore ?) en face à face. Toutefois, cette attitude mène parfois à un extrême qui consiste à vouloir éviter le mal en supprimant ce qui semble en être la cause : les outils de télécommunication. Si l'on en croit les statistiques (qui montrent toutes une prédisposition générale à l'équipement en outils de télécommunication), cette conduite ne se donne à voir qu'exceptionnellement dans toute sa rigueur. La plupart du temps, elle ne s'applique qu'à la sphère privée et répond d'une réaction violente à la crainte de voir les relations familiales et amicales perverties par la logique du gain et de vitesse vécue dans la sphère professionnelle. La solution est alors brutale et expéditive : la déconnexion totale du domicile[8].

La fuite en avant et le refus sont des conduites de rupture avec l'expérience du branché. Les deux relèvent finalement d'une impossibilité ou d'une incapacité de conjuguer le désir ou la nécessité d'être « branché » avec la volonté de préserver un temps à soi. Une pleine expérience de « branché » renvoie au contraire à la nature hétérogène des logiques d'action qui la déterminent : utilitaire d'un côté, guidée par un souci de performance, d'efficacité et de gain, et critique de l'autre, motivée par la volonté de ne pas soumettre l'ensemble de sa vie à une mise en synchronie constante.

Il s'ensuit des conduites de compromis, de ruse, de fines tactiques permettant de conjuguer au mieux ces deux exigences. Elles consistent pour l'essentiel à instaurer des filtres intelligents entre le réseau (la mise en synchronie) et l'acteur (recul réflexif, temps à soi). Il s'agit de garder le contact sans en devenir l'esclave. Ces filtres sont généralement une tierce personne (en particulier le secrétariat sur le lieu de travail et le conjoint ou les enfants au domicile), un système mécanique de mise en différé (boîte vocale du portable, *beeper*, répondeur-enregistreur et fax) ou un système de filtre en temps réel (répondeur-enregistreur). Le succès croissant des SMS et du courrier électronique s'inscrit dans cette logique. Mais, dans ce cas, c'est l'appelant qui choisit de ne pas abuser de son « pouvoir » de « sonner » son correspondant. Il s'agit pour lui de transmettre immédiatement quelque chose (information urgente ou impulsive) tout en choisissant le possiblement différé. Possiblement car, dans la majeure partie des cas, le destinataire est en fait connecté et un bip l'avertit qu'il vient de recevoir un message. Mais l'expéditeur ne le sait pas : il laisse donc par définition du temps à son correspondant pour prendre connaissance de son message et pour lui répondre.

Bien sûr, l'équilibre est précaire et doit sans cesse être rétabli. Il est des situations et des périodes où le tourbillon du branché attire plus que d'autres, et où la volonté critique de prise de distance et de préservation d'une temporalité individuelle l'emporte. Mais c'est

---

[8] Il y a quelques années, le *Wall Street Journal* publiait déjà un article sur « Les débranchés de la Silicon Valley » rapportant le témoignage « d'hyper-branchés », responsables de start-up, qui déconnectaient totalement leur domicile suite à une « overdose de télécommunications ». L'un d'eux organisait même des sessions de discussion avec son personnel sur ce sujet. Sessions durant lesquelles, bien sûr, « tout gadget électronique est banni, et où personne ne vient avec son portable » (rapporté par le *Courrier International*, n° 506, juillet 2000, p. 22). Menant depuis quelques mois un terrain auprès des mêmes « hyper-branchés » en Californie, je ne peux témoigner de la radicalisation de ce type de déconnexions, même si elles demeurent tout à fait minoritaires.

précisément parce qu'il n'existe en la matière pas de solution définitive que l'on peut parler, à propos de celui qui se livre à ce travail perpétuel de mise en cohérence, d'acteur autonome et de sujet de sa propre vie.

5- Un nouvel enjeu : la déconnexion volontaire

L'image qui fait du branché un homme pressé, se jouant de l'espace pour mieux tutoyer le temps, n'est pas fausse. Elle correspond bien à une réalité de l'expérience du branché. Mais ce n'est qu'un cliché, toujours le même, dans lequel l'élan semble suffire à expliquer la course. L'expérience du branché est autrement plus complexe. Loin de se réduire à un seul de type de conduite utilitaire, l'usage du portable renvoie aussi à d'autres types de comportements, en particulier ceux qui visent à préserver un temps à soi. Les techniques de filtre, et la restauration du différé qu'elles permettent, ne sont compréhensibles que rapportées à une logique d'action critique. Elles sont essentielles en ce qu'elles restaurent la capacité des individus à gérer leur environnement temporel. *Mais cette maîtrise est nettement inégalitaire*. Il y a des situations (professionnelles mais aussi existentielles) où certains n'ont justement pas la possibilité de filtrer mais doivent au contraire répondre immédiatement. *Dit autrement : certains ont le pouvoir de se débrancher et d'autres ont le devoir de rester branchés*.

L'obligation de rester branché, et donc de subir la tension d'une urgence potentielle, conduit à poser l'hypothèse de l'apparition d'une « nouvelle richesse » et d'une « nouvelle pauvreté » parmi les branchés. Les nouveaux pauvres des télécommunications sont ceux qui ne peuvent pas échapper à l'obligation de répondre immédiatement, et qui doivent donc vivre dans l'urgence et dans l'interpellation continue, et les nouveaux riches sont ceux qui ont la possibilité de filtrer et d'instaurer de la distance vis-à-vis de cette interpellation.

Cette distinction est désormais partout observable et se donne particulièrement à voir sous la forme de l'extension des notions de garde et d'astreinte à des catégories professionnelles restées jusqu'à l'introduction des portables en dehors de ce phénomène de gestion omniprésente de l'urgence. Jusqu'alors, seuls certains professionnels connaissaient en effet les « astreintes », terme par lequel on désigne le fait d'être constamment disponible, prêt à intervenir immédiatement en dehors des horaires habituels de travail : la nuit ou l'espace d'un week-end par exemple. Les inspecteurs de police, les pompiers, les médecins hospitaliers, bref les professionnels de l'urgence « classique » connaissent bien ces temps d'astreinte durant lesquels il ne faut pas qu'ils s'éloignent de leur lieu de travail ou qu'ils quittent leur Alphapage. Mais la généralisation des portables, couplée à l'extension de l'urgence dans des branches de plus en plus nombreuses de l'activité économique, est synonyme d'extension — très peu contrôlée pour l'instant — de la nécessité de rester branché, à l'écoute de son entreprise en dehors de son temps de travail. Ainsi, sous prétexte de sécurité ou de concurrence, des catégories entières de cadres sont gracieusement dotées par leur direction de portables qui permettent de les joindre en tout lieu et à toute heure. Cadres supérieurs, responsables de « directions », « lignes » ou « secteurs », ils sont le nerf de la guerre économique qui oppose leur entreprise à ses concurrentes. Ils n'en sont toutefois pas les dirigeants ou les responsables ultimes. Ils gèrent plutôt les décisions de la direction en fonction des aléas internes de l'entreprise et des exigences externes du marché. Sans cesse sur la brèche, *go-betweens* incontournables, l'agilité des télécommunications les met dans une situation d'urgence renouvelée. En aval, les personnels dont ils sont responsables ont en effet de plus en plus tendance à se référer directement à eux avant de prendre une décision face à une situation imprévue. C'est la réaction : « en cas de problèmes, on téléphone à la hiérarchie ». Or, ces problèmes, dans notre économie concurrentielle d'adaptabilité, tendent précisément à se multiplier... En amont, les dirigeants ont, de leur côté, de plus en plus

tendance à se détacher des interpellations à très court terme au profit d'une distance réflexive. Véritables « cadres fusibles », ils supportent toute l'intensité des flux informationnels de l'entreprise. Cette mise sous tension permanente, qui empiète très largement sur la vie privée de ces cadres hyper-communicants, explique sans doute pourquoi certains d'entre eux « fondent les plombs » (précisément) ou « craquent » brusquement sans raison apparente…

Un nombre grandissant d'artisans et de professionnels indépendants supportent une tension similaire. N'ayant pas les moyens économiques ou organisationnels de se payer un secrétariat qui pourrait les décharger de ce nouvel afflux informationnel incontournable, ils doivent gérer de plus en plus de choses dans l'urgence, urgence qui empiète largement sur leur vie privée. Le phénomène touche encore plus fortement les personnels nomades qui sont désormais contrôlés à distance par leur hiérarchie. Jusqu'alors en effet, l'autonomie des employés nomades devait beaucoup à la disjonction entre leur temps et leurs espaces de travail. Parce que physiquement éloignés de tout contrôle, ils pouvaient se livrer à des « aménagements personnels » de leur temps de travail, pourvu que les tâches attendues soient effectuées. Ils prenaient connaissance, en début de journée, du travail à effectuer puis commençaient leur tournée ou bien partaient sur leurs lieux d'intervention où ils demeuraient maîtres de leur temps. À partir du moment où il est possible de les surveiller en temps réel, la distance n'est plus synonyme de liberté. Au contraire : parce qu'éloignés, il semble bien qu'ils soient désormais davantage contrôlés ! L'exemple type en la matière est celui des routiers : grâce au GPS et au portable, leur siège (hiérarchie gestionnaire) est constamment informé de l'avancement de leur travail. Le routier continue certes de gérer son temps, *mais en se sachant observé*, ce qui lui enlève une grande part de liberté. Jusqu'alors, il devait, en tant que salarié, parvenir à la meilleure synthèse possible entre, d'une part son désir de réaliser son travail le plus agréablement possible (ou, en tout cas, le moins péniblement : par exemple en s'aménageant des pauses, en prenant le temps de discuter avec les personnes rencontrées ou en décidant de son trajet) et, d'autre part, la nécessité de réaliser la tâche pour laquelle il était payé dans le temps imparti par le patron. Il pouvait ainsi fort bien décider de s'arrêter deux heures au lieu d'une heure et de conduire ensuite six heures sans interruption… Il était maître à bord. La rationalité de sa direction (tendant à toujours plus d'efficacité par une accélération des rotations) était *interprétée* par le routier, traduite à sa mesure. C'est cette gestion propre qui semble disparaître. Il ne s'agit plus pour lui de faire un plan de route et de l'adapter selon sa forme, son humeur ou les aléas de la route, mais de suivre des directives précises, sans cesse réactualisées et auxquelles il doit se soumettre. En particulier, il n'est pas rare qu'un routier se voie désormais détourné pour prendre en compte un chargement « plus urgent ». Le « siège » mesure sans doute mal le degré de désappointement que de tels changements, trop souvent répétés, peuvent produire. De planificateurs de temps impartis et de tâches à accomplir, les chauffeurs deviennent des fonctions programmables à distance. Leur capacité d'improvisation et la fierté même d'exercer le métier de routier s'en trouvent atteintes. À trop vouloir fonctionnaliser et rentabiliser ainsi leurs employés en déplacement, les directions courent le risque de les voir se désinvestir d'une part de leurs responsabilités. Derrière la perte ou, tout au moins, la diminution d'autonomie de l'employé nomade, c'est le rapport de force entre deux logiques d'action qui se trouve modifié. D'une part, celle de l'employé, qui vise à avoir le plus de liberté possible pour gérer son emploi du temps et, d'autre part, celle de la direction qui vise à mieux contrôler ses employés distants afin de rendre leur travail plus efficace et leurs déplacements plus rentables. D'un côté donc, une logique d'autonomie, de maîtrise et d'initiative dans le travail, de l'autre une logique de branchement, de réactivité immédiate et de prescriptions.

Pour l'heure, cette nouvelle forme de contrainte est surtout individuellement vécue. Le « cadre fusible », l'artisan ou l'employé nomade est d'abord confronté à lui-même. Dans certains cas même, il y a comme une intériorisation de la contrainte organisationnelle présentée... comme une liberté individuelle (celle, par exemple, de pouvoir rester chez soi durant les gardes... tant que tout va bien). Le coût social du stress, de l'énervement ou du malaise provoqués par cette nouvelle « place » dans l'entreprise n'est collectivement pas mesurable. Il semble renvoyer à des problèmes d'ordre purement individuel ou même psychologique. Pourtant, une *main invisible* agit bien et les liens de dépendance renvoient bien à des formes de pouvoir, de domination et donc à des problèmes collectifs. Ce sont des catégories entières de personnel qui les connaissent désormais.

Il y a donc de fortes chances pour, qu'au cours des prochaines années, une prise de conscience se fasse autour de ce thème et qu'un nouveau droit en vienne à être revendiqué : le droit à la déconnexion et à l'isolement, le droit de refuser de porter un *beeper* jour et nuit ou bien d'être téléphoniquement partout et constamment joignable. Le droit à la dignité des personnes qui ne sauraient être réduites à être des fonctions ou des ressources contrôlables et corvéables à distance. Un droit dont l'application ne serait synonyme ni de sanction, ni de fuite, ni d'enfermement.

Références bibliographiques

AUBERT N. (2003), *Le culte de l'urgence. La société malade du temps*, Flammarion, Paris.
EHRENBERG A. (1995), *L'individu incertain*, Calmann-Lévy, Paris.
JAUREGUIBERRY F. (2003), *Les branchés du portable. Sociologie des usages,* PUF, Paris.
LAÏDI Z. (1994), *Un monde privé de sens*, Fayard, Paris.
NOWOTNY H. (1992), *Le temps à soi. Genèse et structuration d'un sentiment du temps*, Maison des sciences de l'homme, Paris.