
Pratiques de travail et de mobilité en évolution : Les professionnels mobiles et leurs usages des TIC

Samuel James*¹ and Reinhard Gressel*¹

¹Systèmes Productifs, Logistique, Organisation des Transports et Travail (IFSTTAR/AME/SPLOTT)
– IFSTTAR, PRES Université Paris-Est – 14-20 Boulevard Newton - Cité Descartes, Champs sur
Marne - F-77447 Marne la Vallée Cedex 2, France

Résumé

En quoi l'usage des technologies d'information et de communication contribue à changer les pratiques de mobilité ainsi que les pratiques sociales au service desquelles cette mobilité se déploie? Cette communication tente d'éclairer ces questions avec l'exemple d'une catégorie spécifique d'actifs : les professionnels mobiles.

Les professionnels mobiles sont des actifs qui, pour exercer leur métier doivent se déplacer pour se rendre chez un " client " sur un site où leurs interventions sont requises.

Nous distinguons les professionnels mobiles d'une part des professionnels du transport dont le métier est la production de déplacement de personnes ou de biens et d'autre part de l'ensemble des actifs qui réalisent de simples trajets domicile - travail.

Les professionnels mobiles sont engagés dans une grande diversité de situations de travail. Indépendants, salariés, commerciaux, cadres, ingénieurs, techniciens, ouvriers ils réalisent prestations de service, vente, soins à la personne, maintenance, dépannage, réparations, installations et travaux.

Les professionnels mobiles représentent une population nombreuse. Les enquêtes montrent que la mobilité dans l'exercice de la profession concerne environ un quart des actifs. Cette population a connu une croissance rapide même si elle semble stagner ces dernières années.

Cette mobilité du quotidien, numériquement importante, plutôt locale, concerne des métiers ordinaires, mais semble méconnue. Les professionnels mobiles s'appuient pour l'organisation de leurs activités (travail-déplacement) sur des outils et dispositifs de technologies d'information et de communication. Mais leurs mobilités et leurs usages des TIC se distinguent de celles des professions très médiatisées, caractérisées par une hyperconnectivité omniprésente.

Sur la base d'une enquête par entretiens et observations, nous montrons comment les TIC ont modifié les pratiques des professionnels mobiles à la fois dans l'activité principale (le métier), et dans l'activité secondaire (les déplacements). Notre communication se propose d'interroger l'articulation de l'organisation du travail et de la mobilité au regard de la place des TIC et des usages qu'en font les professionnels mobiles. Nous pouvons ainsi décrire les logiques qui régissent leurs activités et leurs déplacements, les contraintes qu'ils doivent gérer, les situations d'isolement qu'ils affrontent, les systèmes de subordination dans lesquels

*Intervenant

ils sont insérés, mais aussi les espaces d'autonomie dans l'organisation de leur travail qu'ils sont en mesure de préserver ou de créer.

Nous nous intéresserons à l'utilisation du téléphone portable (communications entre collègues, avec leur bases, sms télédétection), du GPS (localisation, choix itinéraire), de l'ordinateur portable (diagnostic distance), pour comprendre leurs pratiques dans l'organisation du travail, la gestion des aléas, les rapports aux collègues (collectif virtuel) et la structuration de la mobilité (déplacements).

Mots-Clés: Travail, collectif de travail, TIC, isolement, subordination, mobilité, professionnel mobile