

Institut français  
des sciences et technologies  
des transports, de l'aménagement  
et des réseaux

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

XVème colloque scientifique international du GT 23 de AISLF Mobilités spatiales, fluidité sociale  
« Mobilité et (R) évolutions numériques », 8-9 novembre 2016, Champs-sur-Marne.

Samuel JAMES  
Reinhard GRESSEL

SPLOTT  
SPLOTT



IFSTTAR

# Question

- « En quoi l'usage des technologies d'information et de communication contribue à modifier les pratiques de mobilité ainsi que les pratiques de l'activité professionnelle ? »
- Professionnels mobiles: actifs qui, pour exercer leur métier doivent se déplacer chez un « client »
- Exemples : infirmière à domicile, technicien maintenance



# Approche de la question (1)

- Entrée par la sociologie du travail et des groupes professionnels
- Forme spécifique de mobilité qui se situe au sein même de l'exercice de l'activité professionnelle et qui en est une partie constitutive, celle des professionnels mobiles



# Approche de la question (2)

- Mobilité comme fait social majeur (Urry, 2000)
- Mobilité quotidienne (Kaufmann, Jemelin, 2004)
  - le cas des professionnels mobiles
- Mobilité banale, quotidienne, plutôt locale, métiers ordinaires



# Approche de la question (3)

- Caractère itinérant du travail et les effets sur les conditions de travail (Gressel, 2010)
- La mobilité influence le contenu du travail
- Une mobilité du quotidien encore peu envisagée



# Plan de la présentation

- 1) Une dimension spécifique de l'activité : l'expérience de la mobilité dans le travail
- 2) Les professionnels mobiles : de quoi parle-t-on ?
- 3) La place des TIC chez les professionnels mobiles: contraintes et ressources



# La mobilité dans le travail (1)

- Tendances de fond dans l'économie :
  - Mouvement d'externalisation des activités des entreprises (Richardson 1972)
  - Entreprises en réseaux
  - Développement d'une économie de services aux entreprises et aux particuliers (Gadrey, 2003)
- Adaptation des travailleurs à un modèle productif de plus en plus flexible (Creswell, 2003)



# La mobilité dans le travail (2)

- Formes d'activités professionnelles dépendantes de la mobilité → prestations de service
- La mobilité : élément « structurant » pour l'exercice de nombreux métiers
- Vers une nouvelle catégorie de travailleurs : les professionnels mobiles ?



# La mobilité dans le travail (3) :

## La population estimée en France

- Un actif sur quatre (Crague, 2003)
- 6 millions de personnes
- 800 000 indépendants
- 4,6 millions de salariés



# Les Professionnels Mobiles (1)

## Éléments de « définition »

- « Les professionnels mobiles sont des actifs qui, pour exercer leurs métiers doivent se déplacer de façon autonome en dehors de leurs entreprises ou structures d'appartenance pour se rendre chez un « client » sur un site particulier où leurs compétences et leur intervention sont requises » (Gressel, Munduteguy, 2008)
  - Indépendants, commerciaux, cadres, techniciens, ouvriers
  - Prestation de services, vente, soins à la personne, maintenance, dépannage, réparation, installation, travaux, etc.
  - ni Professionnels Transport (livreur, chauffeur de taxi)
  - ni Domicile Travail



# Les Professionnels Mobiles (2)

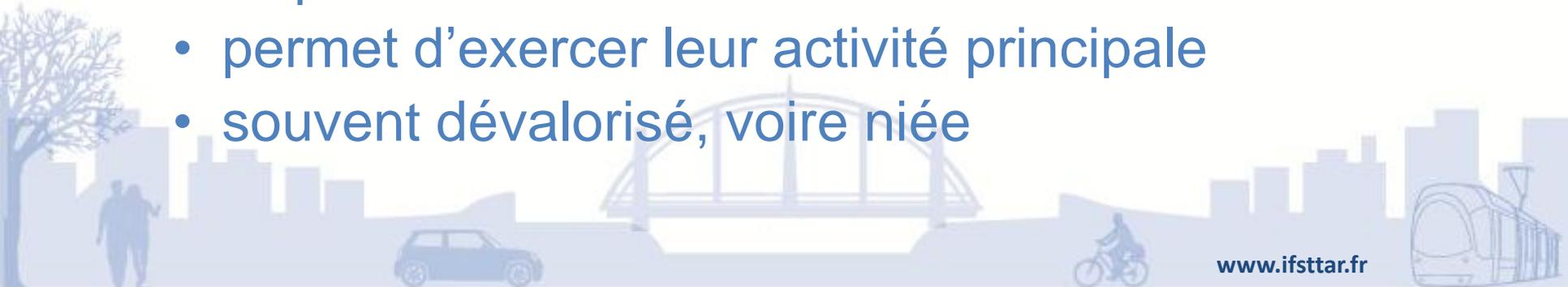
## Situation de travail

- Non pas un ou des métiers spécifiques
  - mais une caractéristique de l'exercice du métier
  - une dimension du travail
    - Contenu
    - Organisation
- Méconnaissance de cette population



# Les Professionnels Mobiles (3)

- **Une activité principale**
  - Cœur du métier
  - justifie le déplacement
  - pour lequel ils sont recrutés et évalués
  - qui est valorisée
- **Une activité secondaire**
  - Déplacement
  - permet d'exercer leur activité principale
  - souvent dévalorisé, voire niée



# Les Professionnels Mobiles (4)

## Variables structurant la mobilité

- FREQUENCE des déplacements (plusieurs par jour, un seul, plusieurs par semaine, plusieurs par mois...etc)
- DISTANCE de déplacement
- DUREE des déplacements et des interventions
- Mobilité régulière/ irrégulière



# Méthodologie

- Enquête en cours: plus de 160 entretiens, observations, carnets de déplacement
- Recherche exploratoire essayant de décrire un grand nombre de cas de figure
- Projet de recherche PMTU  
(Les Professionnels Mobiles dans le Trafic Urbain)

- financé par le programme AACT-Air de l'ADEME

- 3 partenaires collectivités territoriales

Ville de Paris,  
Grenoble Alpes Métropole,  
Communauté d'Agglomération Saint Quentin en Yvelines



# TIC et professionnels mobiles

## Constats:

- TIC place importante dans les activités principales et secondaires des professionnels mobiles
- Travail et déplacement de plus en plus équipés



# Les professionnels mobiles et leurs usages des NTIC

## L'utilisation des TIC dans la mobilité du professionnel



# Optimisation et gestion des temps de déplacement

- **TIC → optimisation des temps de déplacement (GPS, choix des itinéraires, information trafic, gestion des distances)**

*« Je ne connais que le GPS. Le GPS, c'est mon meilleur ami. Quand je dis GPS, j'utilise que Waze en fait." GPS dans la voiture mais Waze est plus performant. L'avantage de Waze c'est que quand tu enregistres tes rendez-vous sur Google agenda, l'application reprend automatiquement les rendez-vous que t'avais mis sur Google agenda. J'ai juste à cliquer et j'ai pas besoin de rentrer l'adresse sur Waze. C'est un gain de temps, c'est un confort. »*

(chargé d'affaires, CASQY)

*« j'analyse par Google Maps les lieux d'interventions à l'avance pour le stationnement ». Il décide alors de prendre ou pas le chantier en fonction des possibilités de stationnement.*

(électricien, Paris)

# La mobilité dans le travail: fin d'un temps mort ?

- **Temps de mobilité → temps productif ?**

« *je téléphone en conduisant pour le travail (prise de rendez-vous, comptes-rendus)* »

(technicien climatisation, Grenoble)

"*Quand je suis en déplacement c'est le moment pour moi de passer des appels*". (Prise de RDV téléphonique durant le déplacement en voiture)

(conseillère formatrice RH, CASQY)



# Les professionnels mobiles et leurs usages des TIC

## L'utilisation des TIC dans le travail des professionnels mobiles



# Les TIC comme outil de travail

- **TIC = outil de travail**
- **Organisation du travail à distance**
  - Agendas partagés
  - Comptes-rendus à distance

*« Moi j'ai mon I-pad, c'est mon agenda électronique qui est synchronisé avec celui de ma collègue. »*

(infirmière, CASQY)

*"Les machines sont en réseau : c'est-à-dire que dès qu'il y a une anomalie, la machine envoie le signal au serveur et le serveur nous distribue tous les jours des grilles d'intervention"*

(technicien horodateur, Paris)



# Vers une autonomie des professionnels mobiles

- **Contrôler l'organisation du travail et les déplacements**

« [sollicités par des appels] *et on gère nous-mêmes les interventions* »  
(technicien imprimante, Paris)

« *Je peux travailler jusqu'à 14h par semaine à mon domicile [...] j'ai accès à tous mes logiciels de mon domicile. Je peux rentrer et faire du travail à domicile. faire des comptes-rendus, des activités qui ne nécessitent pas une présence obligatoire au bureau* ».

(psychologue, Paris)



# Contraintes des TIC dans le travail (1)

- **Réduction des relations interpersonnelles**

*« Dans leurs activités elles [auxiliaires de vie] sont quand même isolées parce qu'elles travaillent seules auprès des clients. On connaît bien sûr tous nos employés et tous nos employés nous connaissent. Par contre, ils ne se connaissent pas forcément entre eux. »*

(gérant société aides à la personne, Grenoble)

- **Intensification du rythme et des charges de travail**

*"On a une exigence de rapidité d'intervention, que ce soit commerciale, ou de réponse technique qui s'est accrue"*

(ingénieur commercial, Grenoble)



# Contraintes des TIC dans le travail (2)

- **Augmentation du contrôle de l'activité**

« Il y a des vérifications par le labo [hiérarchie] du nombre de visites par mois du salarié et un outil qui permet de suivre les ventes des produits en pharmacie par département »

(visiteuse médicale, Paris)

- **Brouillage des frontières spatiales et temporelles entre le travail et le hors travail**

« ma chef là, du cours de français, qui m'envoie un message à 21h 30, ou qui a exigé que j'achète un Smartphone pour pouvoir répondre à mes emails durant la journée, jusqu'à décembre j'avais pas de Smartphone, de toutes les façons je n'avais pas envie d'être toute la journée dessus et je regardais mes email on rentrant le soir chez moi, , elle me dit ce n'est pas possible que tu fonctionnes comme ça, il faut que vous deveniez flexible au niveau des horaires, des déplacements et vous devrez être disponible 24 h et donc ça c'est assez exigeant. »

(enseignant à domicile, Paris)



# De nouvelles formes de collectif de travail

- Réseau de relation mobilisable
- Collectif virtuel (à distance) et coopération virtuelle (à distance)

*"L'objectif en fait c'est de dépanner. Ca veut dire que même si moi, j'ai beaucoup de lacunes, si un collègue il peut venir pour me donner un coup de main, bah en fait il va le faire, c'est comme ça.", "On est assez liés, donc ça va. On s'appelle une fois par jour déjà",*

*(frigoriste, Paris)*

*« Et puis les appels téléphoniques entre collègues pour régler certains problèmes chez un patient ou des choses comme ça qui arrivent aussi »*

*(infirmière, CASQY)*

# Conclusion

- Une mobilité particulière au cœur de l'activité professionnelle
- Mobilité au service de l'activité professionnelle particulièrement visible dans le cas des professionnels mobiles, mais largement répandue dans l'ensemble des actifs
- Impacts des TIC sur l'organisation du travail et les déplacements des professionnels mobiles
  - similaire à d'autres pratiques de professionnels (GPS...)
  - spécifique aux professionnels mobiles (collectif virtuel / à distance, isolement...)

# Merci de votre attention

## Ifsttar

14-20 Bld. Newton

Cité Descartes

Champs sur Marne

77447 Marne-la-Vallée Cedex 2

France

Tél. +33 (0)1 81 66 80 00

[www.ifsttar.fr](http://www.ifsttar.fr)

[communication@ifsttar.fr](mailto:communication@ifsttar.fr)



[www.ifsttar.fr](http://www.ifsttar.fr)