
COURRIER ELECTRONIQUE ET ESPACES DE COMMUNICATION DANS LES SITUATIONS DE TRAVAIL

Florence Bailly

GRIS Université de Rouen, Département de sociologie
Rue Lavoisier 76 821 Mt St Aignan

Résumé

Les groupes professionnels construisent des usages combinés des instruments techniques de communication dont ils disposent. Ceux-ci donnent forme aux relations interindividuelles. L'introduction du courrier électronique dans un espace de travail favorise une densification des liens, en permettant un maintien en continu des liens socioprofessionnels.

Les entreprises, souvent dotées de réseau informatique, investissent de plus en plus dans des techniques d'échanges d'informations et de travail en groupe. Parmi celles-ci les logiciels de messagerie électronique connaissent, ces dernières années, un véritable succès. Qu'il s'agisse des messageries d'entreprise (Lotus Notes...) interne à l'organisation, même si celle-ci est multi-sites, ou de la technologie Internet (e-mail) sous forme intranet ou extranet, ces techniques informatiques sont en plein essor. Désignées de façon générique sous le vocable de *courrier électronique*, elles permettent l'échange de messages et de fichiers électroniques (en documents attachés) entre au moins deux personnes.

L'insertion de ces différents supports de courrier électronique dans les pratiques professionnelles constitue l'objet même de notre recherche. Plus précisément il s'agit de saisir le développement des usages du courrier électronique, dans les situations de travail. Quels sont ces usages? Sont-ils uniformes et homogènes? Ont-ils des "effets en retour" sur les groupes professionnels?

Notre problématique s'inspire des travaux de J. P. Darré et de l'équipe du GERDAL, menés en milieu agricole¹. Il ne s'agit pas ici d'exposer ces travaux dans le détail; notons simplement qu'ils portent sur les processus d'innovation. A partir d'une critique des analyses diffusionnistes², J.P. Darré montre que les caractéristiques des innovations ont à voir avec les caractéristiques des groupes professionnels qui les accueillent. Ce sont eux qui construisent leurs pratiques et usages des techniques dont ils disposent. Les pratiques (professionnelles) sont donc liées au groupe dont elles sont issues, c'est-à-dire à ses caractéristiques propres (notamment morphologiques) et à la façon dont ses membres en parlent. Dès lors, J. P. Darré est à même de comprendre la diversité des pratiques et usages autour d'une "innovation" (ce dont ne peuvent

rendre compte les analyses dites diffusionnistes). Autrement dit, comme Leroi-Gourhan (1964) l'avait déjà fait remarquer, la seule disponibilité technique est insuffisante à rendre compte des usages sociaux, ici du courrier électronique. Ceux-ci s'enracinent dans les pratiques professionnelles déjà existantes. Mais en se développant, les usages du courrier électronique, jouent "en retour" sur les pratiques professionnelles et sur la constitution du groupe lui-même. Supports de communication et pratiques professionnelles sont fortement imbriquées. C'est ce que l'on ne cessera de montrer de façon diffuse tout au long de ce texte.

Notre objectif est donc bien de saisir les usages effectifs du courrier électronique, et de nous éloigner des réflexions fondées sur les potentialités de la technique. Loin de nous intéresser aux usages techniques, il nous importe d'en saisir les usages sociaux³ (Flichy, 1995) dans un espace social donné, celui du travail.

Pour ce faire nous avons réalisé un travail qualitatif de terrain. Nous avons volontairement choisi des milieux professionnels contrastés, appartenant au secteur tertiaire⁴, afin de mettre en évidence la diversité des usages relativement aux groupes professionnels. Nous avons procédé, comme souvent en sociologie, par entretiens semi-directifs. Une trentaine au total ont été menés et complétés par une observation *in situ* prolongée (deux mois) auprès d'un groupe professionnel de consultants en recrutement. Cette observation a notamment permis de contextualiser les usages énoncés lors des entretiens.

Bien que s'agissant d'études de cas, il nous paraît possible de retirer de ce travail des données susceptibles de généralisation. Nous proposons une restitution des résultats de terrain en quatre points, reprenant d'une part les conditions et contextes d'usage et d'autre part les premières inflexions que nous avons pu repérer dans le cadre des activités professionnelles. Nous verrons notamment que les usages du courrier

¹Nous situant dans le secteur salarié, un lourd travail de transposition des concepts est nécessaire, que nous passons ici sous silence.

²La thèse défendue dans ces travaux veut que l'innovation soit diffusée, intacte, tel un colis, par un groupe promoteur qui détient "la" connaissance face aux groupes "récepteurs" qui ne la détiennent pas. Dans cette perspective l'adoption de l'innovation par le ou les groupes "récepteurs" résulte de la diffusion des informations suffisantes, des connaissances des premiers auprès des seconds afin que ceux-ci "comprennent" l'intérêt de l'innovation.

³P. Flichy opère une distinction entre usage technique et usage social : un usage technique peut correspondre à plusieurs usages sociaux. Lorsque Bell en 1875 imagine un nouvel usage technique de réseau télégraphique avec la transmission du son, il peut s'agir de la musique, de messages vocaux ou de conversation à distance.

⁴L'université et la recherche, la banque, une société de services en informatique et une entité de recrutement et de formation (au sein d'une grande entreprise d'informatique).

électronique ne prennent sens qu'associés aux usages des autres moyens de communication disponibles dans l'espace de travail. Ces usages sont construits par les groupes professionnels, mais ceux-ci doivent composer aussi bien avec les éléments techniques qu'avec la structure organisationnelle. Nous verrons enfin qu'en construisant leurs usages les groupes professionnels se constituent en tant que groupe. Nous serons alors en mesure de comprendre les inflexions dues au courrier électronique.

1. Le courrier électronique, un moyen de communication parmi d'autres

Selon A. Giddens (1994), l'une des caractéristiques des sociétés modernes est de dissocier d'une part le temps et l'espace et d'autre part l'espace et la localisation. L'appartenance à un espace n'est plus liée, comme dans les sociétés pré-modernes, à la proximité et à des relations de co-présence, mais à son partage avec un "autrui" non présent dans la relation de face à face. Dans cette perspective, l'intégration à un espace de travail et à un groupe professionnel peut, ou bien résulter d'une relation de co-présence ou bien être distanciée temporellement et/ou spatialement. Dans les espaces de travail, l'intégration ainsi caractérisée se matérialise alors dans des situations de communication. Les groupes professionnels s'inscrivent dans des situations de communication. Cela, bien entendu, de façon non définitive, dans la mesure où un groupe professionnel peut se placer tantôt dans une situation, tantôt dans une autre. Ces situations de communication (pour permettre l'intégration) requièrent les usages de moyens de communication, qui actualisent des liens interindividuels, c'est-à-dire donne une existence et une forme au groupe lui-même. Autrement dit, ces situations de communication donnent à penser ensemble relations professionnelles et moyens de communication. A la suite de C. Peyrard (1997), nous pouvons les schématiser de la façon suivante (tableau 1).

Tableau 1 — Situations de communication

Temps \ Espace	Présence	Absence
	Présence	co-présence
Absence	télé-présence	différé-intégral

Chaque situation se définit par deux dimensions : le temps et l'espace; il peut y avoir présence et/ou absence de l'une et/ou de l'autre. Chaque situation de communication est alors susceptible de mobiliser des moyens de communication divers, dont nous proposons la palette.

- A) **Co-présence** — En co-présence, les acteurs sont présents dans le même espace et le même temps. L'oral médiatisé, non par un objet technique, au sens classique du terme, mais par le corps est souvent privilégié. Il peut s'accompagner du support papier sous forme de notes, de schémas... Un de nos interlocuteurs avait précisé lors d'un entretien, "on peut se parler avec un tableau, sur une feuille".
- B) **Différé-relié** — En situation de différé-relié, il y a absence dans le temps, mais présence dans

l'espace. Dans les activités de travail qui nous occupent, cette situation se retrouve dans le cas de déplacement professionnel hors de son lieu de travail habituel ou simplement lors d'une absence momentanée (du bureau) durant la journée, ou bien encore dans le cas de congés annuels⁵. L'individu absent trouve à son retour, une note papier, un courrier électronique ou bien un message sur son répondeur téléphonique.

- C) **Télé-présence** — La télé-présence se caractérise par une absence des acteurs dans l'espace et une présence dans le temps. Le téléphone ou la visioconférence sont les objets techniques qui permettent alors de nouer des liens avec autrui.
- D) **Différé-intégral** — Enfin, dans le cas du différé-intégral, les acteurs sont absents à la fois dans le temps et dans l'espace. Les objets techniques utilisés, qui assurent la relation, sont le courrier papier, le fax, le courrier électronique ou le répondeur téléphonique.

Cette caractérisation des situations de communication souligne la palette des divers moyens de communication mis en jeu dans chacune de ces situations. On remarquera que le corps (c'est-à-dire le maintien, les gestes, attitudes, regards...) est partie intégrante de cette palette. C'est pourquoi, il apparaît pertinent, dans la lignée de M. Mauss (1966) d'appréhender le corps comme un instrument technique. En situation de co-présence voire de télé-présence (*via* la visioconférence) il joue un rôle similaire aux moyens de communication, tels qu'ils sont couramment définis, dans le sens où il est bien un médiateur. Nous proposons donc le terme générique d'*instrument technique* pour désigner aussi bien les objets techniques de communication (au sens classique) que le corps et ses dérivées (gestes, regards...).

On a précédemment souligné que ces instruments techniques de communication médiatisent les relations interindividuelles. Plus précisément c'est par le truchement de combinaisons des instruments de communication que le lien est tissé. Le travail de terrain montre en effet clairement qu'aucun moyen de communication ne fait l'objet d'usages exclusifs. Un courrier électronique peut répondre à un appel téléphonique ou à un fax et être suivi d'un courrier papier ou d'une rencontre en co-présence. Autrement dit, penser les relations entre individus médiatisées par courrier électronique (c'est-à-dire par réseau informatique) suppose de penser les relations médiatisées par les différents moyens de communication dans des situations de communication différentes. Ceci étant, la disponibilité des différents moyens de communication et l'actualisation d'une situation de communication donnée sont insuffisantes à rendre compte seules de la façon dont s'opère la médiatisation. Les groupes professionnels, inscrits dans des situations de communication, construisent les usages sociaux des instruments de communication dont ils disposent. C'est ainsi qu'ils opèrent des combinaisons entre les instruments techniques.

Selon quels éléments, les groupes professionnels

⁵ Dans l'industrie cette situation est davantage présente dans le cadre du travail posté.

produisent ces agencements? Nous avons tenté un premier repérage.

2. Quelques éléments structurants des usages

Dans les sections qui suivent, nous verrons que les groupes professionnels construisent des usages des instruments de communication qui leur sont propres et qui prennent sens relativement au groupe lui-même et à ses pratiques professionnelles. Ceci étant, on peut repérer des éléments structurants des usages; des éléments qui sont en fait travaillés par les groupes professionnels, placés dans des situations de production, dans lesquelles s'inscrivent des situations de communication. Nous proposons de regrouper ces éléments structurants en trois points : les activités et l'organisation du travail, les contraintes et les ressources techniques et enfin les façons de penser.

2.1. Activité de travail et organisation du travail

Les groupes professionnels prennent place dans une certaine organisation du travail. Celle-ci constitue des manières de faire visant à la réalisation de l'activité. Ce faisant elle guide des usages des moyens de communication mobilisés dans ce but.

Dans une petite société de services en informatique par exemple, le secrétariat a entre autres tâches de produire la forme finale des documents destinés aux clients. Les personnels lui font alors parvenir les "informations", soit par le réseau informatique soit sous forme papier (cela dépend du support initial). Le secrétariat met en forme le document, l'imprime, le retourne éventuellement à l'expéditeur pour signature et l'envoi. Dans ce processus les personnels de cette société d'informatique, hormis les secrétaires, ont un usage individuel limité du fax et n'expédient quasiment jamais de courrier papier par eux-mêmes. En revanche, le courrier électronique étant le plus souvent personnel, les acteurs gardent davantage le travail de sa gestion⁶.

Les activités mêmes des groupes professionnels incitent à développer certaines fonctionnalités plus que d'autres. Un groupe professionnel de chargés de recherche dans une société de service en informatique utilise le courrier électronique principalement pour la transmission de documents en fichiers attachés (avec des partenaires externes au site, dans des situations de télé-présence ou de différé-intégral), tandis que les informaticiens, qui développent des programmes, échangent beaucoup plus de messages "seuls" au sein même de l'organisation.

2.2. Contraintes et ressources techniques

Il s'agit ici des ressources et des contraintes offertes par la technique. Certes, les contraintes juridiques sont non négligeables et obligent l'utilisation du papier dans un certain nombre de cas, mais elles ne sont pas les seules. En effet, les objets techniques présentent des impossibilités techniques et/ou des ressources d'ordre technique qui jouent sur les usages. Dans le cadre

d'études collectives⁷, notamment co-produites par des acteurs géographiquement éloignés, le courrier électronique et les documents attachés sont particulièrement appréciés pour la facilité avec laquelle ils rendent possible le retravail du document après son élaboration par l'un des partenaires. Le fichier peut ne pas être imprimé; et s'il l'est c'est au frais du destinataire. Notons au passage que ce dernier argument (le coût de l'impression) ne nous a été mentionné que par des chargés de recherche du secteur marchand: les universitaires rencontrés ne prêtent guère d'attention au coût.

Quel que soient les groupes professionnels, l'envoi d'un courrier électronique à plusieurs personnes simultanément depuis son propre poste de travail, sans avoir à attendre qu'un fax soit libre par exemple, sont également des facteurs de poids.

On remarque également que le support initial, sous forme électronique, manuscrite, imprimée ou orale exerce aussi une contrainte sur les usages. Une note manuscrite ou imprimée peut être faxée ou envoyée par courrier papier. En revanche l'obligation de saisie du document invite à se détourner du courrier électronique. Et même si d'un point de vue technique il est possible de scanner l'imprimé, c'est là une pratique exceptionnellement rencontrée. Elle ne présente pas d'intérêt fonctionnel particulier quand il est possible par ailleurs de faxer le document. Les usages techniques ne rencontrent pas toujours les usages sociaux.

2.3. Façons de penser

Ces usages sociaux s'enracinent également pour partie dans les façons de penser, qui elles-mêmes s'enracinent dans les activités exercées et leurs temporalités. Construites par les groupes professionnels, les façons de penser orientent les façons de faire (Darré, 1985). Le travail de terrain conduit à constater que dans les usages du courrier électronique, les façons de penser l'écrit et l'oral sont particulièrement importantes.

Pour les groupes professionnels (informaticiens du secteur marchand ou banquiers par exemple) qui travaillent sur le même site et ont une relative facilité à se retrouver en co-présence, l'écrit renvoie à la notion de trace et joue comme preuve. Il favorise des échanges asynchrones et n'est pas assimilé par les acteurs à un dialogue. Celui-ci reste pour eux l'apanage de l'oral. Aussi dès qu'une "information" confidentielle ou personnelle, dont ils ne veulent pas laisser de trace doit être communiquée, ou dès qu'un besoin de "dialogue" est ressenti, le mode oral est privilégié. Par "dialogue", les acteurs rencontrés entendent échange souvent rapide d'idées ou de questions / réponses permettant de déboucher sur une idée / "information" nouvelle, un accord ou sur une situation stable. Si le recours à l'oral est ici préféré c'est parce que le temps raccourci de l'interaction permet, pour ces groupes professionnels, l'émergence d'idées nouvelles ou du moins de "choses" qui n'existaient pas en l'état avant l'interaction ("*on se stimule l'intelligence l'un l'autre*" dit un de nos interlocuteurs). Le courrier électronique, moyen

⁶Il peut arriver que ce travail de gestion du courrier électronique soit du ressort des secrétaires. Mais les observations faites tendent à montrer un usage personnel du courrier électronique.

⁷Qu'il s'agisse des groupes professionnels de chercheurs universitaires ou CNRS ou d'un groupe de recherche-développement, associé à une société de services en informatique.

asynchrone, est dans cette perspective davantage utilisé pour des échanges informatifs (date de réunion, renseignement sur un client...); échanges dont on peut vouloir garder une trace, mais ce n'est pas obligatoire. Il l'est en revanche plus rarement dès lors qu'il s'agit d'une "information" confidentielle ou personnelle; "*il n'est pas fait pour ça*", dit un acteur. Cette citation montre que les façons de penser dont il est question ici portent certes sur l'écrit et l'oral, mais comprennent aussi les façons de penser l'objet technique lui-même.

Dans le milieu universitaire, il nous a été donné d'observer des usages forts différents. Citons l'exemple d'une linguiste (dans un département universitaire d'informatique travaillant sur la Communication Homme-Machine). Cette linguiste appartient à un groupe professionnel (ceux avec lesquels elle collabore dans le cadre de ses recherches) qui se situe au Japon. Dans cette situation de différé-intégral, le courrier électronique est le seul instrument de communication permettant de maintenir le lien entre les rencontres en co-présence lors de colloques internationaux (environ tous les deux ans). Dans ce cadre spécifique, les acteurs mettent en place des échanges de documents de travail, mais aussi de réflexions non encore abouties, qui donnent lieu à de véritables "*discussions*" (dit la linguiste). Ces échanges entrent dans un processus d'élaboration intellectuelle. Alors que pour les groupes professionnels des banquiers et des informaticiens du secteur marchand dont nous avons parlé plus haut, l'écrit ne peut être assimilé à un dialogue (entendu comme échanges successifs permettant de déboucher sur des "choses" nouvelles par rapport à la situation antérieure à l'interaction), on voit que pour cette linguiste et son groupe professionnel, l'écrit, *via* le courrier électronique s'apparente à un dialogue, permet des "*discussions*".

On a vu que les informaticiens et les banquiers tiennent compte de ce qui peut être intitulé "nature de l'information". S'agit-il d'une "information" confidentielle, personnelle et/ou d'une "information" nécessitant un dialogue? Dans ce dernier cas, ils utiliseront l'oral. S'il s'agit d'une "information" marquant un engagement, ils privilégieront toujours l'écrit. En revanche, l'universitaire linguiste dont il est question, n'opère pas ce type de distinctions : elle utilise quasiment toujours l'écrit *via* le courrier électronique (au moins avec ses pairs japonais). Cependant, cette pratique a nécessité, ce que l'on peut qualifier de prise de confiance en l'objet technique⁸. En effet, avant que le courrier électronique ne soit introduit dans son espace de travail et son groupe professionnel, la linguiste échange avec le Japon par courrier papier et disquettes. Puis dans un premier temps, au moment où le courrier électronique devient disponible, il est utilisé en combinaison avec des disquettes. Cela car les acteurs ne sont pas sûrs que l'objet courrier électronique ait les qualités techniques suffisantes pour le transit des fichiers. Ce n'est que lorsqu'il acquiert, selon eux, la capacité technique suffisante que les disquettes sont abandonnées. Dans ce second temps, le sentiment de confiance en la fiabilité du système est suffisante pour s'y référer entièrement. Dans le secteur bancaire, les chargés de mission auprès d'agences locales, bien que disposant de liaisons électroniques avec ces dernières,

ne leur transmettent jamais de fichiers supérieurs à un méga octet, de peur de les voir se détériorer. Une disquette est alors envoyée. Pourtant, ils n'ont jamais fait l'expérience d'une telle détérioration. Il nous semble que la taille d'un méga octet exprime le seuil de confiance des acteurs dans cette messagerie.

Voici donc rapidement énoncé, les premiers éléments repérés à partir desquels les groupes professionnels agencent différemment les instruments techniques de communication dont ils disposent. Ces agencements subtils, nous l'avons vu, sont sans cesse mobiles. Pour rendre compte de l'ensemble des instruments de communication à disposition des acteurs et de leurs combinaisons par les groupes professionnels, nous proposons la notion d'*espace de communication*.

3. Espace de communication: définition et constitution

En construisant leurs usages sociaux des instruments de communication, les groupes professionnels structurent des espaces de communication, dans lesquels les relations interindividuelles et professionnelles vont venir s'inscrire, dans une situation de communication donnée.

L'espace de communication peut être défini comme le milieu socio-technique comprenant les différents instruments de communication disponibles dans un espace de travail donné et les pratiques sociales de leurs utilisations. Il est constitué des modes de communication, à savoir l'oral et l'écrit, qui prennent forme dans les instruments de communication : téléphone, fax, papier, corps... R. Panckurst (1998) par exemple soutient la thèse de l'émergence d'un écrit d'un genre nouveau : ce qu'elle appelle le *discours électronique médié* et que l'on retrouve dans le courrier électronique. Pour notre part, nous avons, à partir de notre travail de terrain, ébauché des types d'écrit et des types d'oral propres aux espaces de travail. Nous en donnons ici quelques exemples.

On peut par exemple recenser des documents de type professionnels, c'est-à-dire centrés sur l'activité de chaque acteur, qui peuvent se matérialiser dans un produit ou une action; des écrits à caractères juridiques (contrats, factures...); des documents qui peuvent être qualifiés de liaison, dans la mesure où ils permettent de maintenir un lien de travail entre des services, des personnes ou entre des entreprises (bons de fabrication, rapport d'activité fourni au responsable du groupe professionnel...). L'oral peut prendre la forme d'échanges professionnels, de coopération ou d'organisation du travail. Il peut encore s'agir d'échanges de convivialité, c'est-à-dire sans lien direct avec l'activité, marquant des relations de sympathie ou simplement de courtoisie.

Certaines de ces formes d'écrits requièrent un moyen de communication spécifique. Par exemple, les documents juridiques n'ont de valeur que sous forme papier. D'autres formes d'écrits peuvent se matérialiser tantôt sous une version papier tantôt sous une version électronique. De même certaines formes d'oral peuvent être actualisées par le téléphone ou par le corps, d'autres n'ont pas ce "choix". Un groupe de consultants en recrutement par exemple, réalise les entretiens de

⁸Nous ne faisons ici que mentionner cet aspect de la nécessaire confiance. Pourtant il serait intéressant de développer le processus de construction de la confiance.

recrutement (échange professionnel) exclusivement en co-présence, sans autre médiation que le corps.

Conformément à ce que nous avons développé jusqu'à présent, on notera que les espaces de communication sont structurés par des usages sociaux (et non exclusivement des usages techniques). C'est pourquoi d'ailleurs ils peuvent connaître des doublons. Un courrier électronique peut être doublé d'un affichage papier ou d'un appel téléphonique. Cependant, il semble que l'on peut repérer deux temps. Un premier où on assisterait à la présence de ces doublons, puis un second où ceux-ci seraient abandonnés (exceptions faites des obligations légales) au profit des versions électroniques; cela au fur et à mesure que la confiance en "l'outil" s'accroît.

3.1. Instabilité des espaces de communication

Les espaces de communication ne sont pas stables. Ils font au contraire sans cesse l'objet de recomposition par les groupes professionnels, entre autres selon les situations de communication. Autrement dit, les espaces de communication s'actualisent différemment selon les situations de communication et les groupes professionnels. Dans une même situation de communication, les groupes professionnels peuvent actualiser différemment leurs espaces de communication. Ainsi, alors que pour la quasi-totalité des acteurs rencontrés, l'actualisation de la co-présence exclut l'usage du courrier électronique, des informaticiens peuvent l'utiliser alors que chacun travaille sur un poste-ordinateur dans la même pièce; cela afin d'envoyer les résultats de calculs complexes ou des parties de programme sans risque d'erreurs. Cependant l'annonce de l'envoi du message peut se faire oralement.

3.2. Compétences sous-jacentes aux espaces de communication

Les espaces de communication sont des agencements socio-techniques. Ils reposent sur des compétences d'échanges à la fois techniques et sociales. Et les groupes professionnels construisent leurs propres compétences. On a pu remarquer notamment que les apprentissages techniques de l'informatique se font par proximité, au sein du groupe professionnel quand celui-ci est sur le même site ou entre collègues de groupes professionnels distincts. Ainsi la linguiste mentionnée plus haut n'est pas en mesure d'apprendre les "astuces" de la manipulation de l'informatique avec son groupe de pairs japonais. Elle se tourne vers ses collègues informaticiens, appartenant au même département. Exception faite des informaticiens (qui peuvent se livrer des "ficelles" de certains logiciels par courrier électronique), la co-présence facilite pour les profanes les apprentissages.

Le préalable à toute utilisation des réseaux informatiques reste une certaine familiarité avec l'objet informatique. Les informaticiens en ont une connaissance théorique, dans le sens où il est pour eux un objet de connaissance, tandis que pour la plupart des autres groupes professionnels il reste une boîte noire. Pourtant l'accès profane à la technique et une approche instrumentale de l'ordinateur n'exclut nullement une connaissance fonctionnelle, débouchant sur de véritables savoir-faire opératoires (Jouët, 1995)

indispensables à l'usage du courrier électronique.

Ces compétences techniques s'associent à ce qui apparaît comme une compétence sociale de mise en relation. Selon les situations sociales, les interlocuteurs... les acteurs privilégient tel ou tel instrument technique de communication, telles ou telles combinaisons entre ceux-ci. Dans le milieu universitaire par exemple, des secrétaires rencontrées utilisent volontiers le courrier électronique dans leurs relations avec les chercheurs, afin de ne pas les déranger dans leur activité. Certains banquiers sont réticents, selon leurs dires, à envoyer un message électronique à des supérieurs hiérarchiques; le courrier électronique leur paraissant trop familier. Le plus souvent quand une personne sait qu'un collègue n'a aucun "goût" pour l'informatique et n'ouvre pas régulièrement sa boîte aux lettres, elle ne lui envoie pas de message électronique, préférant téléphoner, faxer, poster le document voire se déplacer.

Pour nous résumer, les groupes professionnels, placés dans des situations de communication, construisent leurs pratiques effectives des instruments techniques de communication, à partir des éléments qui ont pu être mentionnés. Ce faisant ils agencent des espaces de communication dans lesquels les relations professionnelles et interindividuelles au travail viennent s'inscrire. Les espaces de communication construits par les groupes professionnels actualisent les liens c'est-à-dire leur donnent une forme.

4. Les instruments techniques de communication, éléments constitutifs des relations interindividuelles au travail

Les usages sociaux combinés des instruments de communication disponibles donnent forme aux relations. La relation interindividuelle est actualisée dans sa médiatisation par l'instrument technique, tel qu'il est utilisé par les groupes professionnels. Par exemple, un courrier papier à entête est une marque explicite de l'image de l'entreprise. Il exprime une relation officielle avec un client et manifeste un engagement par les signatures qu'il contient. Il ne peut, de ce point de vue, être remplacé par un fax ou un courrier électronique, qui d'une part n'ont pas la valeur juridique du papier et d'autre part n'ont pas sa signification "officielle".

4.1. Le courrier électronique

Très souvent, le courrier électronique marque des relations d'élaboration, des relations de travail en train de se faire. Dans le cadre de la recherche-développement, il facilite les échanges de documents constitués en collaboration avec des collègues sur des projets communs de réponse à des appels d'offre. Ce sont là également des usages courants dans le milieu universitaire et de recherche, pour l'écriture d'un article ou d'un rapport d'activité. Ceci étant, si le rapport d'activité d'un laboratoire peut être réalisé en partie par des échanges électroniques, son envoi aux instances de tutelles (CNRS) est systématiquement réalisé sous forme papier. Il en est de même pour les réponses aux appels d'offre. En ce sens le courrier électronique est caractéristique de relations de collaboration dans la réalisation de l'activité de travail. Dans les activités

bancaires ou de recrutement, le courrier électronique (souvent non accompagné de documents attachés) est également utilisé dans le cadre de relations de réalisation du travail. Il peut s'agir de messages d'organisation (ordre du jour d'une réunion, date du conseil d'entreprise, des plannings...), de liaison avec d'autres services (demande d'intervention suite à un dysfonctionnement d'imprimante...) ou avec un collègue (renseignements concernant un client...). Mais le courrier électronique n'interfère pas avec les fonctions du courrier papier envoyé à un client. On peut poser l'hypothèse que cet usage du courrier électronique dans le cadre de relations de réalisation du travail favorise un style d'écriture différent de celui d'un courrier papier, par exemple. R. Panckurst (1998) note, en effet, que le courrier électronique est un "*moyen d'écrit éphémère*"⁹ (p. 49) et elle remarque que les messages électroniques comportent souvent des erreurs grammaticales (notamment dues au message rédigé rapidement, rarement relu et vite envoyé), erreurs le plus souvent acceptées par le destinataire.

Le courrier électronique, comme le courrier papier mentionné plus haut sont non seulement constitutifs des relations professionnelles, mais ils leur donnent en outre une forme singulière. En d'autres termes, les moyens de communication ne sont pas de simples "véhicules" d'une "information" autonome; ils participent de cette "information" même : ils sont en eux-mêmes objets de connaissance (Goody).

Nous sommes à présent en mesure d'aborder les "effets en retour" des usages du courrier électronique sur l'existence et la forme des groupes professionnels.

5. Les usages du courrier électronique: premières inflexions

Nous proposons dans cette section d'énoncer les inflexions, qui ont pu être repérées, faisant suite à l'introduction du courrier électronique dans les espaces de travail. Il est bien évident que les espaces de communication préexistent à l'introduction du courrier électronique. L'insertion de celui-ci dans un ensemble déjà constitué s'accompagne de déplacements des pratiques de certains instruments techniques vers d'autres. Ce faisant les relations interindividuelles connaissent quelques inflexions, en terme de densification.

5.1. Inflexions dans les espaces de communication

Commençons par les agencements des espaces de communication. Le courrier électronique, sans jamais se substituer intégralement au téléphone et/ou au fax, affecte parfois leurs usages. Il est généralement disponible sur un poste de travail individuel alors que le fax est situé au secrétariat ou en tous les cas dans un espace public. Aussi dans certaines conditions techniques et sociales (comme on a pu la voir) le courrier électronique est préféré au fax. Pour des groupes professionnels tels les banquiers, les consultants en recrutement ou les informaticiens du

secteur marchand, le courrier électronique, dans des circonstances de non urgence et de "non dialogue", présente l'avantage de ne pas déranger le destinataire et ainsi de préserver la continuation de son activité. C'est dire également que s'opère un glissement du registre oral vers le registre écrit. Plus précisément, on peut remarquer, d'une part un glissement de l'écrit papier vers l'écrit électronique et d'autre part, une extension de l'écrit *via* l'écrit électronique. En effet celui-ci prend en partie place à la fois dans les écrits papiers classiques et à la fois dans les échanges oraux¹⁰. Par exemple, le courrier électronique est utilisé par les consultants en recrutement dans le cadre d'échanges d'organisation avec un autre groupe professionnel (les managers). Avant l'introduction du courrier électronique dans cet espace de travail, les consultants organisent leurs temps de travail avec celui des managers par oral (co-présence ou téléphone), mais non par écrit.

Les usages du courrier électronique conduisent donc à de nouvelles compositions et recompositions des espaces de communication et en conséquence jouent sur les relations professionnelles et interindividuelles.

5.2. Inflexions dans les groupes professionnels

Il est à remarquer que le courrier électronique, contrairement aux discours souvent entendus, prend le plus souvent place dans un espace relationnel antérieur¹¹. Si on excepte des liens éphémères tissés à l'occasion d'une demande ponctuelle à un fournisseur potentiel de matériel informatique ou à une université dans le cadre d'un colloque; si l'on considère les échanges qui s'inscrivent dans le temps et donnent lieu à des relations relativement stables, le courrier électronique ne se trouve pas au fondement de liens nouveaux. Il devient davantage constitutif de relations de travail qui lui préexistent, c'est-à-dire dans et entre des groupes professionnels déjà constitués en tant que tels. Le courrier électronique actualise et pérennise des liens noués antérieurement. Ses caractéristiques techniques facilitent les échanges de messages: envoi rapide sans beaucoup de dérangement ni de l'expéditeur ni du destinataire, possibilité de diffusion à plusieurs destinataires simultanément, de copies de messages... Cela favorise une densification des échanges, en permettant un maintien en continu des liens socio-professionnels. Nous proposons deux exemples issus du terrain pour illustrer cette assertion.

Un groupe de chercheurs en sciences sociales que nous avons rencontré échange par courrier électronique (dans des situations de télé-présence et de différé-intégral) entre deux réunions de co-présence, des notes

¹⁰ Les typologies des écrits et des échanges oraux mentionnées plus haut ont pu être comparées à un corpus de messages électroniques (164) recueilli auprès d'un groupe professionnel de consultants en recrutement et formation pendant trois semaines consécutives. N'étant pas linguiste, nous en avons pas fait une analyse linguistique. En revanche, ce corpus nous a permis d'appréhender ce qui "passe" par e-mail en terme de contenu, relativement à l'activité.

¹¹ Il ne nous a été donné de constater qu'une seule fois la formation de liens nouveaux et durables *via* le courrier électronique. Il s'agissait d'un chercheur qui avait noué une relation de travail avec un autre chercheur qu'il ne connaissait pas, par l'intermédiaire d'un troisième chercheur en lien avec les deux premiers.

⁹ Un écrit qui cependant peut faire figure de trace et être archivé.

intermédiaires de travail, des réflexions, hypothèses... autour d'une recherche commune. Cela permet de bénéficier d'une dynamique collective, sans l'obligation de fixer fréquemment des rendez-vous, parfois lourds à gérer au regard des emplois du temps chargés de chacun. Le courrier électronique est dans ce cas perçu comme un élément pertinent de la collaboration; il maintient des relations de travail en continu, ponctuées par des réunions en co-présence. Ces dernières viennent compléter et ajuster les échanges par courrier électronique.

Autre exemple. Dans une entité de recrutement et formation d'une grande société d'informatique, plusieurs consultants¹² ont pris spontanément l'initiative d'envoyer à leur responsable des copies de messages électroniques qu'ils échangent avec les managers amenés à recruter des personnels (notamment ce qui concerne l'organisation du travail). C'est une façon pour les consultants de donner une visibilité de leur travail. Ils informent de la sorte le responsable des étapes successives de leur activité et de la progression de son déroulement. Hors usage du courrier électronique, seuls les rapports mensuels d'activité de chaque consultant sont les reflets du travail effectué. Dans ce cas, il s'agit d'une visibilité à un moment donné, tandis que l'utilisation de la copie électronique donne à voir en continu le déroulement du travail. Cela va bien dans le sens d'une densification des liens, ici entre consultants et responsable (d'où un renforcement de la position hiérarchique de ce dernier).

Ces inflexions repérées se sont retrouvées sur les différents terrains. Les données recueillies ont été souvent redondantes d'un terrain à l'autre. Elles ne semblent donc pas spécifiques à une étude de cas. Cependant, les pratiques que nous analysons ici sont ou bien en cours de construction ou bien relativement récentes. L'introduction du courrier électronique est chose encore neuve. Nous pensons que davantage de recul et des observations répétées devraient permettre de valider, affiner et nuancer les résultats restitués ici.

Références Bibliographiques

[Darré, 1984] J. P. Darré, (1984), "La production des normes au sein d'un réseau professionnel, l'exemple d'un groupe d'élèves", *Sociologie de travail*, 4, pp. 141-156.

[Darré, 1985] J. P. Darré, (1985), "La parole et la technique, l'univers de pensée des élèves du Ternois", L'Harmattan, Paris.

[Darré, 1987a] J. P. Darré, (1987), "Compte rendu des travaux du thème de recherche : formes, fonctionnement et fonctions des réseaux qui constituent le groupe professionnel local", *Cahiers du GERDAL*, février, pp. 26-37.

[Darré, 1987b] J. P. Darré, (1987), "La diffusion des connaissances scientifiques, propositions pour se débarrasser du consensus empiriste", *Cahiers du GERDAL*, novembre, pp. 1-15.

[Darré, 1991] J. P. Darré, (1991), "Les hommes sont des réseaux pensants", *Sociétés contemporaines*, 5, pp. 55-66.

[Darré, 1993] J. P. Darré, (1993), "Les effets sociaux des

innovations, l'exemple du secteur agricole", *Cahiers du GERDAL*, janvier, pp. 1-7.

[Degenne, 1994] A. Degenne, M. Forsé, (1994), "Les réseaux sociaux", A. Colin, Paris.

[Eisenstein, 1991] E. L. Eisenstein, (1991), "La révolution de l'imprimé dans l'Europe des premiers temps modernes", La découverte, Paris.

[Flichy, 1995] P. Flichy, (1995), "L'innovation technique, récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation", La découverte, Paris.

[Giddens, 1994] A. Giddens, (1994), "Les conséquences de la modernité", L'Harmattan, Paris.

[Goody, 1986] J. Goody, (1986), "La logique de l'écriture : aux origines des sociétés humaines", Armand Colin, Paris.

[Goody, 1994] J. Goody, (1994), "Entre l'oralité et l'écriture", Presses Universitaires de France, Paris.

[Goody, 1997] J. Goody, (1979), "La raison graphique : la domestication de la pensée sauvage", Les éditions de minuit, Paris.

[Jouët, 1990] J. Jouët, (1990), "L'informatique sans le savoir", *Culture technique*, 21, juillet, pp. 216-222.

[Lemery, 1987a] B. Lemery, (1987), "Usage des mots et présupposés des distinctions techniques / pratiques. Relations entre chercheurs et institutions de développement", *Cahier du GERDAL*, 11, pp. 17-48.

[Lemery, 1987b] B. Lemery, (1987), "Compte-rendu des travaux du thème de recherche : relation entre chercheurs, techniciens et groupe professionnel dans la formulation et le traitement des problèmes", *Cahiers du GERDAL*, février, pp. 38-47.

[Leroi-Gourhan, 1964] A. Leroi-Gourhan, (1964), "Le geste et la parole", Albin Michel, Paris, Tomes 1 & 2.

[Mauss, 1966] M. Mauss, (1966), "Les techniques du corps", *Sociologie et Anthropologie*, P.U.F, Paris.

[Panckhurst, 1988] R. Panckhurst, (1998), "Analyse linguistique du courrier électronique", in GRESICO (coll., eds.), "Communication, société et Internet", L'harmattan, Paris, pp. 47-60.

[Peyrard, 1997] C. Peyrard, (1997), "Pratiques communicationnelles et organisations du travail", in A. Mayère, M. Monnoyer, C. Peyrard, M. F. Peyrelong, O. Riodeu, "Mobiles, pratiques communicationnelles en entreprises et évolution du système productif", rapport pour le CNET-UST, , pp. 99-187.

[Suaud, 1987] C. Suaud, (1987), "Les réponses des agriculteurs aux changements. La marge d'autonomie dans l'élaboration et la possibilité de légitimation des projets des agriculteurs", *Cahiers du GERDAL*, 11, pp. 49-63.

¹²Dans ce cas la situation de communication se caractérise par la télé-présence voire la quasi co-présence (les bureaux du responsable et des consultants sont contigus). C'est la fonction de responsable qui suscite cette pratique.

