

## Les régimes de connectivité au travail en débat : quelques indicateurs et observations

*Le Grico a organisé le 12 janvier 2012, une conférence sur les « droits numériques au travail ». Dans ce document, nous proposons différents éléments visant à prolonger la réflexion.*

Le régime de connectivité d'un salarié est défini dans l'entreprise par un ensemble de conditions et de dispositifs qui déterminent les possibilités d'usages des espaces numériques de travail (applications et ressources intégrées dans l'intranet), d'internet et d'une messagerie. Parmi ces conditions et dispositifs, on trouve les dotations en moyens d'accès et les situations de consultation : via un poste attribué ou un poste en accès libre, ainsi que des interfaces nomades et/ ou « hors les murs » (extranet, téléphone mobile). Jouant un rôle majeur au sein de ce dispositif, les normes internes (chartes, règlement intérieur, recommandations) déterminent, encadrent les pratiques et s'associent à des moyens de filtrage et de contrôle (techniques ou humains). Encore enrichis par une gestion des droits et un profiling des utilisateurs, les régimes de connectivité règlent l'étendue des possibilités d'exploration/utilisation des vastes ressources contenues sur les intranets et sur internet. Ces régimes définissent, par exemple, les droits de consultation/contribution plus ou moins restreints en fonction des profils de salariés, les formes et limites d'association / liaison avec les autres collègues (ex. libre participation ou pas à des espaces collectifs d'échanges, de travail). Enfin, le rôle des contraintes juridiques et des prescriptions normatives (voir l'ISO 27001/02 et sa nouvelle version attendue pour la fin 2012) est éminemment important, l'entreprise bénéficiant toutefois d'une certaine marge d'autonomie. (Ex. pas d'obligation de doter tous les salariés d'une messagerie professionnelle).

Le régime de connectivité varie selon les organisations et il exprime les formes des processus de territorialisations numériques ([voir notre billet](#)). Il constitue une source de tensions, fait l'objet d'affrontements entre positions et revendications opposées, s'élabore en fonction d'arbitrages entre risques sécuritaires, juridiques mais aussi stratégiques et économiques (tel que posé par Mr Delattre, DSI de la Poste, administrateur du Cigref lors de la séance GRICO du 12 janvier). Plus globalement, les débats que le régime de connectivité suscite, s'inscrivent dans un mouvement général de négociation politique des gouvernamentalités numériques. Elles se présentent en ce sens comme un élément de différenciation managériale.

## 1. L'accès à l'informatique et à internet : repères statistiques et précisions

Le tableau de bord des TIC au sein des entreprises françaises (données Eurostat/Insee 2010 hors secteur financier) rappelle que seuls 55 % des salariés utilisent régulièrement un ordinateur (au moins une fois par semaine). Cette proportion varie nettement selon la taille de l'entreprise. La France se situe au-dessus de la moyenne de l'UE à 27, mais à distance des pays scandinaves où sept salariés sur dix utilisent un ordinateur. Ces postes informatiques peuvent être connectés ou pas à Internet, Intranet ou à une messagerie.

L'accès à Internet au travail en Europe en 2011 (source Eurostat/Insee, hors secteur financier, en % de l'emploi)<sup>1</sup> :

- Union Européenne (27 pays) : 43% des employés ont accès à Internet au travail (4 points d'écart en faveur des entreprises de + 250 salariés [45%] par rapport aux entreprises de 10-49 salariés [41%])
- France : 46% (6 points d'écart entre les grandes et petites entreprises).
- Allemagne : 52% (9 points d'écart entre les grandes et petites entreprises)
- Norvège : 66% (6 points d'écart entre les grandes et petites entreprises)

Au niveau européen, la France se situe dans le milieu tableau.

Quant à la dernière enquête du Crédoc (données françaises exclusivement), elle nous indique une forte progression des accès à Internet. Selon cette source, en 2011, 54% des actifs français peuvent se connecter à internet au travail, alors que cela concernait 45% d'entre eux en 2010 (taux quasi-similaire à 2007).

Toujours selon le Crédoc, au sein des actifs, la dispersion autour du taux moyen d'accès à internet est très grande : 91% des cadres sont connectés (+14 points entre 2010/2011), contre 71% des professions intermédiaires, 44% des employés et un quart seulement des ouvriers (+ 6 à 7 points entre 2010/2011 sur ces trois dernières catégories). Corrélation logique, le niveau de diplôme explique pour beaucoup l'accès à internet dans le monde du travail : 78% des plus diplômés disposent d'une connexion, soit deux fois plus que les actifs uniquement titulaires d'un Bepc.

**A la suite de ces données générales, un certain nombre d'observations peuvent être faites afin de préciser les situations et phénomènes.**

- Les inégalités concernant les taux et les modes de connectivité constatées entre les niveaux hiérarchiques supérieurs et les premiers niveaux sont à mettre en rapport avec les « droits d'exploration » du web.

Ainsi, dans une organisation que le Grico a étudiée en 2009, et sur la base des salariés qui ont accès à l'informatique au sein de l'entreprise (9 295 salariés répondants), un tiers des effectifs du collège « exploitation » (premier niveau hiérarchique) n'a pas accès du tout à internet et 2/3 ne peuvent utiliser qu'une liste prédéfinie de sites internet (« liste blanche » accessible via l'intranet). Il est à noter que, dans cette entreprise, l'utilisation restreinte d'internet via la liste blanche s'impose également à plus de 40% des cadres et à la moitié des agents de maîtrise.

Les entreprises établissent ainsi une catégorisation des salariés selon leurs droits Internet, en adoptant le plus souvent, un principe d'attribution élevé

<sup>1</sup> Ne sont ici indiqués que certains pays afin d'exprimer une tendance comparative. Les écarts entre l'Insee et le Crédoc sont liés aux méthodologies.

aux hiérarchies hautes, ces dernières étant soumises à un faible filtrage d'internet. Toutefois, ce dernier maintient le plus souvent une interdiction d'accès, non seulement aux sites illicites (dont la consultation engage la responsabilité juridique de l'employeur), mais aussi aux sites posant des problématiques technico-économiques (consommateurs de bande passante par exemple), à ceux évalués comme ne devant pas faire partie du « référentiel comportemental » au travail (sites de paris en ligne, réseaux sociaux,...) ou encore liés à des pays présentant un risque élevé de type sécuritaire et géopolitique... La gestion politique et managériale de ces droits est l'enjeu de divers débats.

- D'une manière plus générale et d'un point de vue juridique, l'employeur n'a certes pas le droit d'interdire l'accès à Internet au travail à des fins personnelles, mais cette pratique doit rester à un niveau « raisonnable » ne portant pas préjudice à l'activité professionnelle et à la sécurité des réseaux. Les entreprises ont alors été incitées à établir des chartes d'usages des TIC posant les droits et devoirs des salariés, ainsi que les modalités de contrôle de l'employeur.
- Le régime de connectivité comme problème est également lié à l'extension, volontaire ou subie, du temps et des lieux du travail. La tendance de ce mouvement avait déjà été décrite dans l'enquête COI (rapport 2006)<sup>2</sup>. Ainsi, cette extension se manifeste particulièrement pour les cadres : dans nos enquêtes de 2009/2010 portant sur trois grandes organisations françaises, 2/3 des cadres supérieurs consultent leur messagerie professionnelle du domicile de manière quotidienne ou hebdomadaire. Mais, l'utilisation d'internet au domicile pour répondre à des besoins professionnels peut concerner tout type de salarié et non seulement les cadres. Nous l'avons observé pour des salariés n'ayant pas accès à Internet au travail, des salariés issus des premiers niveaux de qualification, ces cas devant toutefois être analysés de manière spécifique en fonction des métiers occupés.

## 2. La critique vis à vis des droits numériques au travail, la perception d'inégalités

Le développement des pratiques numériques au travail ne surgit pas « d'un grand discours surplombant » de communication interne mais se construit à partir d'une longue chaîne d'actants, de conditions, impliquant des médiations diverses, des contraintes techniques, des cultures hétérogènes, des expériences singulières, des compétences, des normes etc.

De même, pour certains salariés (rencontrés sur nos terrains d'enquêtes), l'appréciation critique des droits numériques au travail, les sentiments d'inégalité qui peuvent être manifestés, mettent en jeu un certain nombre d'éléments.

Parmi ces éléments, l'évaluation de différences entre potentiels de connectivité, l'évaluation comparative des droits numériques (internet, intranet, messagerie)

---

<sup>2</sup> *Part des salariés qui travaillent à domicile en dehors des heures de bureau* : établissements de l'État, 66% des cadres de la Fonction Publique d'Etat contre 26% pour les professions intermédiaires, 6 à 14% pour les employés et ouvriers ; 61% des cadres des secteurs Industrie, construction, commerce, transport, contre 25% pour les professions intermédiaires, 8 à 3% pour les employés et ouvriers. Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

entre collègues et entre niveaux hiérarchiques, jouent évidemment un rôle central.

D'autre part, la multiplication des prescriptions d'usages d'intranet formulées au sein de l'entreprise, prescriptions qui en font à la fois un passage obligé pour mieux comprendre son environnement de travail et une source potentielle de gains professionnels ou sociaux, est mal acceptée par des salariés se trouvant en situation d'empêchement d'usage ou de quasi-exclusion vis à vis de ce dispositif. Il convient de plus de considérer cette part de salariés exprimant un « manque » de connaissances ou de compétences pour pouvoir utiliser les TIC. Pour d'autres, le non-usage de l'intranet ou de la messagerie peut néanmoins être complètement volontaire.

Enfin, l'extension continue des pratiques numériques dans la sphère privée nourrit un désir d'accès élargi aux ressources numériques, favorise une croissance des exigences, notamment en termes d'accès à internet. Il est à noter que cela fait fond sur une perception très partielle ou complètement absente, chez une grande part des salariés, des risques juridiques et sécuritaires liés au numérique au sein de l'entreprise.

L'impact sociologique et la critique politique des régimes de connectivité sont donc renforcés par des argumentaires et raisons issus directement de la sphère professionnelle concrète. La revendication formelle d'un droit à un usage privé (par ailleurs reconnu par la loi) du numérique au travail n'étant pas forcément exprimée sous des formes politiques et idéologiques, éthiques, de manière claire. C'est plutôt à partir de la performativité des procédures impliquées par les pratiques que la connectivité est abordée.

Décrivant les univers existentiels des salariés, les expressions qui reviennent le plus souvent sont : « inégalités », « isolement », « dévalorisation », « perte de confiance », « contrôle », « cybersurveillance », « incohérence ». Nos enquêtes montrent ainsi avec force, les tensions, les « double contraintes », voire les contradictions et paradoxes qui sont au cœur des politiques d'entreprise qualifiées d'« hyper-connectives », et qui affirment mettre à travers les TIC, les réseaux... « l'appartenance », « la participation », « la responsabilisation », « la confiance », « les compétences » etc., au cœur de leurs modèles de développement et de transformation.

Les processus discriminatoires ressentis varient selon les métiers et statuts, le potentiel de capital informationnel et social, les compétences (instrumentales, informationnelles et cognitives).

Pour les salariés « empêchés-exclus » par exemple (ceux n'ayant pas accès du tout aux TIC ou pour lesquels l'usage est peu facilité), il y a une tendance forte à établir un lien direct, univoque, entre discrimination numérique et discrimination socio-professionnelle. Les droits numériques et « les identités connectives » déterminent donc pour une part importante, les formes d'identification professionnelle, et les manières d'habiter et de vivre les collectifs et les territoires d'une organisation ou d'une entreprise. Ces collectifs et ces territoires étant de plus en plus marqués par les tensions, luttes autour de la libéralisation ou restriction des flux informationnels sous les contraintes d'un univers concurrentiel (et sécuritaire) durci, sous les conditions d'un « imperium » d'économies politiques spécifiques, sous les contraintes plus ou moins fortes à l'innovation, à la créativité. Ces contraintes et conditions étant dans des rapports complexes, pas forcément convergents.

### 3. Les différentes positions vis à vis d'Internet au travail

Les « objets de valeur » (selon la perspective de B. Latour)<sup>3</sup>, mobilisés par les différentes parties prenantes du débat sur l'accès à Internet au travail, peuvent être synthétiquement présentés selon trois familles de justifications :

- *Justification socio-politique, un principe égalitaire et une exigence professionnelle* : décrit ci-avant par le couplage « identités connectives » / « identités professionnelles » et pouvant aussi être exprimé par des directions opérationnelles, des cadres. Ces derniers peuvent appeler à une extension des droits d'accès à Internet en critiquant l'inadéquation d'une théorie d'action se basant sur la pré-définition des besoins (cf. la liste blanche ou les niveaux d'accréditation qui définissent selon les profils, les sites définissant le « territoire internet » qui convient).

- *Justification sécuritaire, un principe d'immunisation contre des menaces* : par rapport à « un dehors » perçu comme hostile (attaques numériques, cyberguerre, intelligence économique, ...) , un « dedans » où s'exprime une menace humaine (perte de productivité supposée, « pathologies numériques » telles que les addictions, consultations de sites illicites, vols, altérations d'informations...) et une menace technique (consommation accrue de bande passante, nécessité de garantir la disponibilité des services...).

- *Justification économique, un principe d'innovation et de stratégie* : affirmant la nécessaire intégration du numérique « dans les modèles d'affaires de l'entreprise » et la place des systèmes d'information comme leviers de création de valeur.

L'instabilité du cadre est manifeste. Si le Droit en la matière pose, sur certains aspects, des principes fondamentaux (droit à la vie privée au travail, encadrement des modalités de contrôle,...), cela ne suffit pas à clore la discussion entre directions, management et salariés. Les porte-paroles du tout sécuritaire sont très actifs et ce, sur la base d'une conception précisément sécuritaire, c'est-à-dire surdéterminant toute vision et politique organisationnelle par une conception réductrice et très extensive « de la menace ubiquitaire et de l'intrus quelconque ».

Il est à noter que ces porte-paroles sont associés à certains fournisseurs de solutions informatiques spécialisées et que leurs discours et pratiques sont pour une part auto-légitimants, c'est-à-dire qu'ils renforcent l'exigence sécuritaire au fur et à mesure que l'offre de solutions s'enrichit...

Certes, les vulnérabilités existent et sont bien réelles. Toutefois, les asymétries entre acteurs sont massives. Les forces des systèmes productifs ouverts, garantissant innovation, créativité, liberté, fondant leur solidité, sont trop souvent, « écrasées », « sous-estimées », à l'horizon des procédures sécuritaires. Nos enquêtes là encore le montre, ces tensions doivent être examinées avec une intelligence organisationnelle ferme et attentive.

---

<sup>3</sup> Bruno Latour, *La Fabrique du droit. Une ethnographie du conseil d'État*, Paris, La découverte Poche, (2002) 2004

#### 4. Quelles perspectives pour l'accès à internet au travail ? Quelques suggestions : trois exemples.

##### *a) Le transfert sur le salarié des moyens et des responsabilités d'accès à Internet au travail ?*

Cette hypothèse peut paraître provocante. La pratique toutefois montre qu'elle est en cours d'incarnation.

Comme dans beaucoup de cas, le salarié n'a pas attendu que l'entreprise re-définisse son régime de connectivité pour utiliser la messagerie professionnelle à des fins personnelles, ou pour embarquer ses moyens personnels de connexion au travail. Sur ce dernier point, les salariés viennent travailler avec leur ordinateur personnel et évidemment, de plus en plus souvent, avec leur mobile, doté d'un accès internet. Cela confirme, encore une fois, l'hybridation continue des territoires privés et professionnels et les nouvelles tensions qui passent sur la question des « vulnérabilités sécuritaires ».

L' utilisation croissante des téléphones mobiles pour consulter internet ou les mails, est une tendance lourde. Les données Crédoc 2011 sont ici très claires. Elles indiquent :

*Proportion de personnes utilisant un téléphone mobile pour naviguer sur internet* : 24% des personnes de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile (+9 points 2010/2011), 46% des 18-24 ans le font, tout comme 37% des étudiants ou encore 38% des cadres.

En ce qui concerne les « ouvriers », selon la terminologie Crédoc : 78% d'entre eux sont internautes (tout moyen de connexion possible) ; 93% possèdent un téléphone mobile et pour 19% il s'agit d'un smartphone; 21% de ceux qui possèdent un téléphone mobile (smartphone ou pas) l'utilisent pour naviguer sur internet (+5 points 2010/2011); 15% y consultent leurs courriels.

Il ressort ainsi, d'une part, que ces pratiques dans les populations jeunes ne s'arrêteront pas aux portes de l'entreprise dans lesquels ils seront embauchés, et que d'autre part, même s'il y a un écart important entre les cadres et les ouvriers, ce type d'usage pourra se développer au sein des premiers niveaux hiérarchiques. Et ce, à des fins non exclusivement personnelles. Par exemple, nous avons observé le développement très rapide de ces pratiques chez des conducteurs de Bus. Une part croissante de ceux-ci utilisent un téléphone personnel pour consulter une application servant à la gestion de leurs services.

##### *b) Une conciliation des objets de valeurs autour de la justification économique et de la performance organisationnelle ?*

Elle considère que les arguties sur la perte de productivité ne sont pas légitimes ; elle prend en compte le gain de temps pour des salariés dont les besoins d'internet à des fins professionnelles sont croissants et non totalement prévisibles ; elle reconnaît la banalisation de l'usage privé d'internet et son inscription dans une anthropologie générale où s'enchevêtrent *de facto* les différentes sphères.

Les craintes associées aux vulnérabilités, comme les cyber-attaques, restent fondées mais les nouvelles théories d'action des DSI se renégocient à l'aune

d'une ré-évaluation « éclairée » de l'échelle des « risques ». Or, pour répondre à l'exigence d'une révision stratégique, cette posture semble encore bien incertaine (débat sur la dé-périmétrisation, la suppression des listes de contrôle d'accès, l'identification automatisée d'interlocuteurs externes « de confiance » etc.).

*c) Une perspective sociétale et innovatrice ?*

Les entreprises pourraient engager une réflexion sur le rapport entre leur responsabilité sociale/sociétale (RSE), les politiques numériques et les dynamiques d'innovation. Les objets de valeur clés étant l'égalité de traitement en matière de droits numériques, le développement des apprentissages, le traitement des fractures cognitives et économiques perdurant (cf. l'écart entre les moyens économiques des ouvriers et des cadres), tout cela sur fond de transformations des paradigmes dominants à tous les niveaux d'échelle (y compris du management intermédiaire et du top management).

Enfin, seraient envisagés l'enrichissement et l'évolution des missions et des compétences des Correspondants Informatiques et Libertés et ce, sur la base d'une approche critique de la position par trop solitaire et unilatérale de la CNIL. D'autres instances délibératives, consultatives et prescriptives doivent être envisagées : l'importance des questions traitées et les risques et vulnérabilités des sociétés ouvertes, leurs sécurité si l'on ose dire, exigeant des instances et lieux capables de gérer et de porter les controverses socio-juridiques, technopolitiques ...

Il va de soi que chacune de ces orientations n'engage pas du tout le même niveau d'ambition, les mêmes investissements politiques et...économiques. Chacune porte à sa manière, la tension qui pèse sur les territoires des organisations, la tension qui règne entre le désir de maîtrise sur les flux numériques et l'extension des modes d'associations numériques, entre les degrés de clôture et d'ouverture internes et externes. Mais, elles visent à prendre la mesure des processus et enjeux qui se déploient à l'occasion de ce que l'on peut nommer, l'émergence d'une anthropologie entrepreneuriale ouverte, elle-même en résonance avec les transformations qui affectent les sociétés politiques, leurs économies politiques et sociales.

*Liens :*

- Rapport Crédoc sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, octobre 2011  
[http://www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx\\_gspublication/rapport-credoc-diffusion-tic-2011.pdf](http://www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-diffusion-tic-2011.pdf)
- Statistiques Eurostat : <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>  
Eurostat, enquête communautaire TIC 2010 et 2011
- Tableau de bord des TIC dans les entreprises : <http://www.industrie.gouv.fr/tic/>