

# Connaissance de l'emploi

Le 4 pages du CEE, mars 2011, numéro

78 *cee*  
CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI

## TIC ET LIEUX DE TRAVAIL MULTIPLES

Jérémie Rosanvallon,  
Nathalie Greenan,  
Sylvie Hamon-Cholet,  
Frédéric Moatty  
CEE

Selon de nombreux observateurs, la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les entreprises remettrait en cause l'unicité du lieu de travail pour les salariés. Ces outils faciliteraient le fait de travailler dans des endroits multiples et variables.

Mais les résultats de l'enquête *Changements organisationnels et informatisation (COI)* de 2006 sont loin de conforter ce diagnostic. Les salariés qui changent le plus fréquemment de lieu de travail sans avoir de point fixe de rattachement à l'entreprise sont ceux qui utilisent le moins les TIC. Lorsque ces technologies équipent effectivement la mobilité physique au travail, elles ne coupent pas pour autant les liens avec le bureau ou l'atelier. Cette mobilité renvoie à des mécanismes très différents : les TIC peuvent tout autant contribuer à responsabiliser et autonomiser le salarié qu'à prolonger le contrôle et la subordination.

L'unicité du lieu de travail est-elle appelée à disparaître sous l'effet de l'implantation croissante des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les entreprises ? La tendance est souvent présentée comme inéluctable : « les technologies numériques remettent en cause les schémas établis, instaurés par l'industrialisation à partir du XIX<sup>e</sup> siècle, de l'unité de temps et de lieu » (CAS, 2009). La diffusion des TIC modifierait en profondeur ce qui caractérise, pour la grande majorité des salariés, la relation de travail et d'emploi : unicité du lieu d'exercice de l'activité professionnelle, durée et horaires de travail collectifs, collaboration et échanges avec les collègues, contrôle direct de la hiérarchie.

Cette question est souvent abordée au travers du « télétravail ». Mais il s'agit là d'une notion qui reste floue. Même la définition qui en est donnée par l'accord national interprofessionnel de 2005 renvoie à un travail qui s'effectue contractuellement hors des locaux de l'entreprise, à l'aide de TIC, ce qui recouvre une grande variété de situations.

La notion de télétravail ne permet donc pas de bien comprendre l'évolution actuelle du lien entre ces technologies et la mobilité physique des salariés. D'autant que tous les travaux sur le sujet montrent que le télétravail reste finalement très peu développé (de 2 % à 5 % d'après Coutrot [2004]).

**Tableau 1 : Variabilité des lieux de travail selon l'équipement informatique de l'entreprise**

Lieux de travail des salariés	Technologies utilisées par l'entreprise					
	ERP	Intranet et réseau interne	Extranet et EDI	Groupware	Workflow	RFID
Lieu unique (43% des salariés)	(ns)	+2,9%	+4,6%	(ns)	(ns)	+10,4%
Lieux alternants (15%)	(ns)	(ns)	(ns)	(ns)	(ns)	(ns)
Lieux multiples (23%)	(ns)	(ns)	(ns)	(ns)	(ns)	-1,0%
Hors les murs (19%)	(ns)	-17,6%	-12,8%	(ns)	(ns)	(ns)
Part des salariés travaillant dans les entreprises équipées de l'un de ces outils	57,5%	93,5%	80,0%	56,6%	44,0%	56,0%

Source : Fichier couplé *Changements organisationnels et informatisation-COI 2006* / Dares-Insee-CEE / Traitements CEE.

Champ : Salariés ayant au moins un an d'ancienneté des entreprises du secteur marchand de 20 salariés et plus.

Lecture : Le tableau indique des écarts de pourcentages bruts. Dans les entreprises équipées d'un intranet ou d'un réseau interne, les salariés sont plus nombreux à travailler dans un lieu unique que dans celles qui n'en sont pas équipées avec un écart de + 2,9 %. Les écarts ne sont présentés que s'ils sont significatifs dans les tests réalisés (encadré 1). Les écarts non significatifs sont notés « ns ». Les cellules grisées indiquent les cas pour lesquels les écarts sont positifs.

L'effet réel des TIC sur la possibilité de s'affranchir du lieu de travail reste mal connu. Belton et de Coninck (2007), par exemple, observent que les salariés mobiles sont souvent utilisateurs des TIC, tandis que Crague (2005) constate que l'usage d'un ordinateur a plutôt pour effet de sédentariser le travail.

En considérant la diversité des technologies adoptées par les entreprises d'une part et celles utilisées par les salariés d'autre part et en la mettant en relation avec la multiplicité des lieux de travail, l'enquête *Changements organisationnels et informatisation* (COI) menée en 2006 permet un éclairage inédit sur la question (cf. encadré 1).

### ● Différentes formes de mobilité physique au travail

En croisant la fréquence des déplacements et le nombre de lieux de travail mentionnés par les salariés, l'enquête COI offre la possibilité de construire une typologie à quatre modalités selon le niveau de mobilité des individus (cf. encadré 2, tableau 1).

Le premier type, qui constitue la catégorie la plus nombreuse (43 % des salariés enquêtés), englobe ceux qui effectuent leur activité dans un « lieu unique » et ne déclarent aucun déplacement. Cette catégorie est formée avant tout d'ouvriers et d'employés de l'industrie ou du commerce.

Le type « lieux alternants » (15 %) rassemble les salariés combinant un endroit de travail habituel avec un autre lieu, principalement un site de l'entreprise ou du groupe. Ces salariés sont disséminés dans la plupart des secteurs d'activité et des fonctions et dans toutes les catégories socioprofessionnelles, même si les ouvriers y sont un peu moins représentés.

Le troisième type (23 %) correspond aux salariés qui allient déplacements nombreux et « lieux multiples » de travail. Ces salariés passent une partie significative de leur temps en un même endroit mais travaillent aussi sur plusieurs autres lieux, dont leur domicile. Ils se déplacent beaucoup auprès de la clientèle, assistent à des réunions extérieures et interviennent sur d'autres sites de l'entreprise. Il s'agit majoritairement de cadres mais aussi de salariés des professions intermédiaires

occupant des fonctions commerciales ou de conception.

Le quatrième type (19 %) regroupe le travail « hors les murs », c'est-à-dire les salariés qui exercent toujours ou presque toujours leur activité hors d'un bureau, d'un atelier ou d'un magasin. Ces salariés sont le plus souvent auprès de la clientèle ou dans divers sites de l'entreprise ou du groupe. Le déplacement fait partie intégrante de leur métier (par exemple dans le transport) ou leur lieu de travail change constamment (chantiers du BTP). Ce sont, pour beaucoup, des hommes et des ouvriers.

### ● Des salariés plus sédentaires dans les entreprises équipées d'une informatique avancée

L'enquête COI recense les technologies utilisées par les salariés, mais aussi celles dont l'entreprise est équipée plus généralement. Cela permet notamment d'observer leur effet global sur l'ensemble des salariés de l'entreprise, qu'ils soient ou non utilisateurs ou conscients de les utiliser.

Les salariés travaillant dans des entreprises équipées d'une informatique avancée (réseaux internes ou externes et RFID [cf. encadré 2]) déclarent plus souvent que les autres travailler

#### Encadré 1

#### L'ENQUÊTE CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS ET INFORMATISATION-COI 2006 ET MODÈLES STATISTIQUES

L'enquête COI est un dispositif d'enquêtes couplées employeurs / salariés sur les changements organisationnels et l'informatisation, enrichi de données administratives à la fois du côté des employeurs et du côté des salariés et de données sur les conditions et l'organisation du travail. Elle a été menée auprès d'un échantillon représentatif de 7 770 entreprises de vingt salariés et plus des secteurs industriels et tertiaires et de 18 000 salariés de ces entreprises.

Les modèles statistiques mobilisés permettent d'appréhender les liens entre les technologies et la mobilité, toutes choses étant égales par ailleurs, en contrôlant, du côté des salariés, le sexe, l'âge, le groupe socioprofessionnel, le niveau de diplôme, l'ancienneté dans le poste et, du côté des employeurs, le secteur d'activité, la taille, le nombre de niveaux hiérarchiques, le nombre de fonctions et la place de l'entreprise dans la chaîne de valeur (donneur d'ordre, sous-traitant...) (Greenan *et alii*, 2011). Les statistiques descriptives et les régressions logistiques sont pondérées afin de tenir compte de la structure complexe de l'échantillonnage.

Pour en savoir plus : [www.enquetecoi.net](http://www.enquetecoi.net)

## TIC ET MOBILITÉ, ÉLÉMENTS DE DÉFINITIONS

La typologie des formes de mobilité est construite à partir de plusieurs questions du volet « salariés » de COI.

- « Travaillez-vous hors de votre bureau, atelier, magasin...?
  1. tout le temps ou presque ; 2. la moitié ou plus de la moitié du temps ; 3. moins de la moitié du temps ».
- (Pour les salariés ne travaillant pas la plupart du temps dans un seul endroit, un seul site) « Travaillez-vous dans :
  1. plusieurs sites de l'entreprise (ou du groupe) ; 2. dans des salons professionnels, conférences, réunions à l'extérieur ; 3. en clientèle ; 4. à domicile, 5. dans un autre endroit ».

Plusieurs questions de l'enquête COI permettent de cerner l'équipement des entreprises en 2006. Les *Entreprise Resource Planning* (ERP) ou progiciels de gestion intégrée (PGI) gèrent l'ensemble des processus d'une entreprise et partagent les informations entre les métiers par l'intermédiaire d'une base de données unique. Les intranets et les réseaux internes désignent des outils génériques de mise en réseau des postes de travail au sein de l'entreprise. Avec l'extranet ou l'échange de données informatisées (EDI), cette mise en réseau s'entend à l'extérieur de l'entreprise. Le *Groupware* désigne des outils de travail collaboratif et le *Workflow* des outils de gestion électronique des processus. La *Radio Frequency Identification* (RFID) est une technologie qui permet de suivre des objets et des personnes par l'intermédiaire de radio-étiquettes.

Les salariés qui utilisent une « informatique peu connectée » ont accès à un ordinateur sans être reliés à Internet. Ils peuvent disposer d'une messagerie électronique, mais l'utilisent moins de 30 minutes par jour.

toujours dans « un lieu unique » et être moins souvent « hors les murs » (cf. tableau 1). Pour les autres technologies (*Groupware*, *Workflow*), les écarts ne sont pas toujours significatifs, ce qui montre que les liens entre TIC et mobilité restent en partie indéterminés au niveau de l'entreprise.

L'exploitation de l'enquête COI révèle ainsi que l'équipement en TIC des entreprises n'est pas associé à une mobilité accrue des salariés. Une interprétation possible de ce constat serait que ces technologies ont surtout tendance à relier des postes de travail ou des individus situés à distance les uns des autres. Il s'agit alors principalement d'obtenir des données, de réaliser des transactions ou d'échanger des informations. Nul besoin de se déplacer si l'on peut communiquer à distance. Les organisations du travail des entreprises équipées seraient donc plus orientées vers le travail et la coordination à distance que vers la mobilité des travailleurs. Si cette hypothèse globale est vraisemblable, une hypothèse complémentaire serait que le lien entre équipement technologique et mobilité se limiterait à certains salariés utilisateurs des TIC.

### ● Les salariés connectés sont plus mobiles

L'analyse des usages des TIC tels que déclarés par les salariés fait apparaître trois résultats (cf. tableau 2, cellules grisées). Tout d'abord, les individus « hors les murs », en déplacement permanent, sont très rarement utilisateurs de l'informatique. Ce sont souvent des ouvriers pour lesquels le déplacement fait partie intégrante de l'activité. Leur mobilité peut bien sûr s'appuyer sur des outils comme le téléphone portable, mais elle a ici peu à voir avec les TIC dans leur ensemble.

Ensuite, les salariés travaillant dans un « lieu unique » (43 % de la population enquêtée) utilisent surtout une informatique peu connectée : ils n'ont pas accès à Internet et peuvent au mieux se connecter à un intranet ou utiliser ponctuellement une messagerie électronique. Si l'informatique a tendance à sédentariser les individus au travail, c'est donc avant tout lorsque ceux-ci ont des usages peu connectés des TIC.

**Tableau 2 : Mobilité et technologies utilisées par les salariés**

Type de lieu de travail des salariés	Technologies utilisées par le salarié					Non utilisateurs de l'informatique
	Courriel (+30 min par jour)	Internet	Bases de données en ligne	Autre matériel connecté	Informatique peu ou non connectée	
Lieu unique (43% des salariés)	-27,0%	-25,8%	-21,1%	-16,5%	+31,6%	(ns)
Lieux alternants (15%)	+4,9%	+4,5%	+8,2%	+3,1%	-4,0%	-7,7%
Lieux multiples (23%)	+35,2%	+33,2%	+30,1%	+19,2%	-20,2%	-20,1%
Hors les murs (19%)	-13,0%	-11,8%	-17,3%	(ns)	-7,5%	+27%
Part des salariés utilisateurs	14,3%	39,5%	52,6%	18,0%	16,1%	26,3%

Source : Fichier couplé *Changements Organisationnels et Informatisation-COI 2006* / Dares-Insee-CEE / Traitements CEE.

Champ : Salariés ayant au moins un an d'ancienneté des entreprises du secteur marchand de 20 salariés et plus.

Lecture : Le tableau indique des écarts de pourcentages bruts. Les salariés passant plus de 30 minutes par jour à traiter leur courriel travaillent moins souvent dans un lieu unique que les autres salariés ; l'écart est de -27 %. Les écarts ne sont présentés que s'ils sont significatifs dans les tests réalisés (encadré 1). Les écarts non significatifs sont notés « ns ». Les cellules grisées indiquent les cas pour lesquels les écarts sont positifs.

Enfin, c'est seulement dans le cas des salariés travaillant dans des « lieux alternants » ou « multiples » (38 % de la population) que les TIC peuvent être associées à une mobilité accrue.

Ces résultats s'observent quelles que soient les technologies connectées analysées. La mobilité est ainsi moins souvent associée à des outils spécifiques qu'au fait qu'ils soient connectés.

À ce stade de l'analyse, une dichotomie oppose les salariés informatisés mais peu connectés (« lieux uniques »), et ceux qui sont informatisés et connectés (« lieux multiples ou alternants »). Les salariés sédentaires utiliseraient plutôt les TIC pour traiter des informations ou en obtenir sans passer par des contacts avec les collègues, d'où l'emploi d'une informatique peu connectée. Pour les salariés mobiles, en revanche, l'usage de ces technologies s'enrichirait d'une

dimension communicationnelle. Les TIC viendraient alors accroître la mobilité de ces individus en rendant nécessaires des déplacements, dès lors que les échanges impliquent, au-delà des aspects informationnels, un dialogue ou une négociation en face à face.

## ● La mobilité associée aux TIC répond à des logiques variées

L'usage des TIC va donc de pair, dans certains cas, avec une multiplicité des lieux de travail. Mais une analyse des conditions de travail révèle un rôle différent de ces technologies selon que les salariés exercent leur activité dans des lieux « multiples » ou « alternants ».

Ainsi, les salariés travaillant dans des « lieux multiples » se déclarent plus autonomes que ceux qui alternent un lieu de travail habituel avec un autre endroit. Ils ont plus souvent des objectifs précis à atteindre, mais aussi plus de marges de manœuvre pour les modifier ou les négocier. Plus ils sont connectés et plus ils estiment pouvoir s'affranchir des consignes, négocier leurs objectifs et échapper à des contrôles fréquents. Leur utilisation des TIC s'accompagne par ailleurs d'une entraide avec les collègues d'autres services de l'entreprise et d'une responsabilité accrue. Leur ancrage dans les collectifs de travail se perçoit également par le fait que plus ils sont connectés et plus leur rythme de travail dépend de celui d'autres collègues.

À l'inverse, pour les salariés des « lieux alternants », les usages des TIC induisent une surveillance étroite et perçue comme pesante ainsi que des marges de manœuvre réduites par rapport aux objectifs et aux consignes. Ces outils s'assortissent également d'un affaiblissement des liens avec les collectifs de travail. Lorsque ces salariés sont connectés, les relations d'entraide sont moins développées que la moyenne et leur rythme de travail dépend moins souvent de celui de leurs collègues.

La mobilité associée aux TIC recouvre des réalités différentes. Un travail sur des « lieux multiples », avec de nombreux usages connectés et relationnels, peut matérialiser la confiance déléguée à des salariés mobiles, autonomes et ayant des objectifs négociables. On pourrait qualifier cette catégorie de « salariat de confiance ». *A contrario*, pour un travail sur des « lieux alternants », l'informatique joue plutôt le rôle d'un « fil à la patte », rattachant les individus aux réseaux informationnels de l'entreprise. Elle est un moyen d'assurer un contrôle et un pilotage étroits du travail.

\*\*\*

TIC et mobilité ne forment pas un couple inséparable, puisque les salariés les plus mobiles sont aussi les moins équipés. Au niveau de l'entreprise, l'équipement technologique a

davantage tendance à sédentariser les salariés qu'à multiplier leurs déplacements. Et, quand les TIC favorisent la mobilité, celle-ci n'est pas univoque : elle produit une partition entre un salariat de confiance et un salariat supervisé à distance qui garde un fil à la patte.

Quelles formes de mobilité vont se développer le plus à l'avenir ? Alors que tous les espoirs semblent se tourner vers une informatique qui instaure un salariat de confiance, les autres logiques restent très présentes. C'est donc une évolution à plusieurs vitesses qui se dessine, et l'on peut craindre que cela contribue à accroître les inégalités dans les conditions de travail entre cadres et professions intermédiaires d'un côté, employés et ouvriers de l'autre.

## RÉFÉRENCES

**Belton L., De Coninck F.**, 2007, « Des frontières et des liens. Les topologies du privé et du professionnel pour les travailleurs mobiles », *Réseaux*, n° 140.

**CAS**, 2009, *Le développement du télétravail dans la société numérique de demain*, Rapports et Documents, novembre.

**Coutrot T.**, 2004, « Le télétravail en France : 2 % de salariés le pratiquent à domicile, 5 % de façon nomade », *Premières Informations Premières Synthèses*, n° 53.1.

**Crague G.**, 2005, « Le travail industriel hors des murs. Enquête sur les nouvelles figures de l'entreprise », *Réseaux*, n° 134, pp. 65-89.

**Greenan N., Hamon-Cholet S., Moatty F., Rosanvallon J.**, 2011, « TIC et conditions de travail », *Rapport de recherche*, CEE, à paraître.

---

Les actualités du Centre d'études de l'emploi sont en ligne sur le site : [www.cee-recherche.fr](http://www.cee-recherche.fr)

La lettre électronique flash.cee vous informe régulièrement des principales activités du Centre d'études de l'emploi et vous signale ses dernières publications.

Pour la recevoir par courriel vous pouvez vous inscrire sur la page d'accueil du site.

## Centre d'études de l'emploi

29, promenade Michel Simon - 93166 Noisy-le-Grand Cedex

Téléphone : 01 45 92 68 00 - Mèl : [cee@cee-recherche.fr](mailto:cee@cee-recherche.fr) - site : [www.cee-recherche.fr](http://www.cee-recherche.fr)

Directeur de publication : Alberto Lopez - Conseiller scientifique : Jérémie Rosanvallon - Rédactrice en chef : Marie-Madeleine Vennat

Conception technique et visuelle : Fabien Anelli - Imprimerie : Louis-Jean C.P.P.A.P. : 0911 B 07994 - Dépôt légal : 112 - mars 2011 - ISSN : 1767-3356