



HAL
open science

L'usage des réseaux sociaux au bureau : vers un glissement de la sphère privée dans la sphère professionnelle. Le cas de Facebook chez les employés de la bibliothèque de sciences de Grenoble (UJF)

Fatiha Cherfa

► To cite this version:

Fatiha Cherfa. L'usage des réseaux sociaux au bureau : vers un glissement de la sphère privée dans la sphère professionnelle. Le cas de Facebook chez les employés de la bibliothèque de sciences de Grenoble (UJF). Sciences de l'information et de la communication. 2011. dumas-00683951

HAL Id: dumas-00683951

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00683951>

Submitted on 30 Mar 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



L'usage des réseaux sociaux au bureau

Vers un glissement de la sphère privée dans la sphère professionnelle

Le cas de Facebook chez les employés de la bibliothèque de sciences de Grenoble (UJF)

**Nom : CHERFA
Prénom : Fatiha**

UFR des sciences de l'information et de la communication
Institut de la Communication et des Médias

Mémoire de Master 1 Recherche-18 crédits

Parcours : Sciences de l'Information et de la Communication

Sous la direction de Maria HOLUBOWIC

Année universitaire 2010-2011

Remerciement

Je tiens, tout d'abord, à remercier en particulier ma tutrice Maria Holubowicz pour sa disponibilité, ses conseils scientifiques précieux mais aussi ses encouragements. Je remercie infiniment les employés de la bibliothèque de Sciences de Grenoble (BUS) qui m'ont accordé leur confiance et un peu de leur temps en acceptant de me parler de leurs pratiques personnelles. Enfin, un grand merci à Sam pour sa relecture attentive.

Sommaire

Introduction.....	5
--------------------------	----------

Partie1 : Sociologie des usages et les réseaux sociaux à l'ère

du web.....	12
--------------------	-----------

Chapitre 1 : La question des usages et des usagers.....	13
--	-----------

1.1.1 La notion d'usage.....	13
------------------------------	----

1.1.2 Les usages de l'information et de la communication.....	15
---	----

1.1.3 Les usagers des TIC.....	17
--------------------------------	----

Chapitre 2- de l'internet au web.....	19
--	-----------

1.2.1. Internet : aspect historique.....	20
--	----

1.2.2. L'apparition du web.....	22
---------------------------------	----

Chapitre 3 -Réseaux sociaux de l'internet.....	24
---	-----------

1.3.1. Qu'est ce qu'un réseau social.....	24
---	----

1.3.2. La chronologie des réseaux sociaux.....	26
--	----

1.3.3. Historique de Facebook.....	28
------------------------------------	----

Partie2 : L'appropriation des TIC à travers les réseaux sociaux,

le cas de Facebook.....	33
--------------------------------	-----------

Chapitre 1- Sociabilité en ligne : l'identité numérique sur

le réseau social Facebook	34
--	-----------

2.1.1. La notion de sociabilité.....	34
--------------------------------------	----

2.1.2 .Les formes de sociabilité.....	36
---------------------------------------	----

2.1.3. Le paradoxe de l'identité numérique.....	41
---	----

Chapitre 2 : L’usage de Facebook sur son lieu de travail.....	43
2.2.1. L’appropriation d’une technique.....	43
2.2.2. L’incursion de la sphère privée au bureau.....	44
2.2.3. L’appropriation de Facebook par la bibliothèque.....	47
Chapitre 3 : Les raisons de l’absence d’usage	
de Facebook sur le lieu de travail.....	48
2.3.1. La conscience professionnelle et la loyauté au travail.....	50
2.3.2. Les dangers de l’utilisation de Facebook sur son lieu de travail.....	52
2.3.3. Le respect de la vie privée.....	52
2.3.4. Les répercussions professionnelles de l’usage de Facebook.....	57
Conclusion.....	63
Bibliographie.....	65
Annexe1 : Guide d’entretien.....	69
Annexe2 : Entretien de H.....	71
Annexe 3 : Entretien de M.....	76
Annexe 4 : Entretien de F.....	80
Annexe 5 : Entretien de A.....	83
Annexe6 : Capture d’écran de la page Facebook de la bibliothèque universitaire de sciences de Grenoble.....	86
Annexe 7 : Capture d’écran de la page Facebook de la bibliothèque universitaire Droit Lettres.....	87
Annexe 8 : Capture d’écran de la page Facebook de la bibliothèque universitaire Médecine Pharmacie de Grenoble.....	88
Annexe9 : La charte informatique de la (BUS).....	89

Introduction

La question des rapports entre vie professionnelle et vie privée est classique en sociologie. En général, elle est abordée au travers des modes de vie et pose la question de savoir comment les individus et les familles organisent et font tenir ensemble les différentes facettes de leur existence. Or, il se trouve que nos modes de vie connaissent des mutations importantes avec l'usage des techniques d'information et de communication (TIC) qui prennent de plus en plus de place dans la vie privée et la vie professionnelle des individus. Comme le constate Bernard Miège « *avec les nouveaux outils de communication, les frontières entre loisir et travail tendent à se brouiller.* »¹ Le déroulement de la vie privée et de la vie professionnelle est d'autant plus considéré comme entremêlé qu'il semble que les NTIC induisent ou favorisent un brouillage des frontières. Les recherches en sociologie du travail et des organisations montrent, par exemple, que les NTIC contribuent à la redéfinition des frontières organisationnelles autant qu'à la redéfinition des frontières entre vie privée et vie professionnelle. La vie professionnelle aurait ainsi tendance à investir le champ de la vie privée et inversement.² Les TIC ont largement contribué à modifier les structures et processus organisationnels depuis une dizaine d'années en raison notamment de la croissance exponentielle de l'usage de technologies tels que les réseaux et internet en particulier.

En concentrant l'attention sur « *la communication privée hors de ses murs* »³ on voit, peut-être, se manifester un nouveau lien qui s'établit entre vie privée et vie professionnelle. Utiliser les TIC à des fins « personnelles » sur le lieu du travail n'est pas nouveau. Mais ce phénomène est accentué par la multiplication des outils de télécommunication (web, mail, messagerie instantanée, outils de planification, etc.). Le sujet était encore tabou et peu étudié il y a peu de temps.

Les comportements des individus au travail ont connu des transformations avec l'avènement des TIC, la nouvelle technique de communication que constitue internet permettant de combler les périodes de la vie professionnelle marquées par des temps

¹ MIEGE Bernard, *La société conquise par la communication*, Grenoble, PUG, 1989, p. 35

² DE CONINCK Frédéric, « Privé / professionnel, Convergences et divergences », *Réseaux*, novembre-décembre 2006, p. 12

³ DE CONINCK Frédéric, « Privé / professionnel, Convergences et divergences », *ibidem*

morts et d'établir un lien continu avec la vie extra-professionnelle. Comme le note Francis Jauréguiberry, l'usage des TIC conduit à un « *dédoublément du temps* », le temps interstitiel entre deux tâches pouvant être rempli ou encore les temps peu denses pouvant être densifiés. Il est devenu courant d'utiliser son ordinateur de travail pour se connecter sur n'importe quel site communautaire s'il n'y a pas de verrouillage, tout en oubliant pas de souligner que la « *multiactivité* » existait déjà avec la radio voire la télévision. Les technologies de l'information et de la communication pénètrent les pratiques quotidiennes des hommes et les transforment.

L'individu moderne serait l'individu hyperactif, capable de réagir vite aux événements, indéfiniment disponible, organisateur sans faille de toutes les dimensions de sa vie quotidienne, flexible et donc capable de jouer en permanence sur toutes les formes possibles d'ajustement entre sa vie privée et sa vie professionnelle au point de confondre les deux.

John Urry constate que du fait en particulier du développement des TIC et du « *temps instantané* », toutes les frontières entre les états - entre le travail et la famille par exemple - tendent à devenir poreuses. L'introduction des TIC dans les entreprises peut avoir des effets très différents. Patricia Vendramin montre que les TIC « *place le salarié dans une situation de contrôle et de dépendance inédite alors que dans le même temps se développe un discours sur l'autonomie et la responsabilisation dans le travail* ». ⁴

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont largement contribué à modifier les structures et processus organisationnels depuis une dizaine d'années en raison notamment de la croissance exponentielle de l'usage de technologies tels que les réseaux et internet en particulier. La caractéristique principale de l'évolution de ces technologies est la généralisation de l'usage d'outils mobiles de communication comme le sont les ordinateurs portables et téléphones mobiles connectés à internet par les réseaux sans fil actuellement disponibles (Wi-Fi, 3G, etc.). L'usage de ces outils mobiles transforme profondément les rapports traditionnels au temps et à l'espace qu'entretiennent les individus dans le contexte du travail et en dehors du travail. Les technologies mobiles dotent les individus de capacités nouvelles en ce sens que ces

⁴ DE CONINCK Frédéric, « Privé / professionnel, Convergences et divergences », *ibidem*

derniers peuvent exercer leurs activités professionnelles potentiellement n'importe quand, n'importe où, voire dans des contextes inhabituels⁵.

Depuis l'avènement des technologies d'information et de communication (TIC) permettant la communication en réseaux sociaux, de nouvelles pratiques sociales se sont intégrées au quotidien de nombreux individus et en particulier celui des salariés et employés. Les individus utilisent les TIC sur leur lieu de travail, à titre privé, pour étendre leur capacité d'action et la portée de leurs liens sociaux⁶. L'un des réseaux sociaux les plus utilisés par les individus, notamment au travail, est Facebook.

Selon Alexa internet⁷, en février 2011, Facebook était le deuxième site le plus visité au monde après Google. Assimilé à un pays, Facebook est le troisième plus grand pays au monde et représente près d'un dixième de la population de la planète.

Les réseaux sociaux ont poursuivi, en 2009, leur très forte croissance : en un an, on dénombre trois fois plus d'internautes inscrits sur les réseaux sociaux et on observe un surcroît de temps passé de plus 112% sur ces sites. C'est à Facebook que l'on doit le plus clair de la hausse globale. Cinquième site en audience, septième en temps passé, il a reçu près de 21 millions de visiteurs uniques en décembre 2010. Selon une étude sur l'audience sur l'internet réalisée par le site Médiamétrie, les Français sont de plus en plus nombreux à se connecter à Internet tous les jours et à consulter certains types de sites quotidiennement. Parmi les usages quotidiens qui ont le plus progressé en un an, la consultation de blogs ou sites communautaires arrive en deuxième position. En novembre 2010, près de 12 millions d'internautes ont consulté chaque jour un de ces sites soit 2,3 millions d'internautes de plus en un an⁸.

⁵ ISAAC HENRI, « L'impact des TIC mobiles sur les activités des professionnels en entreprise », *Revue française de gestion*, n°, 2006, pp. 168-169

⁶ ISAAC HENRI, « L'impact des TIC mobiles sur les activités des professionnels en entreprise », op. cit., p. 22

⁸ www.mediametrie.fr

Médiamétrie : est le leader des études médias et observe, mesure et analyse les comportements du public et les tendances du marché des médias et de la communication. Créé en juin 1985, Médiamétrie est spécialisé dans la mesure d'audience des médias audiovisuels et interactifs.

Les Français sont de plus en plus friands d'informations, de loisirs, de contacts de toutes sortes. Ils témoignent à l'égard de l'internet d'une sorte de boulimie qui, dans tous les domaines, se traduit par l'augmentation significative de la consommation.

Les nombreuses études montrent que les usages d'internet sont principalement utilitaires et étroitement liés au travail, à la famille et à la vie quotidienne des internautes. Il est intéressant de s'interroger sur la manière dont les utilisateurs de Facebook concilient leurs vies professionnelles et privées à partir d'un même poste de travail.

Le développement des nouveaux supports de communication a eu et continue à avoir un impact direct sur les pratiques socioprofessionnelles. L'apparition des réseaux sociaux a changé notre manière de gérer notre vie privée et la vie professionnelle. Il peut y avoir pendant les heures de travail des « *déplacements* »⁹. Les individus peuvent passer d'une pratique professionnelle à une pratique privée sur le même ordinateur car la majorité des entreprises ont accès à internet et les employés disposent d'un poste ordinateur. Il apparaît ainsi que Facebook est un moyen de communication permettant de rester en permanence en relation avec le monde extérieur pendant les heures de travail. Dans cette perspective, nous postulons que le réseau social est un outil de continuité potentielle pour gérer les deux facettes de la vie en même temps.

L'étude des usages permet d'analyser le rôle de la technique dans la société et d'observer ce que les gens font effectivement avec les techniques de communication.

Notre recherche a pour objectif d'approfondir nos connaissances sur l'usage de l'Internet à des fins personnelles sur le lieu de travail. On se propose, dans la présente étude, d'analyser les modalités d'une conciliation entre l'espace privé et l'espace professionnel afin de mettre en lumière l'existence d'une éventuelle contradiction dans l'usage de Facebook sur son lieu de travail. Pour cela, nous avons choisi de mener une enquête auprès des employés de la bibliothèque de sciences de l'Université de Grenoble pour voir quelles sont leurs pratiques sur le réseau social Facebook.

On peut s'interroger sur les raisons pour lesquelles ces employés se connectent sur les réseaux sociaux, et notamment sur Facebook, en utilisant les technologies mises à leur disposition au travail. Utilisent-ils les TIC en général et les réseaux sociaux en

⁹ GREBENNIKOVA KRASAUTSAVA Iryna, *Internet et les nouvelles formes de sociabilité à travers les chats*, Thèse, Sous la dir. de B. MIEGE, Grenoble, 2007, p.5

particulier à des fins personnelles au bureau pour gérer leur vie privée et professionnelle en même temps ? Quelle est la fréquence d'une telle utilisation ? Existe-t-il différents types de comportement quant à l'utilisation des réseaux sociaux au cours des périodes de travail ? Comment cet usage est-il perçu dans le cadre professionnel ? Est-il nécessaire ? Si oui, quels sont ses apports ? Ne présente-t-il pas des risques ?

Pour répondre à ces interrogations, nous pouvons formuler deux hypothèses dont l'une fait prévaloir le bien-être personnel des agents et l'autre l'accomplissement d'une mission au profit de la collectivité dans l'intérêt général sans prise de risques.

- L'avènement des NTIC et l'utilisation des réseaux sociaux dans les entreprises permettent l'effacement de la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle. Les TIC contribuent alors à l'épanouissement de l'individu en permettant d'établir un lien continu entre la vie privée et la vie professionnelle sans nécessairement nuire au bon accomplissement du travail et en participant parfois de l'amélioration du fonctionnement du service.
- les TIC peuvent être considérés comme sources de conflits avec la hiérarchie dans la mesure où constituent des instruments qui détournent les agents de leurs obligations professionnelles. Ils peuvent présenter des risques pour les agents qui n'adhèrent pas forcément tous à l'usage des NTIC au travail à des fins personnelles.

A partir des recherches précédentes, mais aussi de l'observation empirique de l'utilisation de Facebook dans le service public que nous avons eu l'occasion de côtoyer, nous avons élaboré un certain nombre d'hypothèses. Notre étude sur le terrain avait pour objet de nous apporter les informations nécessaires permettant de vérifier ou d'infirmer lesdites hypothèses.

Ces hypothèses générales doivent bien évidemment être vérifiées. Il reste à trouver une méthodologie d'enquête adaptée à l'observation du phénomène que nous étudions. Les sciences humaines nous proposent plusieurs méthodologies. Nous avons choisi une approche qualitative en utilisant l'entretien semi-directif. L'entretien semi-directif est une technique qualitative fréquemment utilisée. Il permet de centrer le discours des personnes interrogées autour de différents thèmes définis au préalable par les enquêteurs et consignés dans un guide d'entretien.

Il apporte une richesse et une précision plus grande dans les informations recueillies, grâce notamment à la puissance évocatrice des citations et aux possibilités de relance et d'interaction dans la communication entre interviewé et interviewer. Ses finalités sont donc :

- Obtenir des informations, perceptions, sentiments, attitudes ou opinions de la part de l'enquêté ;
- Comprendre ce que les gens pensent ou peuvent penser sur un sujet ;
- Approfondir des points importants ;
- Initialiser une démarche participative ;
- L'entretien semi-directif est donc approprié pour approfondir un domaine donné, ou vérifier l'évolution d'un domaine déjà connu.

Nous allons procéder en deux étapes pour répondre à notre questionnement.

Dans une première partie, nous allons essayer de comprendre la conceptualisation des notions d'usages et d'usager liés à l'insertion des dispositifs techniques dans la société. Nous étudierons également les nouvelles approches des usages sociaux qui sont transformés par l'arrivée d'Internet et l'enchevêtrement de la vie privée et de la vie professionnelle que les réseaux sociaux et notamment Facebook provoquent et amplifient. Puis nous mettrons en évidence la catégorie des employés de la bibliothèque des sciences de Grenoble (BUS) afin d'avoir un aperçu global de la question traitée.

Dans la seconde partie, à partir des entretiens accomplis avec dix employés de la BUS, nous analyserons leurs usages quotidiens du réseau social Facebook sur leur lieu de travail. En effet, certains employés de la bibliothèque ont pour habitude de se servir des ordinateurs mis à leur disposition à des fins personnelles malgré l'existence d'une charte informatique¹⁰ qu'ils ont signée et qui interdit ce type de comportement. Cela permettra

¹⁰ Annexe 9.

Une charte informatique : est un document définissant les règles concernant tous les usages liés à l'informatique et notamment à Internet au sein d'une entreprise ou d'une administration : navigation, courrier électronique, intranet, etc. Cette charte recense les droits et obligations des salariés ou des agents,

d'approfondir notre réflexion sur l'utilisation ou l'absence d'usage du réseau social au bureau. Cette réflexion amènera à mettre en lumière un bilan nuancé de l'introduction du web social au travail.

Dans le cadre de notre étude sera privilégiée l'approche de Cultural Studies qui nous permettra de montrer le rôle de la technique en général et de l'usage de Facebook au bureau. « *Le développement de l'informatique joue un rôle déterminant dans la phase actuelle de l'automatisation des entreprises et dans l'extension des réseaux de transmission de l'information* »¹¹. Cette approche nous aidera également à démontrer que les individus ne sont pas des êtres passifs soumis au pouvoir de la technique. Cet apport nous aidera à mieux étudier les pratiques des usagers du réseau social Facebook et à mettre en évidence ses différents usages comme technique de communication.

Les cultural studies forment un courant de pensée très présent dans les débats sur les médias et leur réception. Elles se sont les premières intéressées directement à la question des pratiques médiatiques. Les recherches menées dans le cadre de ce courant ont étudié les pratiques des différents publics. L'expression « industries culturelles » est traditionnellement employée pour désigner « *l'ensemble des branches industrielles offrant les produits tenus pour décisif dans le développement des techniques de l'information et de la communication (TIC), aussi bien les réseaux que les outils.* »¹² Ces industries créent des biens et des services qui représentent la principale valeur pour le développement des TIC.

tout en soulignant leurs responsabilités. Sa mise en place permet d'éviter toute forme d'abus dans l'usage des outils informatiques et fournit une référence en cas de conflit.

¹¹ CURIEN Hubert, Préface, *Informatique et Société, Des chercheurs s'interrogent*, Grenoble, Presse universitaire de Grenoble, 1988, p. 9

¹² MIEGE Bernard, *Les industries du contenu face à l'ordre informationnel*, Grenoble, PUG, 2000, p. 7

Partie 1 : Sociologie des usages et les réseaux sociaux à l'ère du web

Chapitre 1 : La question des usages et des usagers

La question des usages et des usagers constituent une piste importante dans notre travail dans la mesure où elle nous permettra de penser les rapports entre technique et société. L'observation de l'usage du réseau social Facebook en entreprise constitue une approche pertinente pour comprendre l'influence de cet outil technique dans la vie quotidienne des employés. Encore faut-il cerner avec une certaine rigueur les notions d'« usage » et d'« usager », tâche qui est plus ardue qu'il n'y paraît de prime abord.

1.1.1. La notion d'usage

On trouve dans le dictionnaire Robert de sociologie (1999)¹³ deux sens principaux à la notion d'usage.

En premier lieu, cette notion renvoie à la « *pratique sociale que l'ancienneté ou la fréquence rend normale dans une culture donnée* », sens proche donc du terme de *mœurs*, les pratiques étant ici « *vécues comme naturelles* ».

En second lieu, les auteurs du dictionnaire de sociologie soulignent que l'usage renvoie à « *l'utilisation d'un objet, naturel ou symbolique, à des fins particulières* ». On pense ici aux usages sociaux d'un bien, d'un instrument, d'un objet pour mettre en relief « *les significations culturelles complexes de ces conduites de la vie quotidienne* ». C'est assurément ce second sens qui est utilisé dans la sociologie des usages des médias, et qui nous concerne dans notre recherche.

L'une des premières tentatives de conceptualisation de la notion d'usage en sociologie des médias provient du courant fonctionnaliste américain des « *uses and gratifications* », proche de l'École de Columbia. Dans les décennies 1960 et 1970, des chercheurs désirèrent prendre leur distance face à la pensée unitaire dominante consistant à décrire l'action des médias trop exclusivement en termes d'effets (« *ce que les médias font aux gens* »). Abandonnant ce « *médiacentrisme* »¹⁴, ils ont orienté leurs recherches vers les usages des médias par les usagers (« *ce que les gens font avec le médias* »). Ils ont postulé que les usagers utilisaient « *activement* » les médias pour en retirer des

¹³ AKOUN(A), ANSART (P),(dir.), Le Robert de sociologie, Paris, Seuil, 1999, p. 565

¹⁴ PROULX S. « Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances », In « Enjeux et usages des TIC : aspect sociaux et culturels », Bordeaux, Presse universitaires des Bordeaux, 2005, Tome I, pp. 7 à 20

satisfactions spécifiques répondants à des besoins psychologiques ou psychosociologiques.

D'un point de vue conceptuel, il importe de savoir s'il convient de distinguer entre les notions d'usage (liée à l'utilisation fonctionnelle, singulière de l'objet technique) et de pratiques (notion plus large qui recouvre les grands domaines des activités des individus en société), et ce d'autant plus que dans la tradition anglo-saxonne, ces deux termes sont employés de manière interchangeable. Mme Josiane Jouet propose ainsi la distinction suivante : « *l'usage est plus restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques (usages) mais les comportements, les attitudes, et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil* »¹⁵.

Le concept d'usage connaît une pluralité d'acception et renvoie à un continuum de définitions. Pour Pierre Chambat, l'ambivalence qui entoure cette notion tient au fait qu'elle est utilisée à la fois pour « *repérer, décrire et analyser des comportements et des représentations relatifs à un ensemble flou : Les NTIC* »¹⁶ et selon Philippe Breton et Serge Proulx, l'usage renvoie à un ensemble de définitions allant de « *l'appropriation* » en passant par « *l'utilisation* »¹⁷.

L'adoption d'une technique est étudiée par la sociologie de la diffusion et de la communication. Elle est considérée comme le premier temps de l'usage, en amont de l'appropriation et se résume souvent à l'achat et la consommation.

L'utilisation qui renvoie au simple emploi d'une technique dans une situation de face-à-face avec l'outil, est plutôt étudiée par les cognitivistes et les ergonomes.

L'appropriation de la technique est essentiellement traitée par les sociologues des usages. Elle exige selon MM. Proulx et Breton, la réunion de trois conditions sociales. Pour s'approprier un objet technique, l'individu doit, tout d'abord, démontrer un

¹⁵ JOUET Josiane, « Pratiques de communication et figures de la médiatisation », *Réseaux*, n°151, mars 2007, pp.

¹⁶ CHAMBAT Pierre, « Usages des TIC : évolution des problématiques », *In* « Technologie de l'information et société », n°3, 1994, p.252

¹⁷ BRETON Philippe, PROULX Serge, *L'explosion de la communication à l'aube du XXI siècle*, Paris, La découverte, 2002 p. 225

minimum de maîtrise technique et cognitive de cet outil. Cette maîtrise devra ensuite s'incorporer de manière créatrice à ses pratiques courantes. L'appropriation doit pouvoir enfin donner lieu à des possibilités de détournement, de réinvention, voire de contributions directes des usagers à la conception des innovations techniques. C'est à cette acception de la notion d' « usage » que nous adhérons dans la présente étude.

1.1.2. Les usages de l'information et de la communication

L'une des caractéristiques de la société contemporaine est la croissance des nouvelles techniques de l'information et de la communication qui a contribué à des changements importants dans la vie quotidienne. L'imbrication croissante de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel modifie l'architecture des systèmes de communication. Cette imbrication conduit également à l'apparition d'une nouvelle forme de production sociale. Cette dernière est l'occasion de pratiques inédites qui se manifestent dans la plupart des sphères d'activité (loisirs, les services, le travail) comme dans la vie personnelle et sociale. Les nouvelles techniques de communication se distinguent des anciens médias par un contenu technique et une logique d'opérations propres faites d'interactivité et d'intégration plus en moins prononcée de l'informatique qui entraînent d'autres modes de faire.¹⁸

Nous pouvons constater ces changements tant dans la vie privée que dans la vie professionnelle. A la fin du XXe siècle, les enquêtes montrent la part croissante prise par la communication dans la vie quotidienne. Si la communication télévisuelle connaît la plus forte progression, l'usage des techniques de communication prend temporellement de plus en plus d'importance dans l'existence des individus. Comme le constate Bernard Miège, « *avec les nouveaux outils de communication, les frontières entre loisir et travail tendent à se brouiller* »¹⁹. Ces changements sont à la fois qualitatifs et quantitatifs : qualitatifs, car la communication devient de plus en plus interactive, mobile et horizontale, et quantitatifs car les changements se fondent sur la mutation des pratiques qui se caractérisent par une extension considérable du nombre d'interlocuteurs.

¹⁸ JOUET Josiane, « Usages et pratiques des nouveaux outils », In SFEZ Lucien, *Dictionnaire critique des Sciences de l'information et de la communication*. Paris, PUF, 1993, pp. 371-372

¹⁹ MIEGE Bernard, op. cit., p. 35

L'usage, qui est au centre de l'analyse, est étudié comme un construit social et non pas comme un comportement prédéterminé par la technique. En effet, en plus des formes d'usages prescrites par la technique, il est intéressant d'étudier les contournements, adaptations et intermédiations des usagers qui lui donnent sa qualité d'usage social. L'idée, défendue par Michel de Certeau, est que nos pratiques quotidiennes peuvent suivre ou non les stratégies d'une institution. Beaucoup de ces pratiques sont de l'ordre du « *truc* », de « *l'astuce* » ou de la « *trouvaille* ». La technique peut être assimilée à du « *bricolage* ». Ce sont des pratiques élaborées à partir de nos contraintes et non de celles de l'institution. L'utilisateur cherche à détourner les contraintes par des savoirs profanes et non spécialisés. Il s'agit là d'une habitude très ancienne qu'ont prise les individus que l'on évoque dans les textes anciens sous le vocable de « *ruse* »²⁰.

Le réseau propose aux utilisateurs une multitude des services tel que le travail et la formation à distance, les transactions, les achats en ligne ; les renseignements sur des questions administratives, pratiques ou professionnelles, etc... Dans même temps, le réseau permet de se distraire et de faire passer le temps : on peut visiter les plus beaux endroits touristiques au monde, lire et consulter des livres de différentes bibliothèques. En ce qui concerne la communication horizontale, elle figure comme l'une des innovations marquantes. Ainsi, les réseaux sociaux se sont imposés aussi bien au niveau national qu'international. Ils ont permis de créer une autre forme de communication et d'échange avec les autres. En France, les réseaux sociaux et notamment Facebook ont rencontré un très grand succès grâce aux services permettant de retrouver de vieilles connaissances ou de se tenir au courant de la vie privée et sociale des amis.

A l'heure actuelle, le réseau social comme dispositif sociotechnique, permet de retrouver des vieilles connaissances, de renouer les relations permettant un rapprochement de mondes éloignés dans le temps et dans l'espace.

²⁰ DE CERTEAU Michel, *L'invention du quotidien, 1. Arts de faire ; 2. Habiter, cuisiner*, Paris, Gallimard, 1980

1.1.1. Les usagers des TIC

Dans le cadre de notre travail, il est important de montrer le rôle de l'utilisateur dans le processus d'appropriation d'une technique de communication. Pour cela, il est nécessaire de préciser la notion d'« usager ».

A l'instar de la notion d'usage, celle d'usager revêt un caractère très vaste et peut avoir plusieurs significations (utilisateurs, clients, acteurs, gens, abonnés, lecteurs, spectateurs, téléspectateurs, acheteurs...). Pour mettre de l'ordre dans cette variété de termes, Dominique Boulier propose de prendre en compte les caractéristiques selon lesquelles l'usager peut être « déconstruit » en quatre dimensions²¹ :

1. L'usager est un « consommateur » de médias et de messages dont les comportements sont régis par un principe marchand (par exemple l'usager qui paye une somme d'argent pour acheter un bien qu'il a choisi sur un site internet) ;
2. Envisagé comme « émetteur » d'une opinion individuelle (par exemple à travers l'administration des sondages). L'usager intervient alors dans le cadre de la construction de l'« opinion publique » ;
3. Considéré en tant que « personne » présente dans un « foyer », l'usager occupe le devant dans la scène domestique.

Dans une optique socio-politique, l'usager peut également être défini comme un « citoyen » présent dans la société civile et régi par le principe civique de représentation du plus grand nombre.

Les différentes approches théoriques montrent différemment la place et le rôle des usagers dans le processus d'interaction avec les nouvelles technologies.

Trois courants peuvent être distingués d'un point scientifique pour définir la notion d'usager.

En premier lieu, le courant « *Uses and Gratification* » propose de montrer ce que les gens font avec les médias. Ce courant présente le public comme un acteur actif qui sait

²¹ BOULLIER D, « Construire le téléspectateur : récepteur, consommateur ou citoyen ? ». In : VITALIS André, *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, Rennes, Editions Apogée, 1994, pp. 63 à 74

sélectionner et filtrer les messages qui s'offrent à lui. Le public participe activement à la constitution sémantique des messages.

L'approche du courant déterministe technique met, en deuxième lieu, l'accent sur le fait que les technologies déterminent l'organisation et le fonctionnement d'une société. Pour ce courant, les technologies ont des effets sur le milieu social dans lequel elles sont développées. Lorsque les usages ne correspondent pas aux prescriptions des concepteurs, le comportement des usagers est présenté comme un dysfonctionnement, une attitude de résistance ou encore comme l'incapacité d'apprécier le progrès de la technique.

En troisième et dernier lieu et à l'inverse du courant déterministe, d'autres travaux parmi lesquels on peut citer ceux de J. Perriault, présentent l'utilisateur comme producteur de technologie et montre son rôle autonome dans le processus d'utilisation des systèmes techniques : « *la réaction d'usage est une sorte de négociation entre l'homme porteur de son projet, et l'appareil, porteur de sa destinée première. Les usagers finissent par se stabiliser, ce qui signifie que les négociations ont trouvé leur point d'équilibre* »²².

Selon Pierre Chambat, les usagers des TIC ne constituent pas un groupe organisé auquel il est possible d'appliquer les schémas de l'action collective et les modes habituels de traitement de la demande par le système administratif. Les usagers des TIC représentent, certes, un ensemble de personnes qui peuvent avoir des caractéristiques communes, comme par exemple l'âge, le sexe, l'activité professionnelle, le lieu de résidence, etc. Toutefois, le chercheur montre que ces caractéristiques communes sont insuffisantes pour déboucher sur une identité d'intérêt ; les usagers dans ce cas constituent un « *groupe latent* ».²³

Cette latence peut avoir deux conséquences. La première conséquence est une captation de représentation. Il s'agit des acteurs qui représentent les intérêts de ces groupes cachés. La seconde conséquence est l'atomisation des utilisateurs et leur faible degré

²² PERRIAULT Jacques, *La logique de l'usage*, Paris, Flammarion, 1989, p. 203

²³ CHAMBAT Pierre, « NTIC et représentations des usagers », In VITALIS André (sous la dir. de), *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*, Rennes, Editions Apogée, 1994, pp. 45 à 49

d'organisation. Cet éparpillement favorise la liberté au choix plutôt qu'à la participation à un projet collectif.

Il est néanmoins possible de considérer que les recherches sur les usagers rompent avec le modèle de la consommation. L'utilisateur n'est plus un simple consommateur passif de produits et services qui lui sont offerts, même s'il garde sa qualité d'agent économique. Il devient un acteur et producteur comme on l'a vu précédemment.

Dans le cadre de notre travail, on va présenter les utilisateurs du réseau social Facebook, comme des acteurs actifs, qui ne se limitent pas à une simple consommation des services mis à leur disposition. Les internautes communiquent, chattent, échangent des photos, des commentaires. Ils créent de nouveaux liens sociaux électroniques avec des personnes connues ou virtuellement avec des individus qui ne faisaient pas partie de leur cercle de connaissance.

Chapitre 2- de l'internet au web

Le web 2.0 n'est pas né du néant. Il est le produit d'une histoire, certes brève (une quarantaine d'années), mais intense. Cette histoire est faite de mutations sociales et culturelles, mais aussi de technique. C'est une histoire de protocoles et de formats. Dans le domaine des techniques informatiques de communication, l'afflux des produits et services a généré une telle perturbation économique et surtout sociale qu'un constat s'est très rapidement dégagé depuis quelques années : l'émergence d'une nouvelle culture technique qui s'impose à tout le monde. Les internautes sont devenus, avec l'avènement du web 2.0, des producteurs de contenus et de documents en ligne. Ils reprennent, sur internet, des images médiatiques qu'ils s'approprient, transforment et publicisent dans différents cadres d'auto publication, à la fois personnels et communautaires. Les blogs, forums de discussion, sites personnels ou encore sites de partages d'images et de vidéos deviennent les lieux de recompositions d'images, d'activités dites de « *redocumentarisation* », où de nouveaux documents-images sont créés à partir de documents déjà existants dans les médias.

1.2.1. Internet : aspect historique

Au commencement n'était pas le web mais Internet. Internet fête ses quarante et un ans. En l'espace de quelques années seulement, cette invention d'abord réservée aux militaires, puis aux universitaires, est devenue pour plusieurs centaines de millions d'individus un élément indispensable du quotidien²⁴. C'est en 1969 que le département de la défense des Etats-Unis mit en œuvre le réseau « Arpent », permettant à des ordinateurs distants d'être tous reliés entre eux de telle façon qu'une attaque sur une partie du réseau ne l'empêche pas de fonctionner. Ce réseau fut ensuite utilisé par les universités américaines, les grandes administrations, les musées et les bibliothèques, puis finit par s'étendre à l'échelle internationale sous le nom d'Internet. Les échanges au sein d'Internet fonctionnent selon le système de la communication par paquets: un message émis par un ordinateur est découpé en paquets portant l'adresse de l'expéditeur et celle du destinataire, ainsi que les informations nécessaires pour la mise en ordre des paquets à l'arrivée. Chaque paquet chemine indépendamment en employant des voies disponibles entre les ordinateurs relais appelés routeurs. A l'arrivée, le message est reconstitué par la remise en ordre des paquets. Un tel système ne fonctionne que si les ordinateurs connectés au réseau disposent chacun d'une adresse les désignant de façon non ambiguë: c'est l'adresse IP (*internet Protocol*)²⁵, composée d'une suite de nombres séparés par les points. La version actuellement la plus utilisée est la quatrième, dite Ipv4, qui comprend quatre nombres compris entre 0 et 255. Comme elle arrive à saturation, à l'instar d'un système d'immatriculation d'automobile ou de numérotation téléphonique, elle est en voie d'être supplantée par la version 6 dite Ipv6 longue de 16 octets au lieu de 4 et qui permet de formuler...667 millions de milliards d'adresses par millimètre carré de surface terrestre.

²⁴ KARSENTI Thierry, *L'intégration pédagogique des TIC dans le travail enseignant: recherches et pratique*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2005, p. 2

²⁵ IP : *internet protocol*. Adresse composée d'une suite de nombres séparés par des points permettant de reconnaître les ordinateurs connectés au réseau.

Le dialogue de machine à machine est défini par un ensemble de règles appelées protocole²⁶.

Pour Francis Balle « *le réseau internet n'existe pas : c'est une fédération de réseaux qui communiquent entre eux grâce à un langage, une famille de protocole baptisée TCP/IP. (...) chaque nouveau réseau et chaque nouveau serveur constituent un lieu de transfert possible pour la circulation des données.* »²⁷

Internet sert essentiellement à l'échange des courriels électroniques, au téléchargement de fichiers dans le monde entier, à la discussion en temps réel ou en temps différé (IRC ou Usenet), au jeu (MUD, etc.), ainsi qu'à l'accès à des serveurs en mode client – serveur comme ceux du web.

C'est l'application hypertexte World Wide Web qui va propulser Internet pour devenir un système d'information et de communication incontournable à l'échelle planétaire. Cette application logicielle de partage d'information au moyen de l'informatique interactive a été inventée en 1990 par le Britannique Tim Berners-Lee, travaillant alors au CRN (centre européen de recherche physique nucléaire), et par le Belge Hubert Cailliau (Berners- Lee, 2009). Ce logiciel a été distribué gratuitement sur internet en août 1991. Plusieurs hackers ont alors entrepris de confectionner leurs propres navigateurs sur la base du travail de Berners-Lee : Marc Andreessen, étudiant de l'Illinois, invente Mosaic qui intègre une capacité graphique avancée. En janvier 1993, il le distribue gratuitement via Usenet. Embauché par une firme de Palo Alto, il contribue à la mise au point du premier logiciel commercial de navigation Netscape Navigator, qui sera distribué à partir de décembre 1994. Cette application connaît un succès foudroyant ; aussi, dès 1995, Microsoft commercialise son propre logiciel concurrent, Internet Explorer, qui va finalement s'imposer (notamment par une tactique commerciale d'intégration par défaut de cette application dans le logiciel Windows) pour occuper, en 2002, 90% du marché. C'est donc avec la mise au point du Web et la diffusion tous azimuts des logiciels de navigation hypertextes et multimédia qu'Internet est devenu un moyen de communication par ordinateurs à l'échelle planétaire²⁸.

²⁶ QUEYRAUD Frank et SAUTERON Jacques, Manuel, *Outils web 2.0 en bibliothèque*, Paris, Editions de l'Analogie, 2008, p.23

²⁷ BALLE Francis, *Médias et société*, Paris, Montchrestien, 2005, p.163

Lors de l'émergence de l'Internet, au milieu des années quatre-vingt, nombre de bibliothécaires se sont montrés sceptiques quant à la place de ce nouveau média inclassable. Il en alla pareillement avec l'arrivée du web sémantique. Les bibliothécaires justifiaient leur frilosité par de nombreux arguments mais ne pouvaient toutefois se cantonner à des tâches de travail « internes » connues et maîtrisées pour éviter de se confronter aux demandes des publics et à la révolution numérique en marche.

Depuis son apparition, Internet a suscité un immense débat intellectuel autour des machines d'information et de communication. Pour certains auteurs, tel que Pierre Lévy²⁹, l'apparition de ces nouveaux appareils et systèmes est un événement qui doit être salué. Pour d'autres auteurs, tels que Paul Virilio, Internet représente avant tout une innovation technologique qui sert à la manipulation, à la désinformation et à la désarticulation des sociétés humaines.

Notre travail porte sur l'une des pratiques sociales de cette nouvelle technique via le réseau social Facebook qui a vu le jour sur le web.

1.2.2. L'apparition du web

En quelques années à peine, les réseaux sociaux ont conquis une place centrale dans les usages de l'Internet. L'émergence du web 2.0 offre un espace d'interrogation pour les sciences sociales.³⁰ Le terme « web 2.0 » désigne plusieurs innovations d'ordre éditorial, technologique et sociologique qui, mises bout à bout, forment un ensemble, certes divers, mais qui a changé et changera, de manière radicale, notre rapport à l'informatique. On peut dire que le web 2.0 est l'ensemble des applications qui font du Web une sorte de système d'exploitation à part entière. « *La principale inflexion qu'il imprime au web est d'articuler étroitement l'exposition de soi et la conversation entre proches qui s'étaient jusqu'alors déployées dans des espaces distincts* »³¹. Internet a donc quitté le statut de média en ligne pour celui de plate-forme d'échange.

²⁹ LEVY Pierre, *Cyberculture : rapport au Conseil de l'Europe dans le cadre du projet : Nouvelles technologies, coopération culturelle et communication* », Paris, Odile Jacob, 1997, p. 313

³⁰ CARDON Dominique, Présentation, « Réseaux sociaux de l'internet », *Réseaux*, n° 152, 2008, p.7

³¹ CARDON Dominique, *La démocratie Internet. Promesses et limites*, Paris, Seuil, La République des Idées, 2010, p. 55

On fait généralement correspondre l'arrivée des réseaux sociaux avec ce qu'on appelle le web 2.0, qui constitue une nouvelle ère de l'internet en mettant l'utilisateur au centre de la toile, en facilitant la création de contenu et l'interaction entre les internautes³².

La tendance à la production personnalisée ou à la production amateur dans les N.T.I.C. se précise avec l'apparition de toute une série d'auto productions. Tout le monde peut devenir producteur, grâce au téléphone mobile photographique, au caméscope, au magnétophone miniature, aux blogs, aux SMS, qui sont à la portée de tous. Une certaine démocratisation dans l'usage des nouvelles technologies conduit à la création de réseaux sociaux conviviaux et personnalisés.

Le Web 2.0 se caractérise par un certain nombre de traits distinctifs³³ :

1. Ergonomie ; utilisation plus conviviale ;
2. Architecture technique plus souple ;
3. Interopérabilité accrue entre les services et les applications qui les composent ;
4. Développement des sites collaboratifs dans lesquels les internautes sont mis à contribution, les internautes devenant alors des « *co-acteurs* »³⁴.

Le temps de l'internaute un peu passif, consommant uniquement l'information qui lui était diffusée sur des sites réalisés par des spécialistes, est révolu. Les sites de réseaux sociaux tels que Facebook comptent leurs utilisateurs en centaines de millions. Les utilisateurs du web d'aujourd'hui proposent des services, échangent des informations, commentent, s'impliquent, participent. « *Ils et elles produisent l'essentiel du contenu du web. Ces internautes en pleine mutation ne se contentent plus de naviguer, de surfer. Ils agissent (...)* » pour devenir des « *webacteurs* »³⁵.

Pour bien comprendre ces nouveaux acteurs, il faut marquer la distinction entre l'Internet et le web. Les deux sont souvent confondus, par facilité de langage et du fait

³² JAPIOT Grégoire, « De classemate.com aux réseaux sociaux sur mesure : petite histoire des réseaux », *Documentaliste-Sciences de l'information*, n°3, 2010, pp. 36-37

³⁴ ANDERRUTHY Jean-Noël, *Du Web 2.0 au Web 3.0 Les nouveaux services internet*, Edition ENI, 2009, p. 352

³⁵ PISANI Francis, PIOTET Dominique, *Comment le web change le monde L'alchimie des multitude*, Paris, Pearson Education France, 2008, pp. 85 à 92

de leur indissociable proximité. L'Internet est le réseau informatique mondial qui nous permet d'accéder à nos courriers électroniques ou à des sites web par exemple. Le web, ou « world wide web », est une des applications majeures permises par l'internet. C'est un système qui permet de consulter avec un navigateur des pages mises en ligne sur des sites. Nous avons donc d'un côté un ensemble d'ordinateurs connectés entre eux et de l'autre côté un ensemble de documents modifiables, également connectés entre eux.

L'Internet est le réseau, le web une de ses applications les plus populaires.

Les utilisateurs sont ainsi passés du statut de voyageurs de l'internet (internauts) au statut d'acteurs du web connectés en réseaux. Ces derniers permettent de créer des liens, de tisser des relations aussi bien entre données qu'entre personnes ou entre personnes et données. La dimension relationnelle du web s'est trouvée accélérée par l'augmentation très forte du nombre d'utilisateurs et d'outils à leur disposition. Plus le nombre de « *webacteurs* » est important, plus ils tissent de relations, plus le système est riche et mieux il marche.

L'inscription d'un « *webacteur* » sur le site de réseau social Facebook va lui permettre, en quelques clics, d'entrer en relation avec des milliers de personnes et d'échanger, de partager, d'organiser des événements. Sur le web aujourd'hui, 1+1 est égal à beaucoup. Les centaines de millions d'utilisateurs de Facebook ou d'un autre réseau social trouvent un intérêt plus grand à être en relation que s'ils n'étaient qu'une poignée.

Chapitre 3 -Réseaux sociaux de l'internet

1.3.1. Qu'est ce qu'un réseau social

La notion de réseau social a une acception ancienne. Selon Pierre MERCKLE, « *Un réseau, défini comme un ensemble de relations entre individus, ou comme un ensemble de triade ou d'agencements typiques de plus grande taille, ne connaît*

vraisemblablement pas de frontières ni de délimitation tranchée »³⁶. La société est comme un ensemble dans lequel toutes les créatures qui le compose ont un rôle, une fonction. Cela inclut donc les hommes et les machines qui sont des outils permettant la communication et l'échange entre les individus. L'anthropologue Claude Levi-Strauss considère plus précisément qu'« *une société est faite d'individus et de groupes qui communiquent entre eux* »³⁷. Proche de la notion de société, un réseau social est un ensemble d'entités sociales telles que des individus ou des organisations sociales reliées entre elles par des liens créés lors de leurs interactions mutuelles. Des réseaux sociaux peuvent être créés stratégiquement pour agrandir ou rendre plus efficient son propre réseau social (professionnel, amical, etc.).

Une acception plus récente de la notion est apparue avec l'apparition des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Selon Alain Lefebvre, le réseau social sur le web est un service qui est centré autour du profil de l'individu (« *profil centric* ») et qui permet d'afficher la liste des connexions de cet individu (réseau de contacts ou d'« amis » du profil en question)³⁸. D'après Danah Boyd et Nicole Ellison, les services des réseaux sociaux permettent aux individus :³⁹

- 1- De construire un profil public ou semi-public dans le cadre d'un système délimité ;
- 2- D'organiser une liste d'autres utilisateurs avec lesquels ils partagent des relations ;
- 3- De voir et de croiser leurs listes de relations et celles créées par d'autres à travers le système.

Il existe des sites Internet aidant à se créer un cercle d'amis, à trouver des partenaires commerciaux, un emploi ou identifier des personnes ayant des intérêts communs. Ces sites sont regroupés sous l'appellation « *réseaux sociaux sur Internet* ».

Ce terme désigne un site Internet permettant à l'internaute de s'inscrire et d'y créer une carte d'identité virtuelle appelée le plus souvent « profil ». Le réseau est dit social en ce

³⁶ MERCKLE Pierre, *Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La découverte, 2004, p.11

³⁷ MERCKLE Pierre, *Sociologie des réseaux sociaux*, ibidem

³⁸ CARDON Dominique, Présentation, « Réseaux sociaux de l'internet », op. cit., p. 11

³⁹ CARDON Dominique, Présentation, « Réseaux sociaux de l'internet », op. cit., p. 10

qu'il permet d'échanger avec les autres membres inscrits sur le même réseau : des messages publics ou privés, des liens hypertexte, des vidéos, des photos, des jeux... L'intérêt fondamental du réseau social reste cependant la possibilité d'ajouter des amis (connaissances), et de gérer ainsi une liste de contacts. L'émulation des réseaux sociaux fonctionne ensuite sur deux principes que l'on peut résumer ainsi :

- « Les amis de mes amis sont mes amis » ;
- Les personnes qui partagent les mêmes centres d'intérêts que moi sont mes amis.

Sur les réseaux sociaux existent les « liens faibles » et les « liens forts ».

Nos relations tombent toutes dans l'une de ces deux catégories. La plupart des gens pensent que les « liens forts » sont les plus importants dans une relation. Pourtant, la réalité va à l'encontre de cette idée. Il a été montré que les « liens faibles » pouvaient être les plus utiles dans certaines circonstances.

Les « liens forts » sont les membres de la famille, les amis proches et les collègues avec lesquels on entretient des relations directes. Ce sont des relations marquées par leur longévité et leur réciprocité.

Les « liens faibles » ont une longévité moindre et sont davantage contextualisés ou occasionnels. Ils se nouent, par exemple, pour la réalisation d'un projet professionnel et présentent l'avantage d'être marqué du sceau de l'objectivité et donc de l'efficacité⁴⁰.

En utilisant un réseau social, les internautes cherchent à se créer une identité numérique « *en sculptant une image d'eux-mêmes qu'ils cherchent à réaliser en la faisant valider par leurs pairs* ». Une telle « *pratique d'exposition de soi* » s'inscrit dans une « *dynamique de reconnaissance* » de ce que l'on est ou de ce que l'on souhaite devenir⁴¹.

1.3.2. La chronologie des réseaux sociaux

La popularité actuelle de la notion de « réseaux sociaux » est sans doute liée à l'époque - *the connecte Age* - et au formidable développement quotidien de l'Internet, à sa

⁴⁰ Mark Granovetter a montré dans un article célèbre que les liens faibles, connaissances éloignées, jouaient un rôle plus efficace que les relations plus proches pour certaines activités comme la recherche d'emploi.

⁴¹ CARDON Dominique, *La démocratie Internet. Promesses et limites*, op. cit., p. 60

pénétration dans la vie professionnelle et quotidienne des hommes. Elle hérite aussi du côté mystérieux que cette notion véhicule depuis longtemps, et de son incontestable puissance métaphorique. Pour certains, l'avènement des réseaux sociaux serait lié à l'adéquation de cette notion au monde actuel et notamment à l'économie libérale⁴².

L'apparition des réseaux sociaux sur Internet a commencé en 1988, quand AOL a mis en ligne la première « plateforme sociale », aux fonctionnalités certes limitées, mais permettant déjà d'associer les profils par intérêts.

C'est en 1995 que le premier véritable réseau social a vu le jour : « Classmates.com ». Il s'agissait d'un service permettant aux utilisateurs de rester en contact et d'échanger avec leurs anciens camarades de classe et co-conscrits.

Il est particulièrement intéressant de remarquer que cet ancêtre des réseaux sociaux était centré sur les anciens élèves. En effet, Facebook, le leader actuel des réseaux sociaux dont on parlera plus longuement par la suite, était lui aussi à ses débuts un réseau social réservé aux étudiants. On notera aussi qu'en France l'acteur historique des réseaux sociaux n'est autre que « Copains d'avant », un site lui aussi construit autour de la mise en réseau d'anciennes relations d'études.

Même si sa vie fut de courte durée, il convient aussi de citer « SixDegrees.com » qui vit le jour en 1997 et proposait pour la première fois l'ensemble des fonctionnalités indispensables à ce qu'on appelle un réseau social, à savoir un profil détaillé (site de rencontre) et des listes d'amis (logiciels de messagerie instantanée). Le site sera fermé en 2000 et la vague des réseaux sociaux restera relativement discrète même si, rétrospectivement, on peut pointer quelques initiatives intéressantes telles que le site coréen « Cyworld » qui démarra en 1999 et intégrait les fonctions typiques des réseaux sociaux dès 2001.

Si un certain nombre d'autres dates permettent d'analyser plus en détail l'évolution des réseaux sociaux, on retiendra plus particulièrement celles qui ont vu l'apparition des trois réseaux actuellement leaders sur leurs créneaux.

En 2003, était lancé « LinkedIn », un service de « réseautage professionnel » qui compte aujourd'hui plus de 65 millions de membres. Si « LinkedIn », de par ses

⁴² CRISTOFOLI Pascal, « Aux sources des grands réseaux d'interactions. Retour sur quelques propriétés déterminantes des réseaux sociaux issus de corpus documentaires », *Réseaux*, n°152, 2008, p. 24

fonctionnalités, est reconnu par la plupart des observateurs comme étant effectivement un « réseau social », le fait qu'il soit centré sur des problématiques professionnelles comme son homologue français « Viadeo » le différencie des réseaux sociaux classiques.

En 2003, était aussi lancé le célèbre réseau social « Myspace ». A la fin de l'année 2005, il était le quatrième site le plus consulté au monde après Yahoo, AOL et MSN.⁴³ Le succès de « Myspace » ne fut toutefois pas immédiat. Il connut en effet un premier lancement et un premier échec alors qu'il n'était qu'un service de stockage de fichiers sur internet. Le positionnement providentiel de « Myspace » se fit grâce aux groupes de musiques de rock de Los Angeles qui utilisèrent ce site pour faire leurs promotions, annoncer les dates de leurs tournées de concerts, poster des échantillons de leurs albums photos et correspondre directement avec leurs fans par messagerie. L'importance prise par « Myspace » à l'égard du « marché » des jeunes américains est telle que certains professionnels ont quitté eBay pour y vendre leurs vêtements. Les médias français ont découvert « Myspace » lors de son rachat par News Corp en juillet 2005⁴⁴.

Un troisième réseau social, de création plus récente, ne tarda pas à prendre le leadership : Facebook.

En janvier 2010, 77% des Français étaient membres d'au moins un réseau social.⁴⁵ En août 2010, 20,3 millions de Français de plus de 11 ans étaient membres d'un réseau social, soit une augmentation du nombre d'inscrits de 4,2 millions en un an. Parmi eux, huit millions se connectaient régulièrement sur les réseaux sociaux⁴⁶.

1.3.3. Historique de Facebook

Le site Facebook a été créé par l'américain Mark Zuckerberg qui a eu l'insigne honneur d'être désigné « homme de l'année 2010 » par le prestigieux magazine américain « Time ».

Le réseau social le plus célèbre au monde a été créé le 4 février 2004. L'inscription a d'abord été limitée aux étudiants de l'université de Harvard au sein de laquelle il fut

⁴³JAPIOT Grégoire, « De classmate.com aux réseaux sociaux sur mesure : petite histoire des réseaux », op.cit., p. 36

⁴⁴JAPIOT Grégoire, « De classmate.com aux réseaux sociaux sur mesure : petite histoire des réseaux », ibidem

⁴⁵Sondage IFOP, janvier 2010

⁴⁶Etude de l'Observatoire des usages Internet de Médiamétrie, août 2010

créé, et dès le premier mois, plus de la moitié de la population undergraduate de cette université était inscrite sur le service. Eduardo Saverin (aspect commercial), Dustin Moskovitz (programmeur), Andrew McCollum (graphiste) et Chris Hughes ont rejoint Zuckerberg pour l'aider à promouvoir le site. En mars 2004, Facebook fut ouvert aux universités de Columbia, Stanford et Yale puis à l'ensemble des universités de l'Ivy League et aux écoles de la région de Boston et enfin, progressivement, à la totalité des universités et écoles des Etats-Unis et du Canada.

A ses débuts, le site s'appellait « The Facebook », nom qui s'inspirait des albums photos (« trombinoscopes » ou « facebook » en anglais) regroupant les photos prises de tous les élèves au cours de l'année scolaire et distribuées à la fin de celle-ci aux étudiants. La société a enlevé la particule « The » de son nom après l'achat du nom de domaine facebook.com en 2005 pour 200 000 dollars.

En septembre 2005, Facebook a lancé une version pour les écoles secondaires qui constituait, pour Zuckerberg, la prochaine étape logique. A partir du 26 septembre 2006, toute personne âgée d'au moins 13 ans et possédant une adresse électronique valide a pu posséder un compte. Cette date a marqué le début d'une croissance fulgurante.

Le 5 septembre 2006, Zuckerberg avait ajouté à Facebook le *news feed*, le fil d'actualités en français, une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'être informés en permanence de ce que leurs amis font sur le site : ceux avec qui il se lie, les photos qu'ils ajoutent, etc.

En mai 2007, Facebook s'est enrichi d'une interface de programmation permettant d'enrichir l'interface et la possibilité du service avec des applications extérieures. Grâce à cette ouverture, la popularité du site et son audience explosa rapidement. Alors que le site était connu pour son centrage sur les étudiants, le service devint subitement une plate-forme programmable et déclencha la ruée des développeurs tiers avides de profiter de sa popularité naissante.

Le 23 juillet 2008, Facebook a présenté de nouvelles avancées de la plateforme au cours de sa conférence annuelle à des développeurs, appelant ces derniers à connecter leurs sites Web à Facebook via Facebook Connect. En 2009, le site a amélioré son système de micro-blogging pour éviter de perdre des parts de marché au profit de son concurrent Twitter. Facebook a même lancé la même année une passerelle entre lui et Twitter en

permettant d'associer son compte à celui de Twitter afin de mettre à jour son statut simultanément sur les deux sites.

Le 21 janvier 2010, un livre non-officiel de Ben Mezrich a été publié, « La revanche d'un solitaire : la véritable histoire du fondateur de Facebook », retraçant l'histoire de la naissance de Facebook depuis 2003 jusqu'au courant de l'année 2009. Le film « The Social Network » de David Fincher retraçant l'histoire de la création du site et les conflits financiers qui en ont résulté est sorti le 1^{er} octobre 2010 dans les salles nord-américaines et le 13 octobre 2010 en France. Enfin, le documentaire « Catfish » de Henry Joost et Ariel Schulman, captant l'essence de Facebook, à savoir le virtuel, est sorti en DVD en janvier 2011. Il y dénonce la superficialité des relations qui naissent sur le site en raison des mensonges qui peuvent être proférés par ses utilisateurs.

Le 15 novembre 2010, Mark Zuckerberg annonçait le lancement d'un système de messagerie e-mail ayant pour nom de domaine @facebook.com. Ce nouveau service vise à concurrencer Gmail et Hotmail, les webmail de Google et Microsoft.

En juillet 2010, Zuckerberg annonçait sur son blog que Facebook regroupait plus de 500 millions de membres actifs, devenant la planète phare de la galaxie du web social. Selon les informations officielles, ils étaient 17,2 millions en France en avril 2010, soit plus d'un internaute sur trois, le site étant le quatrième site le plus visité dans l'hexagone. Mark Zuckerberg appelle cette toile d'araignée géante le « *graphe social* » et Facebook apparaît clairement comme le réseau social de référence dans le monde⁴⁷.

Le firewall de certaines sociétés et écoles empêche les employés et les élèves d'accéder à Facebook. Toutefois, l'accès par le port 443 (en utilisant le protocole https) reste parfois possible.

Facebook est disponible en 76 langues différentes. Les premières traductions n'ont été faites qu'en 2008. On trouve même des versions de Facebook en catalan, en basque, ou encore en esperanto. Selon Alexa Internet, Facebook était d'ores et déjà en 2009 le deuxième site le plus visité au monde après Google.

Mark Zuckerberg avait accepté de vendre Facebook à Yahoo pour un milliard de dollars, mais Yahoo ayant revu sa proposition à la baisse en ne proposant que 800

⁴⁷ JAPIOT Grégoire, op.cit. p. 37

millions de dollars, la transaction ne se fit pas. Bien lui en a pris étant donné la valeur estimée de Facebook, en 2010, d'environ 50 milliards de dollars américains.

En tant que réseau social, Facebook permet à ses utilisateurs d'entrer des informations personnelles et d'interagir avec d'autres utilisateurs. Les informations susceptibles d'être mises à disposition du réseau concernent notamment l'état civil, les études et les centres d'intérêt. Ces informations permettent de retrouver des utilisateurs partageant les mêmes passions. Ces derniers peuvent former des groupes et y inviter d'autres personnes. Les interactions entre membres incluent le partage de correspondance et de documents multimédias, principe que l'on retrouve aussi sur d'autres réseaux sociaux, généralistes comme Orkut ou s'adressant au monde des affaires comme Viadeo.

Facebook propose à ses utilisateurs des fonctionnalités optionnelles appelées « applications » représentées par de petites boîtes superposées sur plusieurs colonnes qui apparaissent à l'affichage de la page de profil de l'utilisateur. Ces applications permettent de présenter ou échanger des informations aux personnes qui visiteraient sa page. L'utilisateur trouvera par exemple :

- Une liste de ses amis ;
- Une liste des amis qu'il a en commun avec d'autres amis ;
- Une liste des réseaux auxquels l'utilisateur et ses amis appartiennent ;
- Une boîte pour accéder aux photos associées au compte de l'utilisateur ;
- Un « mini-feed » résumant les derniers événements concernant l'utilisateur ou ses amis, sur Facebook ;
- Un « mur » (« wall ») permettant aux amis de l'utilisateur de laisser de petits messages auxquels l'utilisateur peut répondre.

Par ailleurs, une fonction de messagerie instantanée, disponible depuis avril 2008, permet de signaler à ses amis sa présence en ligne et, si nécessaire, de discuter dans un « salon » privé. Depuis février 2010, le chat de Facebook utilise le protocole de communication XMPP, afin de permettre aux utilisateurs de s'y connecter avec n'importe quel client de messagerie instantanée compatible avec ce protocole.

Facebook peut également être utilisé pour rechercher un emploi en publiant un mini CV sur « My Resume » ou pour reprendre les données de son compte LinkedIn.com ; de mettre en place des sondages et boîtes à idées ; de partager des

agendas (ou retrouver celui de Google Calendar); tout comme dans Yahoo Questions/Réponses (et depuis peu sur LinkedIn.com), de poser des questions pointues à sa communauté ou à l'ensemble des membres de Facebook ; de participer gratuitement à des « social gamers » comme Bola Football.

Le choix des applications à afficher est laissé à l'utilisateur, qui peut en ajouter après avoir consulté le catalogue, ou bien en supprimer, changer leur agencement sur la page, ou en cacher certaines au public. L'ouverture de Facebook aux applications tierces depuis mai 2007 a contribué au succès du site. De nombreux concepteurs ont développés des applications, qui étaient au 30 novembre 2007 au nombre de plus de 8000, développées ou non par Facebook.

Partie 2 : L'appropriation des TIC à travers les réseaux sociaux, le cas de Facebook

Chapitre 1- Sociabilité en ligne : l'identité numérique sur le réseau social Facebook

Le développement des usages du web 2.0 tient au fait que les utilisateurs ont tendance à élargir leur cercle relationnel bien au-delà de ce qu'il était possible d'extrapoler de leurs pratiques de sociabilité dans la vie ordinaire. L'une des évolutions que caractérise le web 2.0 tient à la transformation de la nature des liens et du statut des personnes liées. Tout se passe comme si à une sociabilité restreinte de contacts, souvent connus dans la vie réelle et avec lesquels on entretient des liens forts et proches, s'était ajoutée une pratique de mise en contact beaucoup plus légère.

2.1.1. La notion de sociabilité

L'édition du dictionnaire de l'Académie française de 1798 donnent deux définitions de la sociabilité : en un sens large, « *aptitude de l'espèce humaine à vivre en société, et (en) un sens étroit, relevant d'une définition psychologique qui s'imposera comme sens commun : celui d'aptitude de l'individu à fréquenter agréablement ses semblables, opposant l'enfant sociable à l'enfant timide* »⁴⁸.

Tandis que Maurice Agulhon définit cette notion comme « *aptitude générale d'une population à vivre intensément les relations publiques* »⁴⁹, George Simmel définit la sociabilité en séparant le contenu et les formes de l'existence sociale et en posant que « *ces formes conquièrent leur vie propre, une fonction libérée de tout enracinement dans un contenu car elles se développent pour elles-mêmes et pour l'attrait qui en rayonne grâce à cette libération ; c'est ainsi qu'apparaît la sociabilité comme la forme ludique de la socialisation et - mutatis mutandis - elle se comporte par rapport à sa création déterminée par les contenus, à la manière de l'œuvre d'art par rapport à la réalité* »⁵⁰.

George Gurvitch tente de dépasser l'opposition entre « macrosociologie » et « microsociologie » en introduisant un niveau d'analyse intermédiaire, qu'il appelle le

⁴⁸ Dictionnaire de l'Académie française : la langue classique, Paris, Champion électronique, 1998

⁴⁹ AGULHON Maurice, *Le cercle dans la France bourgeoise*, Paris, Armand Colin, 1977, p. 105

⁵⁰ SIMMEL Georges, *Sociologie et Epistémologie* Paris, PUF, 1981, p.124-125

« *groupement particulier* ». Celui-ci est défini comme un microcosme de manifestations de la sociabilité au même titre que toute société globale est un macrocosme de groupements particuliers.

G. Gurvitch déclare : « *Nous considérons que les éléments composant les plus élémentaires de la réalité sociale sont constitués par les multiples manières d'être liées dans le tout, ou manifestations de la sociabilité, qui, à différents degrés d'activité et de virtualité, se combattent et s'équilibrent dans chaque unité collective réelle. Les manifestations de la sociabilité sont des phénomènes sociaux totaux, ce qui présuppose qu'elles contiennent, au moins virtuellement, tous les paliers en profondeur, mais ce sont des phénomènes sociaux astructurels, ce qui ne les empêche pas d'être utilisés par les unités collectives réelles macrosociologiques dans leur processus de structuration* »⁵¹.

Selon Antonio A. CASILLI, le développement d'amitiés et de collaborations professionnelles, mais aussi la constitution de couples et de familles passe bien souvent de nos jours par Internet. Leviers de la sociabilité, les ordinateurs en réseau conditionnent désormais notre existence quant aux liaisons amoureuses ou amicales, aux relations de parenté et aux rapports de travail. Pour leurs usagers, les technologies numériques, loin de conduire à un isolement, constituent bel et bien des modalités nouvelles et complémentaires du lien social⁵².

Les réseaux sociaux créent une sociabilité à géométrie variable. On passe du babillage aux communautés virtuelles, de la diffusion à accès libre au partage de connaissances, de la rumeur à l'information stratégique⁵³.

⁵¹ GURVITCH Georges, *La vocation actuelle de la sociologie*, Paris, PUF, Tome 1, 1963, p. 121

⁵² CASILLI Antonio A. *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité*, Paris, Seuil, Coll. La couleur des idées, 2010, pp. 247 à 249.

⁵³ LAFRANCE Jean-Paul, « Les réseaux sociaux : les nouveaux outils de la société de l'information », *In Critique de la société de l'information*, Paris, CNRS édition, 2009, pp. 103 à 112

2.1.2 .Les formes de sociabilité

Internet offre différents dispositifs d'information, de communication et de transaction qui sont mobilisés en fonction des objectifs relationnels des acteurs.

Les façons dont les hommes communiquent entre eux sont fort diverses, ont évolué au cours des âges et se sont complexifiées en passant des civilisations orales à nos sociétés modernes. Les signes qui transmettent les messages s'incarnent dans le son, la parole, l'image, le geste. Mais il y a loin de la simple transmission d'homme à homme directe aux instruments puissants, aux relais gigantesques, aux systèmes devant lesquels nous nous trouvons aujourd'hui⁵⁴.

Pour comprendre les modes de sociabilité sur les réseaux électroniques, on va sélectionner ceux qui nous paraissent les plus orientés vers les interactions et plus précisément ceux utilisés par les usagers que nous avons interrogé, à savoir les réseaux sociaux.

Les premières pratiques suscitées par les réseaux sociaux, tels que les forums de discussion et les chats, engendrent de nouvelles formes de sociabilité. Les différents usages d'internet ont évolué jusqu'à être une forme moderne d'extension de la vie réelle. Si les technologies numériques paraissent contribuer à la dispersion des centres d'intérêt et à l'éclatement du corps social, elles permettent à des personnes des différents continents de la planète de se retrouver autour de préoccupations communes.

Parmi les nombreux débats que le développement de l'Internet a suscité, rares sont ceux qui ont été aussi polémique et passionné que celui relatif à ses effets sur nos modes de sociabilité. Ainsi l'Internet a-t-il été accusé d'inciter ses adeptes à s'évader du réel pour entrer dans une culture de plus en plus dominée par la réalité virtuelle. Manuel Castells a pourtant pu souligner que les études existantes montrent que « *(d)ans leur accablante majorité, les usages d'Internet sont utilitaires et étroitement liés au travail, à la famille*

⁵⁴BONIFACE Jean, « Les industries culturelles », disponible sur: http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/colan_1268-7251_1963_num_5_1_4796

et à la vie quotidienne des internautes. Les e-mails en représentent plus de 85%, et servent pour l'essentiel à accomplir des tâches d'ordre professionnel ou pratique, et à maintenir le contact avec la famille et les amis dans la vie réelle »⁵⁵.

En fait, les usages de l'Internet correspondent avant tout à une extension de la « vie réelle » et les échanges électroniques semblent n'avoir en général qu'un effet limité sur la structuration de la vie quotidienne, consistant pour l'essentiel à ajouter une interaction en ligne aux relations sociales préexistantes : « Si Internet a un effet quelconque sur l'interaction sociale, il serait plutôt positif que négatif. D'autant que ses utilisateurs semblent accéder plus facilement, grâce à lui, aux autres sources d'information »⁵⁶.

Contrairement à une idée très répandue, les études existantes ne confirment pas l'hypothèse d'un affaiblissement du lien social et d'une aggravation de la solitude liée à la pratique de l'Internet. La thèse de l'effet désocialisant du web, activant la crainte d'une montée de l'anomie⁵⁷, a été défendue pendant un temps par le professeur Robert Kraut dans un article retentissant au titre on ne peut plus explicite : « Le paradoxe d'Internet : une technologie sociale qui réduit la participation sociale et le bien-être psychologique ? »⁵⁸. Mais certains de ses collègues ont voulu modérer les propos initiaux en démontrant que, si Internet n'est pas un producteur de solitude, la solitude est en revanche un bon prédicteur de l'usage d'Internet. Cela veut dire que ce sont les individus à la personnalité intravertie qui deviennent des utilisateurs intensifs du web, à l'inverse des individus extravertis. Une autre étude a mis en évidence que la diminution ou l'abandon des échanges en ligne ne contribuait que médiocrement à améliorer le bien-être et la socialisation⁵⁹. En 2002, Kraut publia une rétractation, intitulée « Le paradoxe d'Internet rectifié »⁶⁰, dans laquelle il expliqua que l'effet aliénant n'était que transitoire, le temps de l'adaptation aux nouveaux usages informatiques. De nouvelles données ont prouvé que les mêmes individus qui au début avaient eu un usage aliénant d'Internet s'en servaient ensuite pour entretenir leurs liens sociaux. Par ailleurs, plusieurs études ont battu en brèche l'idée erronée selon laquelle le web remplacerait la

⁵⁵ CASTELLS Manuel, *La société en réseaux. L'ère de l'information*, Paris, Fayard, 1998, p. 149

⁵⁶ CASTELLS Manuel, op.cit., p. 153

⁵⁷ MARTINACHE Igor, « Internet bouleverse-t-il les rapports sociaux? », *Alternatives économiques*, n°301, avril 2011, p. 65

⁵⁸ KRAUT Robert et al « Internet Paradox : A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being ? », *American Psychologist*, 1998, vol. 53, n°9, pp. 1017 à 1031

⁵⁹ CARDEN Randy et RETTEW Sheri, « Internet Chat Room Use, Satisfaction with Life, and Loneliness », *Psychological Reports*, 2006, vol. 98, n°1, p. 121-122

⁶⁰ KRAUT Robert et al., « Internet Paradox Revisited », *Journal of Social Issues*, vol. 58, n°1, 2002, pp. 49 à 74

communication en face-à-face et démontré le caractère complémentaire des communications numériques. Il fait s'éloigner de l'opposition classique entre un monde en ligne et un monde hors ligne, et par conséquent entre une socialité « toute virtuelle » et une socialité « en dur ». Le monde en ligne s'imbrique, s'entremêle avec le monde hors ligne⁶¹.

En fait, comme le suggère Castells, « *(l)e vrai problème est peut-être qu'on ne pose pas les bonnes questions* »⁶². En effet, il s'agit selon lui de resituer l'étude de la sociabilité de l'Internet dans le contexte « *de la mutation des modes de convivialité dans notre société* »⁶³. Or, précise-t-il, « *(l)e point capital ici est naturellement le passage de la communauté au réseau comme forme de structuration principale de l'interaction. Les communautés - dans la tradition de la recherche sociologique - étaient fondées sur le partage de certaines valeurs et d'une organisation sociale. Les réseaux sont construits en vertu des choix et des stratégies des acteurs sociaux, qu'il s'agisse d'individus, de familles ou de groupes. La grande mutation de la sociabilité dans les sociétés complexes est donc passée par un changement de la forme principale du lien social : la substitution des réseaux aux communautés territoriales* »⁶⁴.

Aujourd'hui, rappelle Castells, la montée de l'individualisme est le trait dominant de l'évolution des relations sociales dans nos sociétés. « *Après l'hégémonie des relations primaires (les familles, les communautés), puis secondaires (les associations), nous voici dotés d'un nouveau système dominant qui paraît construit sur les relations tertiaires, pourrait-on dire- ce que Barry Wellmann appelle les « communautés personnalisées » : les réseaux centrés autour du moi.*

On assiste, en fait, à une véritable privatisation de la sociabilité. Mais cette relation individualisée à la société est un mode de structuration spécifique du lien social, et non un trait psychologique. Elle est issue avant tout de l'individualisation du rapport entre capital et travail, et entre les actifs et leur activité professionnelle, dans l'entreprise en réseau. Elle est induite par la crise du patriarcat et sa conséquence, la désintégration de la famille nucléaire traditionnelle telle qu'elle s'était constituée à la fin du XIXe siècle »⁶⁵.

⁶¹ CASILLI Antonio A, *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité ?*, op. cit., pp. 239 à 245

⁶² CASTELLS Manuel, op. cit., p. 157

⁶³ CASTELLS Manuel, op. cit., p. 157

⁶⁴ CASTELLS Manuel, op. cit., p. 160

⁶⁵ CASTELLS Manuel, op. cit., p. 161-162

Si « *l'individualisme en réseau* » est bien le nouveau mode de sociabilité dans nos sociétés, l'Internet constitue avant tout une enceinte de réseaux et non un facteur de solitude. Non seulement il est efficace pour maintenir et même développer des liens faibles, mais il semble aussi jouer un rôle positif pour le maintien des liens forts à distance.

Alors que le modèle idéal dominant des sciences sociales depuis un siècle et demi reposait sur l'idée que l'individu se devait, pour son bien-être, d'être inséré dans une communauté au sein duquel le lien social est fort, la montée en puissance des réseaux numériques a mis au jour l'inadéquation d'une telle vision. Une autre structure sociale se profile, plus adaptée pour répondre au temps présent : l'« *individualisme en réseau* ». Selon Wellman, l'univers social est représenté par un ensemble de points éparpillés, liés, comme les nœuds d'une nasse, par des fils subtils. Cette vision a l'avantage de rendre compte de la multiplicité des relations interpersonnelles dans une société. Les sociologues cessent de parler de lien social au singulier pour s'intéresser aux liens sociaux pluriels qui unissent les individus. Ces liens diffèrent en poids, en nature, en solidité. Certains sont forts, d'autres sont faibles. D'une société faite d'agglomérations étroitement soudées, on passe à un entrelacement d'individus séparés⁶⁶.

Pour savoir si cette nouvelle configuration des relations interpersonnelles avait pour effet d'affaiblir leur force, Barry Wellman a complété son modèle en menant une étude sur les contacts réels au sein d'un échantillon d'employés canadiens. Même si 75% des noms dans les listes de contacts des employés appartiennent à des personnes qu'ils ne rencontrent pas en face à face chaque jour, parmi les 25% restants se concentrent tous les proches, les parents, les amis les plus intimes⁶⁷. On peut donc dire que, malgré leur pourcentage minoritaire, les relations fortes sont encore très significatives : la famille, le voisinage, le lieu de travail, la communauté locale ne disparaissent pas⁶⁸. Bien au contraire. Le modèle de l'individualisme en réseau n'est pas un monde régi par le « *chacun pour soi et Internet pour tous* ». Des agglomérations y sont présentes. Tout en bénéficiant du support de leurs groupes homogènes, les usagers peuvent aussi chercher

⁶⁶ WELLMAN B., "Little Boxes, Glocalization, and Networked Individualism", in TANABE N., VAN DEN BESSELAAR P. et ISHIDA T. (dir.), "Digital Cities II: Computational and Sociological Approaches", Berlin, Springer, 2002, pp. 10 à 25

⁶⁷ BOASE J. et WELLMAN B., "Personal Relationships: On and Off the Internet", in PERLMAN D. et VANGELISTI A. L. (dir.), "Handbook of Personal Relations", Oxford., Blackwell, 2005, pp. 709 à 723

⁶⁸ VEENHOF (B.), "The Internet: Is It Changing the Way Canadians Spend Their Time?", Statistics Canada, 2006, n°3, disponible sur: <http://www.statcan.gc.ca/pub/56f0004m/56f0004m2006013-eng.htm>

des « *affinités à distance* ». A des moments précis et pour des tâches définies, ils s'éloigneront momentanément de leurs groupes locaux pour aller puiser des ressources (informations, aide, relations) dans des endroits distants du réseau. Le cercle de connaissances de chacun n'est plus concentré au niveau local mais peut aussi toucher des personnes géographiquement ou socialement lointaines, et devenir un « *réseau global* » (néologisme issu de l'union des termes « global » et « local »)⁶⁹.

Ainsi, le rôle le plus important de l'Internet dans la structuration des relations sociales, affirme Castells, découle de sa contribution à la « *nouvelle sociabilité fondée sur l'individualisme* ».

On a aussi pu s'interroger sur le point de savoir si, dans le cas d'Internet, la dimension désocialisante du média de masse allait l'emporter sur l'entretien du lien social et des rapports interpersonnels. Les chercheurs qui ont exploré cette problématique ont eu recours à la méthodologie des journaux d'emploi du temps. Ils ont demandé à leurs interviewés quand et où ils se servaient d'Internet. En résumé, il est apparu que ceux qui se servaient d'Internet dans le cadre de leur activité professionnelle étaient moins coupés de leurs proches que ceux qui s'en servaient en dehors du travail⁷⁰. Le facteur central est le lieu et le moment de la journée où le web est effectivement utilisé. C'est cela – et non pas les traits de la personnalité – qui influencent le type de relations interpersonnelles affectées par l'usage informatique. Le web doit alors être regardé comme une activité socialisante qui n'annule pas la sociabilité de ses utilisateurs. Il reconfigure la sociabilité.

La reconfiguration de la sociabilité, qui passe notamment par l'utilisation des réseaux sociaux, entraîne un développement considérable de l'identité numérique.

⁶⁹ Voir CARDON Dominique, *La démocratie Internet. Promesses et limites*, op. cit., p.67. L'auteur distingue les « liens forts (famille, amis proches), ex-liens forts (amis et amours retrouvés sur les réseaux sociaux), liens contextuels (collègues, amis du club sportif ou de la chorale), liens d'opportunité (connaissances vagues ou connaissances de connaissances) et liens virtuels (personnes rencontrées sur le net qui partagent quelque intérêt commun). Ainsi existent-ils les « vrais » amis, les amis « intéressants », les amis « utiles », les amis « spécialisés » et les amis « ressources ».

⁷⁰ NIE Norman H., SUNSHINE HILLYGUS D. et ERBRING L., "Internet Use, Interpersonal Relations and Sociability: A time Diary Study", in WELLMAN B. et HAYTHORNTWHAITE C. (dir.), "The Internet in Everyday Life", Oxford, Blackwell, 2002, pp. 215 à 243

2.1.3. Le paradoxe de l'identité numérique

La notion d'identité numérique est difficile à cerner et même paradoxale. Une définition simple communément admise de la notion d'identité numérique est tout à la fois ce qui permet de vous identifier pour entrer sur vos différents services internet (les multiples couples code + mot de passe), et les traces que vous laissez en consultant et surtout en contribuant sur ces mêmes services Internet (informations personnelles, questions sur les forums, photos partagées, articles publiés, récits sur les blogs, etc.). C'est qu'en effet, d'une part, il n'y a de nos jours tout simplement aucun moyen d'identifier qui fait quoi sur l'Internet, ce qui explique que toutes les applications sur le Web vous demandent de saisir votre identifiant et votre mot de passe⁷¹, et que, d'autre part, tout le monde laisse des traces sur Internet sans en avoir toujours conscience.

L'identité numérique est une notion très large. Aussi est-il utile de décomposer les différents traits identitaires que les plateformes relationnelles demandent aux personnes d'enregistrer. On peut décliner ces signes de soi autour de deux concepts qui se trouvent aujourd'hui au cœur des transformations de l'individualisme contemporain : le « réel » et le « virtuel ».

Le « réel » et le « virtuel » entretiennent des relations ambiguës dans le cadre des nouvelles sociabilités cadrées par des images. Chaque individu utilisateur d'Internet est forcément doté d'une identité numérique qui comporte deux faces : un côté technique et un autre qui ne l'est pas.

George Fanny propose une typologie originale des formes de l'identité numérique. L'auteur suggère de décomposer l'identité numérique en trois catégories différentes : déclarative, agissante et calculée. En effet, l'un des traits décisifs des nouvelles plateformes du web 2.0 est de produire des informations sur les personnes à partir de leurs agissements ou des agissements des autres en lien avec eux. L'auteur montre comment les interfaces relationnelles inscrivent les individus dans un processus où, qu'ils le veuillent ou non, leur identité en ligne est en mouvement continu, du fait même des actions générés par les autres qui enrichissent les « *calculs* » sur leur profil et,

⁷¹LEFEBVRE Alain, *les réseaux sociaux, pivot de l'internet 2.0*. p.110

plus fondamentalement, en rendant nécessaire à ceux qui souhaitent être vus et remarqués de produire et de répéter régulièrement les signes identitaires qu'ils prévoient sur la plateforme⁷².

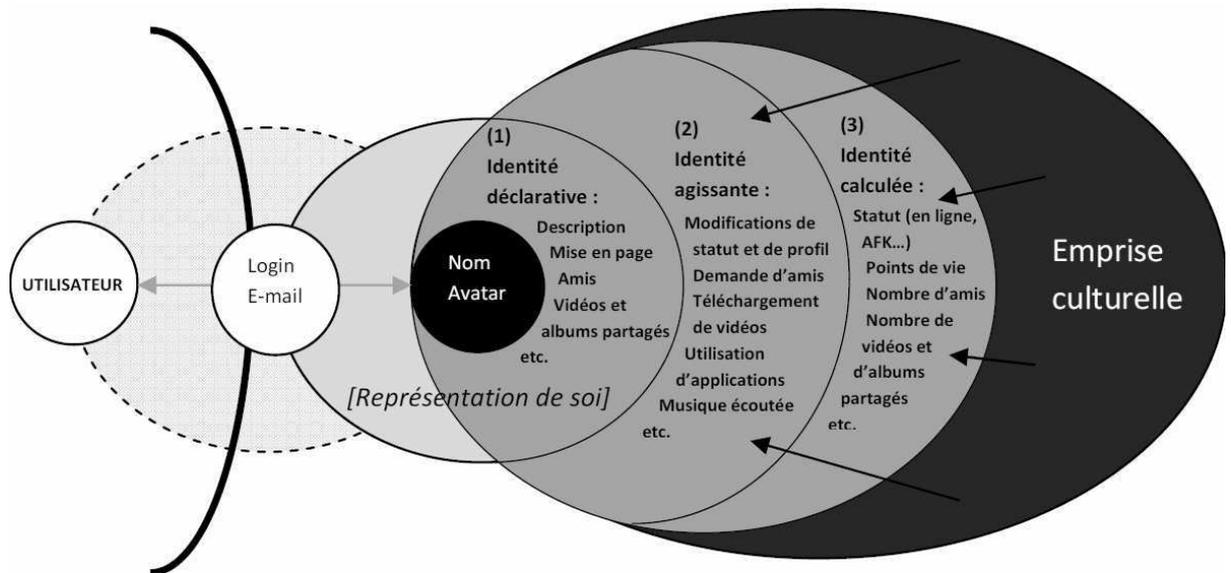


Figure 1 : Représentation du soi et identité numérique (CARDON Dominique)

1. L'« *identité déclarative* » se compose de données saisies directement par l'utilisateur, notamment au cours de la procédure d'inscription au service (par exemple : nom, centre d'intérêt, amis) ;
2. L'« *identité agissante* » est constituée des messages répertoriés par le système, concernant les activités de l'utilisateur (par exemple : « x et y sont désormais amis ») ;
3. L'« *identité calculée* » se compose de chiffres, produits du calcul du système, qui sont dispersés sur le profil de l'utilisateur (par exemple : le nombre d'amis, le nombre de groupes).

Dans le réel, le corps donne d'emblée existence à la personne, lui permettant de se manifester aux yeux des autres et ainsi de construire son identité par différenciation. A l'écran, la personne doit prendre existence : si elle n'agit pas et ne laisse pas de traces d'elle-même, elle est invisible pour les autres. Les sites de rencontre et les sites de réseaux sociaux (Facebook, Myspace, LinkedIn) nourrissent un modèle culturel de

⁷² CARDON Dominique, Présentation, « Réseaux sociaux de l'internet », op. cit., p. 11

l'identité dans un monde de représentation qui signifie « *être présent* »⁷³. Cette nécessité de prendre existence en laissant des traces est un changement radical du paradigme de l'identité⁷⁴.

Ce changement s'accompagne d'un mouvement d'incursion de cette nouvelle sociabilité sur le lieu de travail. Tel est le cas avec l'usage de Facebook dans la sphère d'activité professionnelle.

Chapitre 2 : L'usage de Facebook sur son lieu de travail

L'usage de Facebook par les employés et agents sur leur lieu de travail, qui passe par une véritable appropriation de ce nouvel instrument, illustre le phénomène récent de l'incursion de la sphère privée au bureau.

2.2.1. L'appropriation d'une technique

Le terme d'appropriation est un terme qu'on utilise souvent dans le cadre des études d'usages des technologies sans lui conférer une définition précise. Néanmoins, on peut trouver des racines à l'idée d'appropriation. La notion de l'appropriation remonte par ses origines à une socio-politique des usages dont les travaux se fondent sur les courants de l'autonomie sociale. L'appropriation y est un procédé à la fois individuel et social.

La notion d'« appropriation » recouvre toute les compétences techniques et cognitives chez les individus et les groupes qui utilisent quotidiennement ces technologies. L'originalité de ce courant réside sans doute dans le fait qu'il étudie la formation des usages à partir du point de vue des usagers.

« *L'appropriation est un procédé à la fois individuel et social* »⁷⁵ qui concerne aussi bien la sphère publique que la sphère privée. Serge PROULX a dégagé quatre

⁷³ GEORGES Fanny, « Représentation de soi et d'identité numérique, une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle de web 2.0 », *Réseaux*, n°154, 2009, p.167

⁷⁴ GEORGES Fanny, « Représentation de soi et d'identité numérique, une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle de web 2.0 », op. cit., p.190

conditions qui doivent être réunies pour pouvoir parler d'« appropriation » une fois que l'on dispose du dispositif technique :

1. La maîtrise technique et cognitive de l'objet ;
2. L'intégration significative et créatrice de l'objet technique dans la pratique quotidienne de l'utilisateur ;
3. L'usage répété de cette technologie ;
4. L'appropriation sociale suppose que les utilisateurs soient adéquatement représentés dans les politiques publiques et en même temps pris en compte dans le processus d'innovation (production industrielle et distribution commerciale).

Partant de l'utilisateur, on se propose de cerner, comprendre, analyser les raisons et les conséquences de l'appropriation de Facebook par les employés de la bibliothèque des sciences de Grenoble (BUS) à travers leurs pratiques. Il s'agit de comprendre l'importance de cette technique et ce qu'elle représente pour les utilisateurs dès lors que celle-ci vient s'inscrire dans le contexte de la vie quotidienne sur le lieu de travail.

2.2.2. L'incursion de la sphère privée au bureau

Dans la mesure même où les individus tentent d'organiser l'ensemble de leurs activités, il est logique d'imaginer qu'ils importent et exportent des manières de faire, des outillages, d'une sphère à l'autre⁷⁶. Il est clair que les outils nomades communs aux entreprises et aux individus rejoignent et favorisent des pratiques semblables et font apparaître une « *dimension sociale des usages des technologies* ». Les TIC apparaissent alors « *comme des analyseurs pour comprendre les chemins empruntés dans la quête des arrangements entre le temps de travail rémunéré, le temps de travail non rémunéré et le temps du non travail* »⁷⁷.

⁷⁵ PROULX Serge, op.cit

⁷⁶ DE CONINK Frédéric, « Présentation », in « Privé / Professionnel, Convergences et Divergences », *Réseaux*, n°140, 2006, p. 11

⁷⁷ LE DOUARIN Laurence, « Les chemins de l'articulation entre vie privée et vie professionnelle. Les usages personnels des technologies de l'information et de la communication au bureau », *Réseaux*, n°140, 2006, p. 104

En concentrant l'attention sur la communication privée hors de ses murs, on voit peut être poindre un nouveau contrat qui s'établit entre vie privée et vie professionnelle. L'utilisation des TIC à des fins « personnelles », ce que Laurence Le Douarin a appelé les « *usages clandestins* » des TIC sur le lieu du travail, n'est pas nouveau. Mais ce phénomène s'est accentué avec la multiplication des outils de télécommunication (web, mail, messagerie instantanée, réseaux sociaux, etc.).

Le sujet était encore tabou et décalé, en 1986, quand Laurence Bardin observait les communications téléphoniques privée au travail. Depuis 2001, les études statistiques se multiplient et parviennent toujours au même constat : temps de travail et temps personnel se confondent désormais chez les internautes actifs. En 2001, Websense et Taylor Nelson Sofres⁷⁸ constataient que 29% des Français déclaraient surfer au bureau pour des raisons extraprofessionnelles, contre 41% des Allemands, 44% des Anglais et 51% des Italiens. Et d'après l'enquête menée par TNS Interactive pour le compte de Websense, société spécialisée dans la gestion de l'usage du Net en entreprise, le surf au bureau représenterait chaque année en France une perte annuelle de productivité égale à 14,4 milliards d'euros ! Un tiers des salariés bénéficiant d'un accès individuel à Internet passerait trois heures par semaine, en moyenne, à surfer "privé" au bureau. Les coûts d'utilisation des réseaux sont les plus onéreux. Selon leurs calculs, 30 % des accès au réseau n'ont aucun lien avec les activités professionnelles.

L'une des études les plus récentes est celle qui a été menée conjointement par les instituts Chronopost et Ipsos en 2005. Elle montre que plus le travailleur est équipé d'outils de télécommunications, plus il a tendance à mêler les activités privées et les activités professionnelles. Stefana Broadbent note à ce titre que « *tous les canaux et moyens de communication développés ces 20 dernières années contribuent à réduire la fracture qui séparent vie privée et vie professionnelle* »⁷⁹.

Il ressort de notre enquête menée auprès des employés de la bibliothèque des sciences (BUS) que l'usage des TIC et plus spécifiquement du réseau social Facebook pendant

⁷⁸ <http://www.actionco.fr/Action-Commerciale/Article/Net-privé-au-bureau-quelle-tolérance--728-1.htm> (Consulté le 3 avril 2011)

Taylor Nelson Sofres (TNS) est un groupe international spécialisé dans les études marketing et dans les sondages d'opinion.

⁷⁹ <http://www.internetactu.net/2010/01/18/une-democratisation-de-la-vie-privée> (Consulté le 3 avril 2011)

les heures officielles de bureau à des fins personnelles est d'usage courant. Sur dix personnes interrogées dans le cadre de notre étude, possédant toutes un accès à Facebook, six déclarent s'y connecter sur leur lieu de travail dont quatre entre une demi heure et une heure par jour et deux entre une et deux heures. Une telle proportion, même prise comme il se doit avec les précautions d'usage, ne laisse guère planer de doutes sur l'intensité des « *incursions personnelles* » au travail⁸⁰.

Si tant est que la pratique en soit possible dans l'entreprise ou le service, les interstices que comportent les horaires de travail permettent d'accomplir, par l'intermédiaire des TIC, deux types d'activités poursuivant des finalités distinctes. D'un côté, ces périodes sont mises à profit pour s'adonner à des « *plaisirs solitaires* » aux fins de cultiver ses territoires personnels, par exemple en consultant des sites de décoration, de sport, de mode, de jeu et même de pornographie. D'un autre côté, « *les outils informationnels et communicationnels servent à la fois à gérer la vie quotidienne, à coordonner les emplois du temps professionnel propres à chaque partenaire, à entretenir la « conversation ordinaire » entre eux, à communiquer avec les cercles de sociabilité, comme la famille, les amis avec lesquels on organise des rencontres et on échange des photos* »⁸¹.

L'entretien mené auprès des agents de la BUS utilisant Facebook sur leur lieu de travail, lesquels n'ont aucun scrupule à le faire, confirme pleinement cette dichotomie. Considéré comme un précieux outil pour garder un contact avec l'extérieur, Facebook sert à la fois, d'une part, en tant qu'instrument pour satisfaire sa curiosité, son besoin de détente ou de combler les temps morts (par les jeux par exemple) et, d'autre part, en tant qu'outil de sociabilité et d'organisation avec le cercle familial et amical par l'échanges de mails et de photos, l'utilisation du chat... Par ailleurs, la conscience de l'utilisation de leurs données personnelles à des fins commerciales, de la perte de temps et de l'oisiveté que l'usage de Facebook peut entraîner ne semble pas les déranger le moins du monde.

Certains aspects considérés comme positifs par les agents de la BUS méritent d'être soulignés dans la mesure où ils constituent pour eux des arguments de poids dans le but de justifier l'usage de Facebook pendant leurs heures de travail. Tandis qu'un agent

⁸⁰ LE DOUARIN Laurence, « Les chemins de l'articulation entre vie privée et vie professionnelle. Les usages personnels des technologies de l'information et de la communication au bureau », op. cit., p. 103

⁸¹ LE DOUARIN Laurence, « Les chemins de l'articulation entre vie privée et vie professionnelle. Les usages personnels des technologies de l'information et de la communication au bureau », op. cit., p. 106

explique que l'usage de ce site lui évite désormais d'avoir à quitter son poste de travail pour appeler son fils à l'extérieur, un autre fait observer que Facebook lui permet de se tenir informé des dernières parutions d'ouvrages scientifiques dans le secteur qui relève de sa compétence (choix d'acquisition ; veille éditoriale). Un troisième relève que des collègues deviennent parfois des contacts Facebook, ce qui « *facilite la communication en interne* », même s'il faut veiller à ne pas mélanger les informations que l'on divulgue entre amis et collègues. Sans même évoquer la diminution de l'utilisation du téléphone fixe de la bibliothèque qui va dans le sens d'une économie, même modeste, des deniers publics, Facebook peut donc être présenté comme un outil contribuant à renforcer la continuité, la qualité et l'adaptation du service public, trois principes qui figurent parmi ceux qui gouvernent juridiquement le fonctionnement de l'ensemble des services publics.

En parallèle à l'utilisation personnelle du site Facebook par les agents au cours de leurs heures de travail, il convient de souligner que l'institution s'est elle-même approprié ce moyen de communication.

2.2.3. L'appropriation de Facebook par la bibliothèque

Si les étudiants et les jeunes de façon plus générale représentent la grande majorité des membres de Facebook, il est intéressant de relever que de plus en plus de professionnels et d'associations s'inscrivent sur le réseau. La BUS de Grenoble a ainsi pris la décision de créer un compte Facebook pour pouvoir communiquer avec les étudiants à l'occasion de travaux. La mise en place d'un tel site a, par exemple, permis d'informer les étudiants sur les salles qui étaient provisoirement fermées. Facebook a alors été un outil au service du bon fonctionnement du service public, de la bonne administration. Il faut y voir là l'une des nombreuses manifestations de l'e.administration qui a été impulsée par les pouvoirs publics depuis une décennie pour établir une « administration ouverte, répondant aux besoins du citoyen-client »⁸². Le développement de la relation numérique et de cyberadministration est un levier essentiel de l'amélioration de la qualité de service et de la modernisation de l'Etat.

⁸² ROQUES-BONNET Marie-Charlotte, *Le Droit peut-il ignorer la révolution numérique ?*, Paris, Michalon, 2010, p. 47

Il sert depuis de moyen de communication plus général à l'adresse des étudiants pour les tenir informés des diverses manifestations d'ordre culturel. Un certain nombre d'autres bibliothèques en France ont emprunté la même voie, y compris à Grenoble (BU Droit et Lettres, de Médecine et Pharmacie).

Par ailleurs, la BUS a pu grâce à la création de son site Facebook créer un intranet qui facilite la communication entre les agents et donc, là encore, le bon fonctionnement du service public.

Si grande soit l'influence de Facebook dans la vie de certains agents, il importe de souligner que d'autres agents se refusent à l'utilisation de ce réseau social sur leur lieu de travail pour diverses raisons.

Chapitre 3 : Les raisons de l'absence d'usage de Facebook sur le lieu de travail

Le refus et la résistance à une technologie sont des formes de non-usage. Face aux techniques qui nous entourent, il n'y a pas que des usagers mais aussi des non usagers, voire des réfractaires qui refusent l'utilisation de ces outils. Le non-usage peut renvoyer à la non-adoption, la non-utilisation et la non-appropriation de ceux-ci. L'absence d'adoption se résume à des actions telles que le non-achat et la non-consommation. La non-utilisation renvoie plutôt au non-emploi « physique » et « concret » de l'objet technique. Quant à la non-appropriation, elle peut être définie par l'absence de maîtrise technique et cognitive de l'outil. Le non-usage peut s'expliquer aussi par des contraintes externes (état de l'offre, décalage entre l'offre technique et la demande sociale...) et par des caractéristiques propres aux non usagers (absence d'un certain capital économique et social, incompétence technique et cognitive pour la manipulation des TIC). Ils existent d'autres facteurs qui déterminent l'appropriation ou le rejet d'une technologie. On cite essentiellement le besoin et la connaissance. L'absence de besoin et le manque de connaissance technique peuvent en effet expliquer la non-appropriation, le non-usage. Pour Bertier et Sohrabi, le besoin est l'élément le plus capital, "la mère" de l'appropriation ou du refus d'une technologie. Dans cette logique, Philippe Mallein postule que l'utilité précède l'usage, ainsi la

perception de la non-utilité d'un objet technique peut déterminer l'absence de son usage. Dans une perspective différente, Yves Le Coadic (2004) s'est intéressé à l'étude du non-usage de certains systèmes d'information. Il souligne que les non usagers sont des personnes qui n'ont pas de problèmes à résoudre, ou encore qui n'ont pas conscience de l'existence de tels problèmes. Ils n'ont tout simplement pas besoin de ces dispositifs. Se concentrer sur l'utilité et le besoin apparaît nécessaire mais insuffisant pour comprendre le non usage technique. Le manque d'intérêt et l'absence de besoin peuvent expliquer ce phénomène. Toutefois, il est important de pouvoir différencier le non-besoin basé sur une réelle justification, le non-besoin comme une défense et l'absence de besoin par manque de connaissances et de savoir faire. Comme le notent Bertier et Sohrabi (2004), la connaissance est en effet un facteur qui joue un rôle fondamental pour l'acceptation et l'appropriation d'une technologie⁸³.

Lorsque l'usage de Facebook est évoqué en rapport avec le lieu de travail, l'absence d'usage de ce site trouve de nouvelles justifications. Parmi celles-ci figurent la conscience professionnelle et la loyauté au travail, et ce alors même que le travail n'a eu de cesse d'envahir ces dernières années la sphère privée avec l'apparition du télétravail et la pression croissante des objectifs professionnels assignés aux employés. Source d'une formidable liberté de mouvement intellectuelle et physique, les TIC permettent, en effet, incontestablement aux salariés ou aux agents de gagner en autonomie. Mais ils se trouvent par là-même soumis à une télé-disponibilité très pesante en étant toujours joignables, pouvant être dérangé partout et à tout moment, au mépris de leur vie personnelle et familiale. Avec les TIC, le travail s'immisce dans les moindres interstices de la vie privée, voire s'invite à domicile. Sans doute ces travailleurs importent-ils aussi leur vie personnelle au bureau en se connectant, et pas seulement pendant les pauses, sur Facebook par exemple. « *Mais l'équilibre importation/exportation hier satisfaisant pour les deux parties n'existe plus : la vie professionnelle est en train de phagocyter la vie personnelle, mais aussi le temps de déconnexion nécessaire à l'équilibre physique et psychologique de chacun* »⁸⁴.

⁸³ BOUDOKHANE Feirouz, « Comprendre le non-usage technique : réflexions théoriques », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, disponible sur http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux 2006

⁸⁴ RAY Jean-Emmanuel, « Les libertés dans l'entreprise », *Pouvoirs*, n°130, 2009, pp. 140-141

2.3.1. La conscience professionnelle et la loyauté au travail

Jusqu'à récemment, le lieu de travail était un endroit dans lequel l'individu ne communiquait pas, ou très peu, avec leurs liens les plus étroits, familles ou amis. « *Lorsqu'il était au travail (...), on attendait de l'individu qu'il se concentre uniquement sur son environnement professionnel, en considérant que toutes les distractions venues de la sphère privée pouvaient entraver ou compromettre le travail à accomplir* »⁸⁵. La séparation de la famille ou des amis proches, et l'engagement vis-à-vis du groupe, sont encore considérés de nos jours comme des facteurs essentiels de réussite dans toute activité. On y voit là les conditions préalables pour devenir un travailleur fiable et un collègue sur lequel il est possible de compter⁸⁶. Cette conception n'est que l'expression d'un modèle de travail hérité du XIXe siècle qui « *demandait une séparation rigide des sphères privée et professionnelle, étant donné que l'on estimait payer un travailleur pour qu'il consacre toute sa force, son talent et son attention, uniquement aux activités nécessaires à l'accomplissement de sa tâche* »⁸⁷. Alors que pendant longtemps de nombreuses activités professionnelles se sont accomplies sur le lieu de vie, l'industrialisation a eu pour effet de transférer les activités de travail du domicile vers l'extérieur. Dès lors, il n'est pas très surprenant que l'apparition des NTIC ait eu pour effet d'opérer un déplacement de la sphère privée vers le lieu de travail.

La prégnance de l'idée selon laquelle la productivité serait directement liée au temps consacré est d'autant plus surprenante que de nombreuses études économiques ont montré qu'elle est fautive. C'est la raison pour laquelle la persistance de cette idée ne peut s'expliquer que par des raisons culturelles qui ont à voir avec le contrôle, la hiérarchie et la perception du travail lui-même. Comme l'écrit Mme BROADBENT, lorsque les employés ou agents utilisent un NTIC sur leur lieu de travail à des fins personnelles, « *ils violent la séparation des sphères privée et professionnelle. Ils défient le principe historique du cloisonnement des deux espaces. (...) (Ils) cassent ouvertement*

⁸⁵ BROADBENT Stefana, *L'intimité au travail. La vie privée et les communications personnelles dans l'entreprise*, Paris, Editions FYP, 2011, p.75

⁸⁶ BROADBENT Stefana, *L'intimité au travail. La vie privée et les communications personnelles dans l'entreprise*, op. cit., p. 76

⁸⁷ BROADBENT Stefana, *L'intimité au travail. La vie privée et les communications personnelles dans l'entreprise*, op. cit., p. 77

le contrat social qui oblige le travailleur à consacrer, en échange d'une rémunération, une attention complète à ses tâches. »⁸⁸ Par ailleurs, ce modèle apparaît dépassé pour un certain nombre d'activités professionnelles qui nécessitent des pauses régulières pour combattre la fatigue générée par le traitement intensif de données complexes ou de connaissances. En dépit des sérieuses critiques dont il fait l'objet, ce modèle, qui continue à prévaloir à l'école, demeure intériorisé par un certain nombre de travailleurs.

Dans une étude consacrée à l'utilisation des TIC sur le lieu de travail, Laurence Le Douarin identifie une catégorie d'employés qui se refusent à utiliser ces outils par conscience professionnelle : les « *bipolaires procentrés* »⁸⁹. Elle relève, à ce propos, que certains « *salariés développent une certaine conception du rôle qu'ils ont à tenir, c'est-à-dire qu'ils agissent en fonction des attentes légitimes de comportements. Pour ne pas en dévier, une partie des salariés limite le recours aux TIC pour des motifs privés. Par exemple, certains cadres encadrants, placés en haut de la hiérarchie, mettent un point d'honneur à laisser hors des murs de l'entreprise la « vie privée* »⁹⁰. Les « *bipolaires procentrés* » se caractérisent par « *une relative imperméabilité entre la vie du bureau et la vie du foyer (...). Cet agencement se retrouve surtout parmi la population des cadres encadrants dont l'identité professionnelle s'appuie sur une conduite exemplaire au travail et sur un devoir de loyauté envers l'entreprise. Le privé empiète peu l'espace de travail. Ces cadres s'autorisent quelques écarts dont la rareté ne fait que confirmer l'existence de la règle.* »⁹¹

Il est intéressant de relever que ces personnes ont en quelque sorte créée une règle de conduite qu'elles s'imposent à elle-même. Même s'il ne faut pas perdre de vue les systèmes plus ou moins explicites de contrôle qui existent d'ores et déjà dans les entreprises et les administrations au nom des exigences de productivité et d'efficience, il est remarquable que certaines catégories d'employés s'auto disciplinent au nom d'une certaine éthique professionnelle.

⁸⁸ BROADBENT Stefana, *L'intimité au travail. La vie privée et les communications personnelles dans l'entreprise*, op. cit., p. 115

⁸⁹ LE DOUARIN Laurence, « Les chemins de l'articulation entre vie privée et vie professionnelle. Les usages personnels des technologies de l'information et de la communication au bureau », op. cit., p. 110

⁹⁰ LE DOUARIN Laurence, « Les chemins de l'articulation entre vie privée et vie professionnelle. Les usages personnels des technologies de l'information et de la communication au bureau », op. cit., p. 104-105

⁹¹ LE DOUARIN Laurence, « Les chemins de l'articulation entre vie privée et vie professionnelle. Les usages personnels des technologies de l'information et de la communication au bureau », op. cit., p. 110

Qu'en est-il des agents publics dont de nombreuses études de science administrative ont montré qu'ils étaient pétris d'un certain sens du service public et de l'intérêt général ? Si l'on a pu voir que nombre des agents de la BUS interrogés n'hésitent pas à utiliser Facebook durant leurs heures de travail, il convient néanmoins de souligner qu'ils insistent souvent sur le fait qu'un tel usage ne les empêche pas de remplir leur mission, à laquelle ils semblent être attachés. D'autres agents de la BUS poussent toutefois le sens du devoir jusqu'à s'interdire l'usage de cet outil par principe. L'analyse des propos que ces derniers tiennent montrent qu'ils se situent clairement dans le modèle de séparation stricte étudié précédemment. Il existe ainsi une échelle du sens du devoir qui n'emporte toutefois jamais un effacement du sens du service public.

La conscience professionnelle ne constitue toutefois pas le seul motif de l'absence d'utilisation de Facebook par les agents de la BUS.

2.3.2- LES DANGERS DE L'UTILISATION DE FACEBOOK SUR SON LIEU DE TRAVAIL

Si la société numérique est souvent parée de tous les charmes du modernisme, cette nouvelle société demeure très ambivalente. En effet, si elle ouvre de très nombreux espaces de liberté (libertés de s'informer, de communication, de création et d'expression, d'entreprendre, etc.), elle présente aussi une face plus sombre qui suscite depuis peu une opposition de plus en plus importante⁹². « *Si l'internet est émancipateur, il est aussi à sa manière, de façon concomitante, tyrannique.* »⁹³ L'utilisation de l'Internet sur son lieu de travail peut donner à ses utilisateurs une illusion d'anonymat ou de discrétion. Cette illusion, qui peut les amener à prendre plus de liberté qu'avec l'usage, par exemple, du téléphone portable, présente pourtant des risques non négligeables quant au respect de leur vie privée et pour leur carrière professionnelle⁹⁴.

2.3.3. Le respect de la vie privée

Pour être heureux, vivons cachés. Ce précepte stoïcien « *semble à des années-lumière des mœurs contemporaines. Être in aujourd'hui, c'est être sur la Toile, avoir son cortège d' « amis » sur Facebook, y exposer ses photos et y raconter sa vie. La société*

⁹² Voir, GIRARD (E.), *Petit dictionnaire énérvé de Facebook*, Paris, Les Editions de l'Opportun, 2011 : pamphlet contre la pieuvre incontrôlable, dévorante et totalitaire, ogre dangereux qui consomme nos vies et celles de nos enfants.

⁹³ BURGORGUE-LARSEN Laurence, « Les nouvelles technologies », *Pouvoirs*, n°130, 2009, p. 70

⁹⁴ CHAMPLAIX Sylvain, op. cit., pp.34-35

est devenue impudique et les moyens modernes de communication ont été des accélérateurs de cette impudeur privée qui s'est transformée en impudeur sociale. » Or, ces « mises à nu volontaires, délibérées, revendiquées ont leurs effets pervers (...) »⁹⁵. Il faut avoir à l'esprit les pièges « liberticides » de la société numérique dans la mesure où la cybersociété peut se révéler un système très performant de contrôle social. « La porosité entre l'espace de la sociabilité et l'espace public se paie du risque de voir des informations personnelles exposées au regard de tous. A la « surveillance institutionnelle » de l'Etat et des entreprises, autour de laquelle s'organisait le débat sur les données personnelles, se superpose aujourd'hui une « surveillance interpersonnelle » d'un nouveau type. Avec la démocratisation des instruments d'observation que les plateformes relationnelles distribuent à leurs utilisateurs, l'exposition de soi est un risque que l'on prend d'abord devant ses proches, ses voisins, ses collègues ou son employeur. »⁹⁶

Un certain nombre d'agents de la BUS échappe à cette impudeur en justifiant l'absence d'utilisation de Facebook par la volonté de protéger leur vie privée et leur identité des regards extérieurs et notamment commerciaux. Ils n'ignorent pas que derrière ce nouvel outil se cache un redoutable instrument d'intrusion dans leur sphère privée qui peut avoir de multiples conséquences. Les sollicitations commerciales et la transparence des éléments les plus intimes occupent une place de choix dans leur argumentaire. L'actualité alimente évidemment ces réflexions.

« *La vie privée, ça n'existe plus* », osait déclarer il y a peu Mark Zuckerberg, le fondateur du réseau social Facebook. Par une telle déclaration, le milliardaire de 26 ans ne faisait pas que provoquer l'opinion. Il révélait que nos données personnelles circulent sur le net et sont même désormais vendues aux annonceurs.

À l'heure où les photos de nos soirées sont immédiatement affichées par nos « amis », où notre navigation sur Internet est suivie en permanence par de petits fichiers (les cookies), où notre conjoint ou notre patron peut facilement espionner nos conversations téléphoniques et où nos traces ADN nous trahissent partout, la protection de la vie privée devient un sujet de préoccupation majeure pour un certain nombre de chercheurs et d'intellectuels.

⁹⁵ BURGORGUE-LARSEN Laurence, « Les nouvelles technologies », op. cit. p.73

⁹⁶ CARDON Dominique, *La démocratie Internet. Promesses et limites*, op. cit., p. 64-65

A cet égard, Facebook fait l'objet d'une très vive controverse concernant le respect de la vie privée des utilisateurs. Le logiciel utilise en effet les informations personnelles des utilisateurs afin d'introduire des publicités ciblées qui sont adaptées à leur profil et vend leurs informations à des entreprises privées. Les sites tiers peuvent, grâce à Facebook Social Ads, utiliser les informations amassées par Facebook pour envoyer des publicités ciblées en fonction des différentes caractéristiques des profils telles que le niveau d'études, les opinions politiques, la religion, les emplois occupés. Mieux encore, le contrat passé avec les utilisateurs de Facebook spécifie que toutes les données entrées sur le site (messages, éléments de profils, photos, etc.) ont leurs droits concédés sous licence à Facebook qui a le droit de les utiliser pour ses publicités ou de les revendre à des tiers.

Dans la plupart des cas, cette circulation incontrôlée d'informations se fait sans l'autorisation préalable des sujets concernés – lesquels expriment promptement leur courroux. Facebook a régulièrement fait face à des incidents majeurs en ce sens : en 2006 par exemple, pour le lancement de *News Feed*, et l'année suivante pour celui de *Beacon*. Le premier est un système d'alertes renseignant tous les amis d'un utilisateur sur la moindre action entreprise par ce dernier – s'il change son statut marital, s'il ajoute un nouvel ami, s'il dialogue avec un autre membre, etc. Le second est un système publicitaire qui recense automatiquement tous les achats d'un membre de Facebook sur des sites tiers et, encore une fois, le fait savoir à tous ses amis. Un outil de marketing redoutable, mais aussi une « catastrophe annoncée » pour la vie privée des facebookistes⁹⁷. Face à la levée de boucliers des usagers, qui n'avaient pas autorisé l'installation de ces fonctions dans leurs profils, la compagnie américaine a dû faire partiellement machine arrière et accorder la possibilité de les désactiver. Mais la désactivation reste relativement difficile et le mécontentement couve⁹⁸.

Le 4 décembre 2009, Facebook s'était même permis de modifier les conditions d'utilisations en inventant le principe d'une « licence perpétuelle sur tout le contenu déposé » (articles, photos, vidéos...) par un utilisateur, y compris les contenus supprimés. Devant le tollé provoqué, l'entreprise a toutefois fait marche arrière deux semaines plus tard.

⁹⁷ BOYD Danah, « Facebook's Privacy Trainwreck: Exposure, Invasion, and Social Convergence », *Convergence*, n°1, 2008, pp. 13 à 20

⁹⁸ CASILLI Antonio A, *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité ?*, op. cit., p. 112

Les informations sur la vie privée publiées sur Facebook peuvent être lues et utilisées par des personnes à qui elles n'étaient pas initialement destinées. Certaines entreprises ou administrations utilisent Facebook pour recueillir des informations sur leurs employés ou agents. Les Renseignements généraux puis la Direction centrale du renseignement intérieur collectent aussi des informations dans le cadre de la lutte contre le terrorisme.

Par ailleurs, les données échangées dans les réseaux numériques pourraient s'avérer être « *des bombes à retardement pour la privacy* »⁹⁹. La mémoire cachée de Google ou les applications comme Waybackmachine archivent sans scrupules les informations contenues dans des pages Web, même lorsqu'elles sont amendées ou révoquées par leurs auteurs. Les retombées que les échanges ouverts ou les petites provocations des utilisateurs les moins expérimentés pourraient avoir dans leur vie future sont impondérables. Leurs gestes et opinions risquent de rester pour toujours gravés sur le Web, prêts, qui sait, à être jugés par leurs futurs employeurs, partenaires et collègues. En 2008, le New York Times a même publié les lettres que la sénatrice Hillary Clinton avait écrites à l'âge de 19 ans. Se trouve ainsi posé la question du « droit à l'oubli » qui « *n'est certainement pas (le) credo* »¹⁰⁰ d'internet. Grâce à ce dernier, s'inquiète l'anthropologue Zeynep Tufekci, « *d'ici trente ans, nous pourrions être à même de revenir en arrière dans le temps pour examiner tout mouvement effectué par tout candidat politique dans son jeune âge* ». La circonspection et la rigidité morale deviennent les seules conduites cohérentes dans les médias sociaux¹⁰¹.

A la persistance des informations qui y circulent s'ajoute à d'autres risques : leur reproductibilité, leur interrogeabilité ou la possibilité qu'elles soient prises hors de contexte par un lectorat différent de celui auquel elles étaient originellement adressées¹⁰².

Or, la *privacy* n'est plus seulement le « *droit d'être laissé seul* » (selon la définition du célèbre juriste américain Louis D. Brandeis). Elle recouvre aussi le droit d'être oublié, de ne pas laisser de traces ineffaçables d'actions et de pensées passées. De ce point de

⁹⁹ CASILLI Antonio A, *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité ?*, op. cit., p. 114

¹⁰⁰ BURGORGUE-LARSEN Laurence, "Les nouvelles technologies", op. cit., p. 73.

¹⁰¹ TUFEKCI Zeynep, "Can you see me now? Audience and Disclosure Regulation in Online Social Network Sites", Bulletin of Science, Technology & Society, n°1, 2008, n°1, pp. 20 à 36

¹⁰² BOYD Danah, "Social Network Sites: Public, Private, or What?", *The Knowledge Tree*, n°13, 2007, disponible sur: <http://kt.flexiblelearning.net.au/tkt2007/edition-13/social-network-sites-public-private-or-what>

vue, Facebook devrait être considéré comme un impitoyable système de répression de toute espace d'autonomie. Il met en scène le spectacle d'une surveillance continuelle et, face à la moindre déviance, celui d'une sanction rétrocative et virtuellement imprescriptible.

Il est à peine besoin de dire que le spectre du monstre totalitaire décrit avec prescience par George Orwell dans « 1984 » plane sur un tel outil qui fait figure pour certains de « Big brother ». Dans son livre consacré à « la mort de la *privacy* », Simson Garfinkel, ingénieur au MIT de Boston, prend ainsi un ton orwellien pour avertir que « *la technologie n'est pas neutre du point de vue de la défense de la vie privée. La tendance écrasante de la technologie est la révélation de la vie privée. Par sa nature propre, la technologie est intrusive* »¹⁰³. Avec les progrès du *cloud computing* (l'« informatique dans les nuages », c'est-à-dire les données et les logiciels hébergés directement sur Internet plutôt que sur les ordinateurs des particuliers), les informations personnelles sont de plus en plus souvent stockées en ligne. Si cela ne suffisait pas à faire crier à la violation potentielle de la *privacy*, ces informations sont organisées dans d'énormes bases de données. Or, la logique même des bases de données en ligne est à l'origine de l'intrusion dans la vie privée des citoyens. Même si ces analyses techno-pessimistes ne prennent pas en compte les stratégies mises en place par les utilisateurs pour faire varier l'intensité des informations qu'ils dévoilent en fonction de l'interlocuteur et des mécanismes de protection contre les intrusions externes (mots de passe, privilèges d'accès, visibilité différenciée des profils, cryptage des communications, etc.), il n'en demeure pas moins vrai que l'utilisation de Facebook constitue un redoutable défi pour les défenseurs des libertés fondamentales.

En réaction, de nombreuses ONG de défense des droits de l'homme et de la vie privée, comme Electronic Frontier Foundation ou Privacy International, s'inquiètent de cette nouvelle manière de récolter des informations sur les internautes et de les utiliser. Fin novembre 2007, un réseau lancé par MoveOn a fait pression pour défendre la vie privée des utilisateurs du site et a lancé une pétition en ligne. Ce mouvement est très actif en Allemagne et en Belgique. En Italie, des artistes et des chercheurs ont organisé un « hack conceptuel » sur Facebook, intitulé « Face to Facebook », dont ils définissaient ainsi la finalité : « *Une fête éternelle et illusoire, sous surveillance et enregistrée pour*

¹⁰³ GARFINKEL Simson, *Database Nation : The Death of Privacy in the 21st Century*, Cambridge, O'Reilly & Associates, 2000, p. 260

toujours ». On a également vu se multiplier les plaintes auprès des autorités de contrôle notamment pour absence de consentement et manque d'information des utilisateurs relative à l'utilisation commerciale de leurs données personnelles. Dans la plupart des cas, ces autorités ont pu obtenir des engagements ponctuels et limités de la société Facebook. Le groupe des autorités de contrôle européennes (G29) a organisé une série d'audition de réseaux sociaux, dont Facebook, qui ont portées essentiellement sur la durée de conservation des données et l'accès aux données par des tiers.

En France, si des progrès ont pu être observés (possibilité d'obtenir la suppression d'un profil sans recourir à l'ordonnance d'un juge ; possibilité d'obtenir la suppression de données publiées par d'autres utilisateurs et portant préjudice), de nombreux points négatifs subsistent (durée de conservation du contenu des profils désactivés ; accès à l'option de suppression difficile). « *En réalité, Facebook éprouve toujours quelque peine à accroître l'efficacité de ses dispositifs permettant d'assurer la protection des données personnelles et de la vie privée parce que, tout simplement, la culture de la société est entièrement vouée à l'exploitation de celles-ci au profit du développement d'activités commerciales.* »¹⁰⁴

Last but not least, l'utilisation de Facebook par des employés et agents publics a même pu avoir récemment des conséquences dramatiques pour leur carrière.

2.3.4. Les répercussions professionnelles de l'usage de Facebook

L'explosion des technologies numériques n'est pas sans conséquences. La biométrie, qui consiste à identifier un individu grâce à ses caractéristiques physiques, physiologiques ou comportementales, s'est développée et le principal risque réside dans les données. La traçabilité, inhérente à toutes les NTIC, pose notamment la question de « *la surveillance des salariés* »¹⁰⁵.

Les usagers de Facebook que l'on a interrogé ont majoritairement confiance en ce site, mais n'ignorent pas pour autant les dangers potentiels des réseaux sociaux. C'est ce qu'il ressort d'un sondage effectué par l'institut BVA fin novembre auprès d'un échantillon de 1011 internautes français âgés de 15 ans et plus, en pleine médiatisation de l'affaire des deux licenciements liés à Facebook. L'objectif de l'étude visait à déterminer dans quelles

¹⁰⁴ TÜRK Alex, « La vie privée en péril. Des citoyens sous contrôle », Paris, Odile Jacob, 2011, p. 134

¹⁰⁵ RAY Jean-Emmanuel, « Les libertés dans l'entreprise », op. cit., p. 139

mesures les utilisateurs du réseau social se sentaient concernés par la question de la sécurité sur le site. Ainsi, 67% des personnes interrogées considèrent que s'inscrire sur un réseau social est sans danger, à condition de « *faire attention à ce que l'on y met et aux personnes qui y ont accès* ». Des convictions qui varient cependant fortement selon les tranches d'âge : 89% des 15-24 ans font confiance aux sites comme Facebook, un pourcentage qui chute à 80 chez les 25-34 ans, 72 chez les 35-49 ans, 59 chez les 50-64 ans et enfin 40% seulement chez les 65 ans et plus. On remarque également que plus les personnes interrogées surfent fréquemment sur le Net, plus elles sont favorables au fait d'avoir un compte sur un réseau social, ce qui ne veut pas dire que ceux qui n'utilisent jamais ou presque Internet n'ont pas d'avis puisque 46% sont pour et 43% contre les réseaux sociaux, et seulement 11% s'abstiennent.

Ce type de sites fait suffisamment parler de lui pour que tout le monde se fasse sa propre opinion à son sujet. La psychose concernant le danger potentiel que représente un compte sur un réseau social ne semble pas avoir gagné la grande majorité des internautes français alors même que ce sondage ne communique pas le pourcentage d'utilisateurs qui, bien que conscients des dangers, ne sécurisent pas (ou mal) leurs comptes.

Sans doute ont-ils tort de sous-estimer le risque que l'usage de Facebook peut leur faire courir sur le plan professionnel. Encore convient-il de souligner que les agents de la BUS interrogés commencent souvent l'entretien par une certaine gêne. Cela montre qu'ils ont incontestablement conscience du caractère répréhensible et à tout le moins risqué de l'usage de Facebook dans le service. Sans même revenir sur le problème du droit à l'oubli¹⁰⁶, l'usage d'internet est, en effet, devenu dans certains cas un motif de sanction ou de licenciement.

¹⁰⁶ Comme le dit fort bien Mme BURGORGUE-LARSEN : « *La naïveté, l'innocence ou tout simplement l'inconscience d'un moment ou d'une période peuvent, quelques années plus tard, se transformer en fardeau. Chercher un emploi ou le garder peut être conditionné par les informations intimes que des employeurs pourront trouver sur des salariés en surfant rapidement et aisément sur le web pour in fine refuser de les embaucher ou à l'inverse décider de les licencier.* », in « Les nouvelles technologies », op. cit., p. 73

Un premier motif de sanction ou de licenciement par l'employeur, qui a juridiquement un droit d'accès sur l'historique de la navigation de chaque employé¹⁰⁷, est lié à la fréquence d'utilisation de l'Internet sur son lieu de travail.

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a fixé plusieurs principes pour aider entreprises et salariés à s'entendre sur les limites à poser dans l'usage d'Internet au bureau à des fins personnels. Elle prône avant tout la transparence et la proportionnalité des moyens de contrôle mis en place pour surveiller l'activité des employés. Parmi ses recommandations, figure la nécessité pour les entreprises d'établir une Charte, qui précise les droits et obligations concernant tous les usages liés à Internet. Ce "code de bonne conduite" se présente le plus souvent comme une liste de rappels, de mises en garde et d'interdictions : utilisation strictement professionnelle des moyens informatiques, interdiction de certaines pages Internet... Le contenu de cette Charte doit être obligatoirement négocié avec les représentants du personnel et intégré au règlement intérieur pour avoir une valeur juridique¹⁰⁸.

En résumé, la CNIL invite les employeurs à un certain degré de tolérance envers l'usage privé d'internet sur le lieu de travail mais indique que cet usage doit être raisonnable et ne pas affecter la sécurité et la productivité de l'entreprise ou du service.

En janvier 2009, une femme a été licenciée pour avoir envoyé 156 mails personnels en deux mois depuis son lieu de travail et a été déboutée par le conseil des prud'hommes d'Angers. Le juge départiteur qui a tranché l'affaire a reconnu qu'on pouvait utiliser occasionnellement la messagerie à des fins personnelles, tout en estimant qu'on pouvait reprocher à la salariée *"la fréquence et l'importance en volume de telles communications"*.

La chambre sociale de la Cour de cassation avait déjà défini peu de temps auparavant les règles gouvernant la matière en considérant que l'usage abusif de l'outil

¹⁰⁷ Il résulte d'un arrêt de la chambre sociale de la Cour de cassation du 9 juillet 2008 « *Entreprise Martin* » que « *Les connexions établies par un salarié sur des sites internet pendant son temps de travail grâce à l'outil informatique mis à sa disposition par son employeur pour l'exécution de son travail sont présumées avoir un caractère professionnel, de sorte que l'employeur peut les rechercher aux fins de les identifier, hors de sa présence.* »

¹⁰⁸ <http://emploi.france5.fr/emploi/droit-travail/contrat-travail/53372066-fr.php> (consulté le 06/03/2011)

informatique à des fins personnelles justifiait un licenciement pour faute grave. Dans l'espèce qui lui était soumise, le salarié avait passé plus de quarante heures en un mois à des activités personnelles sur internet (soit en moyenne deux heures par jour) avec des pics de six heures de connexion sur une seule journée. Ce salarié prenait systématiquement le temps d'effacer les traces de ses connexions et n'avait pu fournir aucune preuve d'un quelconque aspect professionnel des connexions. La Haute juridiction judiciaire a considéré, dans un considérant de principe, que « *La faute grave s'entend d'un fait ou d'un ensemble de faits qui constitue une violation des obligations du contrat de travail d'une importance telle qu'est impossible le maintien du salarié dans l'entreprise même pour une durée limitée du préavis ; qu'une connexion à internet, fût-elle de longue durée, sur le lieu de travail ne peut constituer une telle faute que s'il est établi que le salarié a consacré son temps de travail à des activités personnelles* ».

Par ce considérant, la Cour de cassation a clairement considéré que l'existence d'une faute grave cause de licenciement dépendait de la durée de la connexion à des fins personnelles. Tout est, en somme, une question de mesure, l'appréciation opérée par le juge étant faite *in concreto*.

Il ne fait pas de doute qu'une telle jurisprudence est transposable en droit de la fonction publique eu égard aux exigences de continuité et d'efficacité du service public qui constituent des règles cardinales gouvernant le fonctionnement des services publics. Par ailleurs, les agents de la BUS ne peuvent, en vertu de l'article 2 du « *règlement d'utilisation des moyens informatiques des composantes, départements et tous services de l'établissement* », faire un usage privé de l'Internet : « *L'utilisation des moyens informatiques et réseaux de l'UJF doit être limitée à des activités de recherche, d'enseignement, de gestion ou de vie universitaire. Sauf autorisation préalable, ils ne peuvent pas être utilisés pour des activités faisant l'objet d'un financement extérieur. (...). Le droit d'accès à un système informatique est personnel et incessible. L'utilisateur est responsable de l'utilisation des ressources informatiques (locales ou distantes) effectuée à partir de son droit d'accès. Le droit d'accès est temporaire ; il est retiré dans les cas suivants :*

- *La fonction de l'utilisateur ne le justifie plus*

- *Non-respect du présent règlement* »¹⁰⁹.

Une seconde catégorie de motifs de sanction ou de licenciement se rapporte à la manière dont Internet est utilisé, aux fins d'une telle utilisation.

Fin 2008, trois salariés avaient été licenciés pour *"incitation à la rébellion"* contre leur directrice des ressources humaines et faute grave. Les trois salariés étaient notamment accusés d'avoir incité leurs collègues à *"rendre la vie impossible"* à la hiérarchie de l'entreprise, lors de conversations tenues sur leurs comptes Facebook personnels, depuis leur domicile. Ces propos avaient été rapportés à la direction par l'un de leurs "amis Facebook". Remontant à deux ans, cette affaire fait partie des premiers cas médiatisés de licenciements, pour lesquels la jurisprudence reste mince. Ces dernières années, plusieurs cas de licenciement pour des propos tenus sur des blogs avaient cependant été examinés par les prud'hommes, mais la nature hybride, semi-privée et semi-publique des pages de réseaux sociaux rend l'interprétation du droit plus complexe. Les trois salariés avaient plaidé le fait que ces échanges avaient un caractère strictement privé ; une vision contestée par la direction, qui a expliqué que Facebook est *"un site social ouvert"*.

En raison de l'apparition de ce qu'il est convenu d'appeler une « e-administration » et de « e-fonctionnaires », la jurisprudence administrative veille, pour sa part, à ce que les agents publics respectent leurs obligations déontologiques sur Internet. Cette « *cyber-jurisprudence* »¹¹⁰ porte sur le respect des règles de dignité, de loyauté, de discrétion, de neutralité et de réserve des agents publics. Loin d'approuver les volontés d'émancipation des fonctionnaires, la jurisprudence tend au contraire à exporter son interprétation traditionnelle des règles de moralité à l'utilisation faite de l'Internet dans le cadre de la mission de service public¹¹¹. Comme le relève Mme CAVANIOL, *« l'utilisation de l'internet dans le cadre professionnel peut donner lieu à des dérives. Le détournement de sa fonction initiale en est un exemple frappant. Destiné à un usage exclusivement professionnel, les moyens de l'internet mis à la disposition du*

¹⁰⁹ Voir Annexe 10

¹¹⁰ THERY (J.-F.), « Le droit public et internet », *Les Petites Affiches*, n°224, 1999, p. 43

¹¹¹ CAVANIOL Aude, « Le fonctionnaire internaute est-il affranchi de ses obligations déontologiques ? », *Actualité Juridique – Droit Administratif*, 2011, pp. 252 à 258

fonctionnaire par l'administration seront parfois employés à des fins privées. (...). Or, aussi anodin que puisse paraître un tel dévoiement, il n'en reste pas moins sanctionnable dès lors qu'il entre en conflit avec certaines obligations de moralité que le fonctionnaire est tenu de respecter dans le cadre professionnel. »¹¹²

Quelques brefs exemples permettront d'illustrer une telle analyse.

Au nom de la dignité de la profession, une sanction infligée à un commissaire de police, pour avoir consulté des sites internet à connotations sexuelles, a été confirmée par le juge. En l'espèce, le fonctionnaire utilisait plus de 20% de son temps de connexion à cette activité. (TA Versailles 6 déc. 2002, « *M. P.* »). Au nom de l'honorabilité, la cour administrative d'appel de Versailles a confirmé le retrait par le procureur de la République de l'agrément en qualité d'agent de la police municipale du requérant qui avait utilisé le matériel informatique du service pour constituer des fichiers pornographiques téléchargés sur l'internet (CAA Versailles 14 oct. 2003, req. n°02MA01705).

De même la publication d'un article sur un blog ou via un réseau social peut, par son contenu, constituer un manquement à l'obligation de réserve. Tel a été la position du Conseil d'Etat qui est venu confirmer la révocation d'un sous-préfet qui avait critiqué par ce biais la politique israélienne (CE 23 avr. 2009, « *M. Guigue* », req. n° 316862). En l'espèce, le juge accorde une importance considérable à la mention du nom du fonctionnaire dans l'article et à son appartenance au corps préfectoral, et ce en dehors même de toute référence à la fonction exercée ou au caractère confidentiel de la diffusion. Les fonctionnaires sont donc prévenus, la liberté d'expression ne pourra être pratiquée que de manière anonyme. Tentés de dissimuler leur véritable identité, les fonctionnaires pourraient utiliser un pseudonyme. Mais même dans ce cas, ils resteront identifiables à tout moment grâce à l'adresse IP. Un tel constat invite donc les fonctionnaires, qu'ils soient utilisateurs de pseudonyme ou non, à la retenue dans leur propos.

Le juge administratif s'est également montré particulièrement attentif au respect, dans les sites personnels, du principe de discrétion professionnelle en jugeant que la

¹¹² CAVANIOL Aude, op. cit., p. 252-253

divulgarion de travaux effectués pour un employeur constituait un manquement aux obligations déontologiques (CAA Versailles 8 mars 2006, req. n°04VE00424). Enfin, le Conseil d'Etat a clairement jugé que le principe de neutralité imposait aux agents publics de ne faire état de leur religion en aucune manière sur un site internet (CE 15 oct. 2003, « *Odent c/ Ministre de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche* », Rec. 402)

« Le juge administratif apparaît (ainsi) en définitive particulièrement sourcilieux quant au respect sur internet des obligations déontologiques du fonctionnaire. Qu'il soit dans le cadre professionnel ou privé, qu'il utilise internet comme un moyen de diffusion d'articles ou plus simplement comme moyen de communication et d'échange, il se doit de respecter l'ensemble des obligations de moralité qui lui incombent. Loin d'être cet espace total de liberté, sans lois, tant voulu par certains, l'internet est au contraire devenu en ce qui concerne le contrôle des fonctionnaires un lieu d'interventions privilégiées de la puissance publique. »¹¹³

Conclusion

A la fin de cette étude de l'usage de Facebook sur le lieu de travail, un bilan nuancé semble se faire jour. Il est incontestable que l'appropriation du réseau social Facebook constitue un dispositif de communication offrant divers avantages dans le cadre de la sphère professionnelle. Il apparaît, en premier lieu, comme un facteur d'amélioration de la performance au travail, et en second lieu, comme un outil prenant en compte la reconfiguration du modèle d'organisation professionnelle. Toutefois, il convient de ne pas perdre de vue que l'usage de Facebook au bureau présente des risques importants du point de vue du respect des libertés fondamentales et quant au déroulement de la carrière des agents dont certains continuent, par ailleurs, à ne pas se servir en s'inscrivant dans le schéma archétypal de la séparation rigide des sphères privées et publiques.

Si, à cette aune, les enjeux de l'usage de Facebook en particulier, et de l'Internet en général sur le lieu de travail, sont déjà tout à fait considérables, on ne peut manquer, eu égard à l'actualité récente, d'être interpellé par l'importance que prend l'Internet dans le

¹¹³ CAVANIOL Aude, op. cit., p. 258

domaine politique. Sans doute y a-t-il là matière à une autre recherche d'ès plus passionnante...

Bibliographie

Ouvrages :

BALLE Francis, *Médias et société*, Paris, Montchrestien, 2005, 721p.

BRETON Philippe , PROULX Serge, *L'explosion de la communication à l'aube du XXI siècle* , Paris, La découverte, 2002, 382p.

BROADBENT Stefana, *L'intimité au travail. La vie privée et les communications personnelles dans l'entreprise*. Paris, 2011, FYP éditions, 191p.

CARDON Dominique, *La démocratie Internet. Promesses et limites*, Paris, Seuil, La République des idées, 2010, 102 p.

CASILLI Antonio A. *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité*, Paris, Seuil, 2010, 331p.

CASTELLS Manuel, *La société en réseaux. L'ère de l'information*, Paris, Fayard, 1998, 613p.

CURIEN Hubert, *Informatique et Société, Des chercheurs s'interrogent*, Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 1988, 299p.

DE CERTEAU Michel, *L'invention du quotidien, 1. Arts de faire ; 2. Habiter, cuisiner*, Paris, Gallimard, 1980, 316p.

GARFINKEL Simson, *Database Nation : The Death of Privacy in the 21st Century*. Cambridge, O'Reilly & Associates, 2000, 260p.

KARSENTI Thierry, *L'intégration pédagogique des TIC dans le travail enseignant: recherches et pratiques*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2005, 245p.

LAFRANCE Jean-Paul, « Les réseaux sociaux : les nouveaux outils de la société de l'information », *In Critique de la société de l'information*. Paris : CNRS édition, 2009, pp. 103-112.

MIEGE Bernard, *La société conquise par la communication*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 1989, 226 p.

MIEGE Bernard, *Les industries du contenu face à l'ordre informationnel*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2000, 120 p.

OLIVESI Stéphane, (dir), *Introduction à la recherche en SIC*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2007, 332p.

PERRIAULT Jacques, *La logique de l'usage*, Paris, Flammarion, 1989, 220 p.

PISANI Francis, PIOTET Dominique, *Comment le web change le monde L'alchimie des multitudes*, Paris, Pearson Education France, 2008, 263p

QUEYRAUD Frank et SAUTERON Jacques, Manuel, *Outils web 2.0 en bibliothèque*, Paris, Editions de l'Analogie, 2008, 132p.

ROQUES-BONNET Marie-Charlotte, *Le Droit peut-il ignorer la révolution numérique ?*, Paris, Michalon, 2010, 607p.

TÜRK Alex, *La vie privée en péril. Des citoyens sous contrôle*, Paris, Odile Jacob, 2011, 270p.

Articles

BONIFACE Jean, « Les industries culturelles », disponible sur: http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/colan_12687251_1963_num_5_1_4796

BOULLIER Dominique, « Construire le téléspectateur : récepteur, consommateur ou citoyen ? », In VITALIS André, *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*, Rennes, Editions Apogée, 1994, pp.63à74

BOYD Danah, “Facebook’s Privacy Trainwreck: Exposure, Invasion, and Social Convergence”, *Convergence*, n°1, 2008, pp. 13 à 20

BOYD Danah, “Social Network Sites: Public, Private, or What?”, *The Knowledge Tree*, n°13, 2007, disponible sur: <http://kt.flexiblelearning.net.au/tkt2007/edition-13/social-network-sites-public-private-or-what>

BURGORGUE-LARSEN Laurence, “Les nouvelles technologies”, *Pouvoirs*, n°130, 2009, pp. 65 à 80

CHAMBAT Pierre, « NTIC et représentations des usagers », In VITALIS André. (sous la dir.de), *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*, Rennes, Editions Apogée, 1994, pp. 45-59

CARDON Dominique, Présentation, « Réseaux sociaux de L'internet », *Réseaux*, n° 152, 2008, pp.7-15

CAVANIOL Aude, « Le fonctionnaire internaute est-il affranchi de ses obligations déontologiques ? », *Actualité Juridique – Droit Administratif*. 2011, pp. 252 – 258

CHAMBAT Pierre., « Usages des TIC : évolution des problématiques », in « Technologie de l'information et société », disponible sur : http://revues.mshparisnord.org/lodel/disparues/docannexe/file/451/vol6_n3_article3.pdf, 1994

CHAMPLAIX Sylvain, « Limites et dangers des réseaux sociaux ouverts dans le cadre d'utilisation professionnelle », *Documentaliste – Sciences de l'information*, n°3, septembre. 2010, p. 34-35

CRISTOFOLI Pascal, « Aux sources des grands réseaux d'interactions. Retour sur quelques propriétés déterminantes des réseaux sociaux issus de corpus documentaires », *Réseaux*, n°152, 2008, pp. 23-54.

DE CONINCK Frédéric, présentation, « Privé / professionnel, Convergences et divergences », *Réseaux*, n° 140, novembre-décembre 2006, pp. 11 à 25

GEORGES Fanny, « Représentation de soi et d'identité numérique, une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle de web 2.0 », *Réseaux*, n°154, 2009, pp. 167 à 191.

ISAAC Henri, « L'impact des TIC mobiles sur les activités des professionnels en entreprise », *Revue française de gestion*, n°168, disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2006-9-page-243.htm>

JAPIOT Grégoire, « De classmate.com aux réseaux sociaux sur mesure : petite histoire des réseaux », *Documentaliste- Ssciences de l'information*, n°3, 2010, pp. 36-37

JOUET Josiane, « Usages et pratiques des nouveaux outils », **In** SFEZ Lucien, *Dictionnaire critique des Sciences de l'information et de la communication*, Paris, Presses Universitaires de France, 1993, pp. 371-372

JOUET Josiane., « Pratiques de communication et figures de la médiatisation », disponible sur : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/colan_0336-1500_2007_num_151_1_4629, 2007

PROULX Serge., «Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances », in « Enjeux et usages des TIC : aspect sociaux et culturels », Bordeaux, Presse universitaires des Bordeaux, 2005, Tome I, p. 7-20

RAY Jean-Emmanuel, « Les libertés dans l'entreprise », *Pouvoirs*, n°130, 2009, pp. 127 à 142

THERY (J.-F.), « Le droit public et internet », *Les Petites Affiches*, n°224, 1999, p. 43

TUFEKCI Zeynep, "Can you see me now? Audience and Disclosure Regulation in Online Social Network Sites", *Bulletin of Science, Technology & Society*, n°1, 2008, pp. 20 à 36

Rapports d'études :

LEVY Pierre, *Cyberculture : rapport au conseil de l'Europe dans le cadre du projet :Nouvelles technologies, coopération culturelle et communication*. Paris, Odile Jacob, novembre 1997.

Thèses :

GREBENNIKOVA KRASAUTSAVA Iryna, *Internet et les nouvelles formes de sociabilité à travers les chats*, Thèse, Grenoble, Sous la direction de B. MIEGE, 2007, 321 p.

Dictionnaires :

AKOUN André, ANSART Pierre, (dir.), *Dictionnaire de sociologie*, Paris, Le Robert, Seuil, DL 1999, 1 vol, 587p.

SFEZ Lucien (dir), *Dictionnaire critique de la communication*, Paris, Presses universitaires de France, T.1, 1993, 922p.

Sites

<http://www.actionco.fr>

<http://www.alexa.com>

<http://emploi.france5.fr/emploi/droit-travail/contrat-travail/53372066-fr.php>

<http://www.facebook.com>

<http://www.mediametrie>

Annexe 1 : Guide d'entretien

Bonjour,

Je suis étudiante en Sciences de l'information et de la Communication et j'ai le plaisir de vous inviter à répondre à une enquête concernant, l'usage du réseau social Facebook au bureau.

L'entretien durera environ 20 minutes. Il est anonyme et il sera enregistré.

Toutes les données resteront confidentielles.

1. Données personnelles des usagers

1.1. Féminin Masculin

1.2. Age

1.3. Statut professionnel :

2. Usages de Facebook

2.1. Depuis quand utilisez-vous Facebook ?

2.2. A quelle fréquence connectez-vous à Facebook en moyenne au bureau ?

2.3. Dans quel but ?

2.4 Utilisez-vous les applications disponibles sur Facebook (jeux, quizz, échange de cœur, etc.) ?

3. L'usage de Facebook pendant les heures du bureau

3.1. Est-ce que l'utilisation de Facebook au travail vous apporte quelque chose ? Qu'est ce que cela change pour vous ?

3.2. Quelles sont selon vous, les principaux avantages de l'usage de Facebook pendant les heures de bureau ?

3.2. Quels sont selon vous, les principaux inconvénients de l'utilisation de Facebook pendant les heures du bureau ?

4. Facebook au bureau /sécurité, règles

3.1. Est-ce que vous savez que toutes vos informations peuvent être utilisées à des fins commerciales

3.1. Votre hiérarchie exerce-t-elle des pressions sur vous pour limiter ou empêcher l'usage des réseaux sociaux sur votre lieu de travail?

Oui

Non

Si oui,

3.3. Anticipez-vous une telle réaction de votre hiérarchie dans votre comportement relatif à l'usage des réseaux sociaux sur votre lieu de travail ? De quelle manière

3.3. L'utilisation des réseaux sociaux sur votre lieu de travail suscite-t-elle des réactions entre collègues? Si oui, sont-elles positives ou négatives?

5-Articulation vie privée et vie professionnelle

5.1. Avez-vous des scrupules lorsque vous utilisez les réseaux sociaux sur votre lieu de travail ?

5.2. L'utilisation des réseaux sociaux sur votre lieu de travail a-t-elle contribué à assurer une meilleure conciliation entre vos obligations professionnelles et personnelles ?

5.3. Quels sont les autres moyens de communication utilisez vous pour garder le lien avec la famille et les amis pendant les heures de travail ?

5.4. Auriez-vous quelque chose à nous rajouter ?

.

1. Données personnelles

Femme

Q : est ce que je peux savoir votre âge ?

R : *Je vais bientôt avoir 49 ans*

Q : vous occupez quel poste ?

R : *je suis secrétaire*

Q : Disposez-vous d'un compte Facebook ?

R : *Oui, oui mais je m'en sers pas bien... (Elle rigolait)*

2. Usages de Facebook

Q : Depuis combien de temps utilisez-vous Facebook ?

R : *Depuis un an et demi, euh... vous savez, comme c'est pas moi qui me suis inscrite, c'est dur de se rappeler. C'est pas évident. N'est ce pas !*

Q : Qu'est ce qui vous a inscrit ?

R : *C' est mon fils qui m'a mise sur Facebook, moi avant je connaissais pas du tout. C'était pendant les grandes vacances. Nous étions devant son ordinateur entrain de regarder les photos de sa petite amie, c'était justement sur Facebook. Je me rappelle à ce moment là je lui ai fait le reproche de ne me pas envoyer leurs photos. Il m'a répondu « c'est simple maman, et tu auras nos nouvelles tous les jours. Et c'est parti.*

Q : A quelle fréquence connectez-vous à Facebook en moyenne au bureau ?

R : *J'y suis pas tout le temps, en plus, j'ai pas vraiment d'amis sur Facebook. Il ya bien sur mon fils et sa fiancée.*

Q : Vous passez alors combien de temps sur Facebook en moyenne.

R : *je dirai une petite heure comme ça*

Q : Dans quel but ?

R : *Moi c'est beaucoup plus pour parler avec mon fils qui vit loin de moi. On s'envoie souvent des photos, des messages. C'est surtout moi qui fais ça.*

Q : Vous faites quoi d'autre sur facebook ?

R : *j'envoie aussi des messages à mes amis, je vois leurs photos, les photos aussi de leurs petits enfants pour ceux qui sont déjà grands parents. Ce qui est marrant aussi, j'ai même repris contacts avec des anciennes connaissances que j'avais perdues de vue. Maintenant je discute de temps en temps avec eux sur Facebook, je sais quand ils sont bien. Il y a ceux qui disent que Facebook est pour les jeunes. Moi je ne suis pas de cet avis. C'est un lieu de rencontre virtuel pour tout le monde quoi.*

Q : Utilisez-vous les applications disponibles sur Facebook (jeux, quizz, échange de cœur, etc.) ?

R : *euh... les jeux de temps en temps, j'envoie des mails, je chatte et je regarde les photos c'est tout ce qui m'intéresse.*

3. L'usage de Facebook pendant les heures du bureau

Q : Est-ce que l'utilisation de Facebook au travail vous apporte quelque chose ?

Qu'est ce que cela change pour vous ?

R : *dans ma vie professionnelle, je pense que je suis plus zen au boulot. Il m'arrive d'avoir des plages où il n'y a pas vraiment beaucoup de travail. J'en profite pour prendre des nouvelles de mes amis en consultant leurs profils. Avec ça, je ne vois pas vraiment le temps passer !*

Q : c'est un équilibre pour vous ?

R : *Exactement, si on peut appeler ça comme ça, on n'a pas de temps mort. En gros, on ne s'ennuie pas.*

Q : Quelles sont selon vous, les principaux avantages de l'usage de Facebook pendant les heures de bureau ?

R : *Facebook au bureau, hm... c'est que des avantages, je veux dire on gagne du temps. Moi avant j'appelais beaucoup mon fils sur son portable. Pour cela j'étais obligée de sortir pour ne pas déranger ma collègue. Maintenant, je suis tout le temps dans mon coin, devant mon ordi, je peux chatter sans avoir à déranger les autres.*

Q : **Quels sont selon vous, les principaux inconvénients de l'utilisation de Facebook pendant les heures du bureau ?**

R : *surtout pour les employés, c'est un peu dangereux. Il y a eu des problèmes entre employeurs et employés mais ça dans des entreprises privées. Il peut y avoir des histoires de jalousie entre collègues c'est pour ça qu'il ne faut pas mettre des données personnelles à la portée de tout le monde. C'est dangereux de mettre son adresse car les autres peuvent vous chercher. Il faut aussi se méfier des amis virtuels ceux qu'on connaît pas. Ils peuvent aussi mentir sur leur profession, donc il vaut mieux avoir vos vrais amis ou de famille.*

4. Facebook au bureau /sécurité, règles

Q : **Est-ce que vous savez que toutes vos informations peuvent être utilisées à des fins commerciales ?**

R : *Ah oui, en fait c'est le problème d'Internet en général, on ne sait jamais qui travaille ni pour qui. Je vois un peu le principe mais je ne sais pas comment est-ce qu'ils utilisent ces données pour les vendre. On a parlé un jour de ça avec mon mari, lui il m'a dit que c'était les publicitaires qui envahissent nos boîtes de spam. Enfin, ils incitent les gens à acheter leurs produits. Il faut donc être méfiant vis-à-vis de ces publicités.*

Q : **Cela ne vous dérange pas ?**

R : *Qu'est-ce que vous voulez que j'y fasse moi, je ne suis pas la seule c'est des milliers et des milliers d'internautes qui donnent leurs dates de naissance, leurs nom et prénoms. C'est mondial ça. C'est vrai ou pas ?*

Q : **Votre hiérarchie exerce-t-elle des pressions sur vous pour limiter ou empêcher l'usage des réseaux sociaux sur votre lieu de travail?**

R : *Non, jamais, ce n'est pas un problème.*

Q : L'utilisation des réseaux sociaux sur votre lieu de travail suscite-t-elle des réactions entre collègues? Si oui, sont-elles positives ou négatives?

R : *On en parle peu, ça arrive qu'on en discute : c'est généralement positif. On se donne des nouvelles de nos proches. On parle aussi des petites histoires rigolotes qu'on a reçues sur Facebook.*

Q : Ceux qui ne sont pas utilisateurs de Facebook vous critiquent-ils ?

R : *Non, en fait, ici on se respecte. On ne peut pas se permettre un comportement pareil. On a de la rigueur quand même.*

5-Articulation vie privée et vie professionnelle

R : Avez-vous des scrupules lorsque vous utilisez les réseaux sociaux sur votre lieu de travail ?

R : *Non, non, je n'ai pas d'hésitation. Je me connecte comme je veux autant que je veux.*

Q : Malgré la charte informatique qui limite la connexion à internet à des fins personnelles ?

R : *oui, oui je sais. D'ailleurs, je connais bien ce document qui définit les règles concernant tous les usages liés à Internet au sein de la bibliothèque : navigation, courrier électronique. Je fais des photocopies pour les nouveaux arrivants. Et pour vous informer notre bibliothèque a crée justement un compte Facebook pour communiquer sur les travaux qu'on va avoir l'année prochaine.*

Q : Allez-vous sur ce compte.

R : *Oui, mais bien sûr. Il y a tous les jours des publications, Généralement c'est des informations pour le public étudiant. Dans ce cas j'utilise Facebook pour un motif bien professionnel. C'est un nouveau moyen de communication dans la bibliothèque pour le personnel et les étudiants. Par contre pour les collègues qui n'y sont pas, c'est le moment pour accéder en direct à l'actualité de la bibliothèque.*

Q : L'utilisation des réseaux sociaux sur votre lieu de travail a-t-elle contribué à assurer une meilleure conciliation entre vos obligations professionnelles et personnelles ?

R : *Heureusement que c'est le cas, je fais parfaitement les deux, je n'ai jamais eu de retard dans mon travail. Et puis je garde toujours l'œil sur ma famille via internet.(Elle rigolait)*

Q : **Quels sont les autres moyens de communication utilisez vous pour contacter les membres de votre famille et vous amis pendant les heures de travail ?**

R : *Ben, des fois ça m'arrive d'appeler du fixe quand je n'ai plus de forfait, mais je ne reste pas longtemps.*

Q : **Auriez-vous quelque chose à nous rajouter ?**

R : *Pour conclure, je dirais que pour certains c'est un mode de communication indispensable, pour d'autre une futilité de plus, un gadget. Pour moi c'est un outil de communication indispensable.*

1. Données personnelles des usagers

Femme

Q : Vous avez quel âge ?

R : Ben.... J'ai 30ans

Q : vous occupez quel poste ?

R : je suis conservatrice

Q : Disposez-vous d'un compte Facebook ?

R : Ah oui, qui n'en a pas aujourd'hui

2. Usages de Facebook

Q : Et cela depuis quand ?

R : depuis 4 ans

Q : Vous vous connectez sur Facebook sur votre lieu de travail ?

R : Ben oui, je passe la plupart de mon temps au boulot, je suis à temps complet donc c'est normal. Je dirais même c'est nécessaire pour garder l'œil un peu sur l'extérieur. Du coup je l'utilise moins à la maison.

Q : Pourquoi vous l'utilisez moins à la maison.

R : chez moi le soir quand je rentre c'est pas du tout pratique, il faut faire à manger, s'occuper de mon gamin, faire le ménage, je galère, ce qui fait j'ai pas le temps pou ça quoi

Q : Utilisez-vous les applications disponibles sur Facebook (jeux, quizz, échange de cœur, etc.) ?

R : *j'utilise la messagerie, la galerie photos et j'aime bien aussi les jeux en lignes, c'est marron de faire ça avec les pots. J'ai*

Q : **A quelle fréquence connectez-vous à Facebook en moyenne au bureau ?**

R : *Ba disons, comme je suis la plupart du temps devant mon écran, je peux vous dire exactement... je dirais....En tout cas je laisse toujours la petite fenêtre de mon compte ouverte. Depuis un certain temps j'utilise de moins en moins les autres comptes tels que MSN ce qui fait. je suis tout le temps sur Face*

Q : **En moyenne combien ?**

R : *Deux heures par jour. Je m'explique, je ne reste pas connectée deux heures sur Facebook. C'est plusieurs fois dans la journée. Pendant la pause déjeuner aussi. Des fois, il y a des potes qui me retiennent. Quand ça papote.*

Q : **Dans quel but, vous utilisez Facebook?**

R : *Oula ! Il y a tellement de choses sur Facebook. Et c'est vrai en plus! Alors, je vais les lister : déjà pour me distraire en voyant les photos ou les actualités de mes amis. Chatter, échanger des photos, s'envoyer des messages, je chatte avec mes amis, jouer. Facebook c'est aussi une super plate forme de jeu en ligne. Pour décompresser un peu. C'est sympa non ? Il n'y a pas que ça, je l'utilise aussi pour mon travail, pour m'informer sur les dernières apparitions dans le monde du livre scientifique et notamment de la chimie. C'est parce que c'est mon secteur. Il y a quand même des choses sérieuses sur Facebook.*

Q : **Utilisez-vous les applications disponibles sur Facebook (jeux, quizz, échange de cœur, etc.) ?**

R : *les jeux ouais, les quiz c'est pas mon truc quoi*

3. L'usage de Facebook pendant les heures du bureau

Q : **Est-ce que l'utilisation de Facebook au travail vous apporte quelque chose ?
Qu'est ce que cela change pour vous ?**

R : *D'un point de vue personnel, ça me permet de garder le contact avec des proches, d'un point de vue professionnel, ça me permet d'avoir des informations sur les nouveautés dans le monde du livre scientifique comme je vous l'ai dit. On a en plus un compte Facebook de la bibliothèque. J'y vais tous les jours pour les dernières informations.*

Q : **Quelles sont, selon vous, les principaux avantages de l'usage de Facebook pendant les heures de bureau ?**

R : *C'est efficace pour partager des informations et communiquer avec ses amis. Moi j'appelle moins souvent par exemple mes copines. Avant je passais des heures et de heures au téléphone et je bouffais tout mon forfait !*

Q : **Quels sont selon vous, les principaux inconvénients de l'utilisation de Facebook pendant les heures du bureau ?**

R : *perte de temps, pas possible. Des fois je me dis, il vaut mieux faire autre chose au lieu de rester des heures et des heures à surfer sur Facebook, scotché devant son ordinateur. Tout est relatif.*

4. Facebook au bureau /sécurité, règles

Q : Est-ce que vous savez que toutes vos informations peuvent être utilisées à des fins commerciales ?

R : *Ah ouais, tout à fait, il faut bien qu'ils gagnent leur vie. C'est leur métier avant tout.*

Q : Votre hiérarchie exerce-t-elle des pressions sur vous pour limiter ou empêcher l'usage des réseaux sociaux sur votre lieu de travail ?

R : *Heu, non, dans la mesure où je fais bien mon travail, et puis je ne fais pas que surfer sur internet pour mes trucs perso. Je sais limiter quand même mon usage lorsque c'est nécessaire.*

Q : L'utilisation des réseaux sociaux sur votre lieu de travail suscite-t-elle des réactions entre collègues? Si oui, sont-elles positives ou négatives?

R : *Positives car les collègues deviennent parfois contacts sur facebook et cela facilite la communication en interne. Négative car il faut faire attention à ne pas mélanger les informations que l'on divulgue entre amis et collègues.*

5-Articulation vie privée et vie professionnelle

Q : Avez-vous des scrupules lorsque vous utilisez les réseaux sociaux sur votre lieu de travail ?

1. Données personnelles des usagers

Féminin Masculin×

Age : 29 ans

Q : quel est votre Statut professionnel :

R : Je suis responsable d'acquisition et je suis chargée de la gestion complète du service d'acquisition et du personnel qui y travaille. .

Q : Disposez-vous d'un compte Facebook ?

R : Oui

2. Usages de Facebook

Q : Si oui, depuis quand utilisez-vous Facebook ?

R : Depuis trois ans

Q : A quelle fréquence connectez-vous à Facebook en moyenne au bureau ?

R : 5-10 fois par jour. Une petite demi heure à peu près

Q : Dans quel but ?

R : Pour mon travail et pour aussi avoir des nouvelles de mes amis, de la famille lointaine. C'est chouette ! Pour ma part je trouve que c'est un excellent moyen d'échange entre les gens.

Q : Utilisez-vous les applications disponibles sur Facebook (jeux, quizz, échange de cœur, etc.) ?

R : *Oui des fois les jeux et la galerie des photos, je partage beaucoup de photos de toutes sortes avec mes vrais amis. C'est mon loisir aussi. Ça me plait bien cela.*

3. L'usage de Facebook pendant les heures du bureau

Q : **Est-ce que l'utilisation de Facebook au travail vous apporte quelque chose ? Qu'est ce que cela change pour vous ?**

R : *C'est outil de travail pas trop développé pour l'instant mais aussi moyen de communication comme les autres pas plus. Bref, ça m'apporte pas grand-chose.*

Q : **Quelles sont selon vous, les principaux avantages de l'usage de Facebook pendant les heures de bureau ?**

R : *Le point majeur positif de Facebook au bureau : c'est garder contact avec l'extérieur quand les amis se sont connecté. C'est un bon moyen d'information pour la bibliothèque pour rester en contact avec les étudiants*

Q : **Quels sont selon vous, les principaux inconvénients de l'utilisation de Facebook pendant les heures du bureau ?**

R : *Oisiveté, perte de temps*

4. Facebook au bureau /sécurité, règles

Q : **Est-ce que vous savez que toutes vos informations peuvent être utilisées à des fins commerciales ?**

R : *Oui, j'en ai conscience ! Il ne faut pas oublier que c'est le principe du marché des nouvelles technologies.*

Q : Votre hiérarchie exerce-t-elle des pressions sur vous pour limiter ou empêcher l'usage des réseaux sociaux sur votre lieu de travail?

R : Non, heureusement que nous n'avons pas cette contrainte là !

Q : Anticipez-vous une telle réaction de votre hiérarchie dans votre comportement relatif à l'usage des réseaux sociaux sur votre lieu de travail ? De quelle manière

R : Non

Q : L'utilisation des réseaux sociaux sur votre lieu de travail suscite-t-elle des réactions entre collègues? Si oui, sont-elles positives ou négatives?

R : J'en parle jamais avec les collègues

5- Articulation vie privée et vie professionnelle

Q : Avez-vous des scrupules lorsque vous utilisez les réseaux sociaux sur votre lieu de travail ?

R : Non !

Q : L'utilisation des réseaux sociaux sur votre lieu de travail a-t-elle contribué à assurer une meilleure conciliation entre vos obligations professionnelles et personnelles ?

R : Pas forcément car Facebook ne remplace pas les relations directes.

Q : Quels autres moyens de communication utilisez vous pour contacter les membres de votre famille et vos amis pendant les heures de travail ?

R : Le téléphone portable et le fixe bien sûr.

Q : Auriez-vous quelque chose à nous rajouter ?

R : Non

1-Données personnelles

Féminin

Age : 44

Statut professionnel : Magasinier

Q : Disposez-vous d'un compte Facebook ?

R : Oui

2. Usages de Facebook

Q : Si oui, depuis quand utilisez-vous Facebook ?

R : Depuis quelques mois

Q : A quelle fréquence connectez-vous à Facebook en moyenne au bureau ?

R : Je ne l'utilise jamais au bureau, et assez rarement chez moi

3. L'usage de Facebook pendant les heures du bureau

Q : Est-ce que l'utilisation de Facebook au travail vous apporte quelque chose ?

Qu'est ce que cela change pour vous ?

R : Je ne l'utilise pas au travail

Q : Quelles sont selon vous, les principaux avantages de l'usage de Facebook pendant les heures de bureau ?

R : Pour certaines personnes qui utilisent Facebook, ça pourrait peut-être leur servir pour élargir leurs contacts professionnels.

La bibliothèque utilise Facebook pour faire passer des informations aux étudiants, et leur permettre d'échanger avec eux. Passer par ce moyen de communication qui se développe de plus en plus, permet d'être plus proche des lecteurs puisqu'eux-mêmes l'utilisent.

Q : Quels sont selon vous, les principaux inconvénients de l'utilisation de Facebook pendant les heures du bureau ?

R : Ca peut distraire.....

4. Facebook au bureau /sécurité, règles

Q : Est-ce que vous savez que toutes vos informations peuvent être utilisées à des fins commerciales.

R : OUI

Q : Votre hiérarchie exerce-t-elle des pressions sur vous pour limiter ou empêcher l'usage des réseaux sociaux sur votre lieu de travail?

R : Non

5-Articulation vie privée et vie professionnelle

Q : Auriez-vous quelque chose à nous rajouter ?

R : J'utilise Facebook chez moi, et très rarement, avec juste une ou deux personnes, en ne donnant aucune information personnelle. Ce n'est pas pour moi mon outil de communication sur internet, car j'utilise la messagerie par email. Je n'ai pas confiance en Facebook, je n'aime pas l'idée que tout le monde puisse avoir accès à des infos plus ou moins personnelles concernant les autres personnes et surtout qu'on puisse les utiliser à des fins commerciales ou pour des employeurs éventuels, à leur insu.

Pour certaines choses Facebook pourrait s'avérer utile, mais par ailleurs, se créer un réseau et communiquer par Facebook avec des tas de personnes dont un certain nombre qu'on ne connaît pas, sous des pseudonymes, est-ce vraiment le meilleur moyen de communiquer ? Risquer de passer des heures devant son écran, à envoyer des messages tapés à « tout le monde », ce n'est pas le meilleur moyen d'échanger.

R : Non... pourquoi en avoir ? Travailler et garder le lien avec ses amis et les membres de sa famille, je ne vois pas où il est le problème.

Q : L'utilisation des réseaux sociaux sur votre lieu de travail a-t-elle contribué à assurer une meilleure conciliation entre vos obligations professionnelles et personnelles ?

R : Ah oui oui... je ne dirais pas le contraire, le plus important c'est de savoir gérer son temps et ne pas délaisser son boulot pour aller papoter avec des potes sur Facebook. Moi, personnellement, ça me permet d'avoir les nouvelles de mes amis et travailler en même temps sur le même poste de travail, tant dis qu'au téléphone c'est moins pratique, vous voyez ce que je veux dire. Je ne peux pas, par exemple, me permettre de passer des heures au téléphone en laissant mon boulot. Il y a quelques années, il fallait que je

monte à Paris une fois tous les mois pour voir ma famille. Maintenant c'est plus le cas, je l'ai toujours en contact sur Facebook.

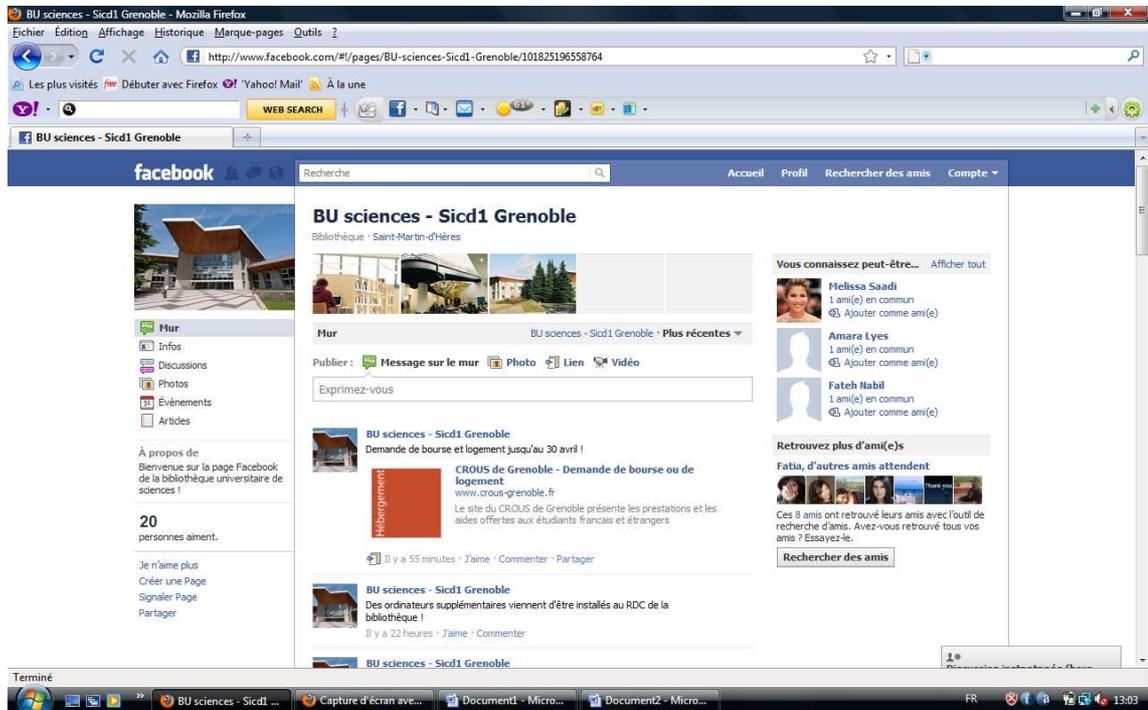
Q : quels sont les autres moyens de communication utilisez vous pour contacter les membres de votre famille et vous amis pendant les heures de travail ?

R : pour contacter plutôt ma famille, d'ailleurs, j'appelle tous les jours la nounou de mon bébé et je n'hésite pas d'appeler du bureau. J'appelle de mon portable aussi.

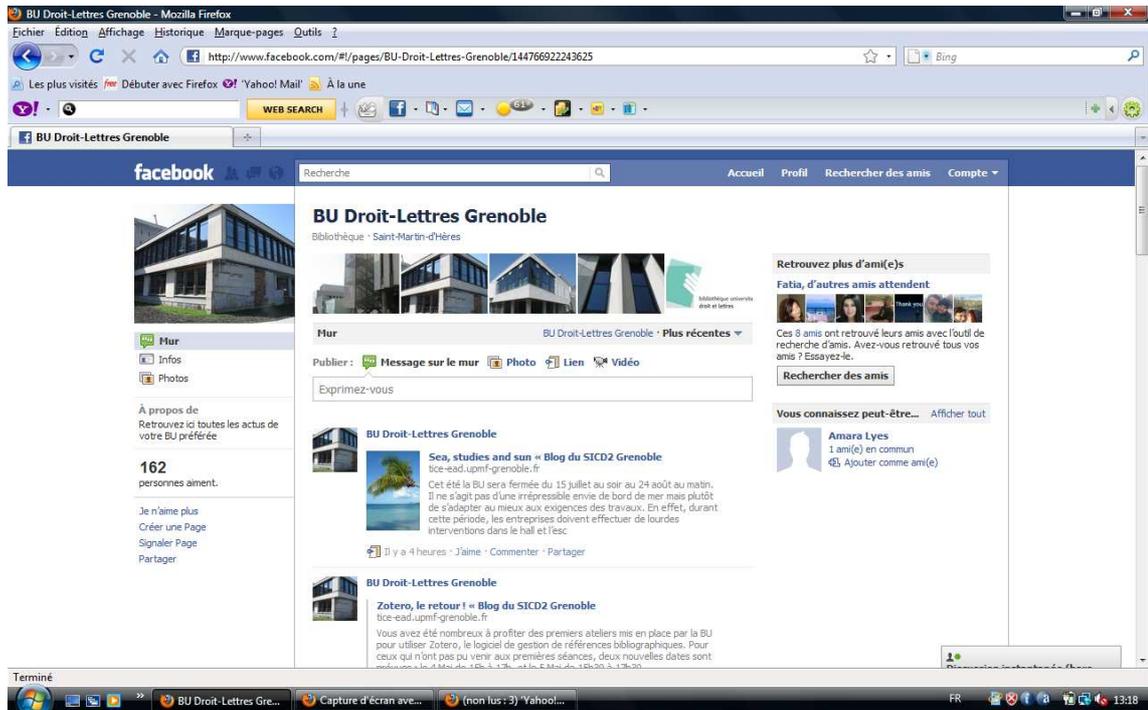
Q : Auriez-vous quelque chose à nous rajouter ?

R : C'est bien faire ce que l'on a à faire au boulot et puis garder le contact avec sa famille et ses amis c'est cool aussi.

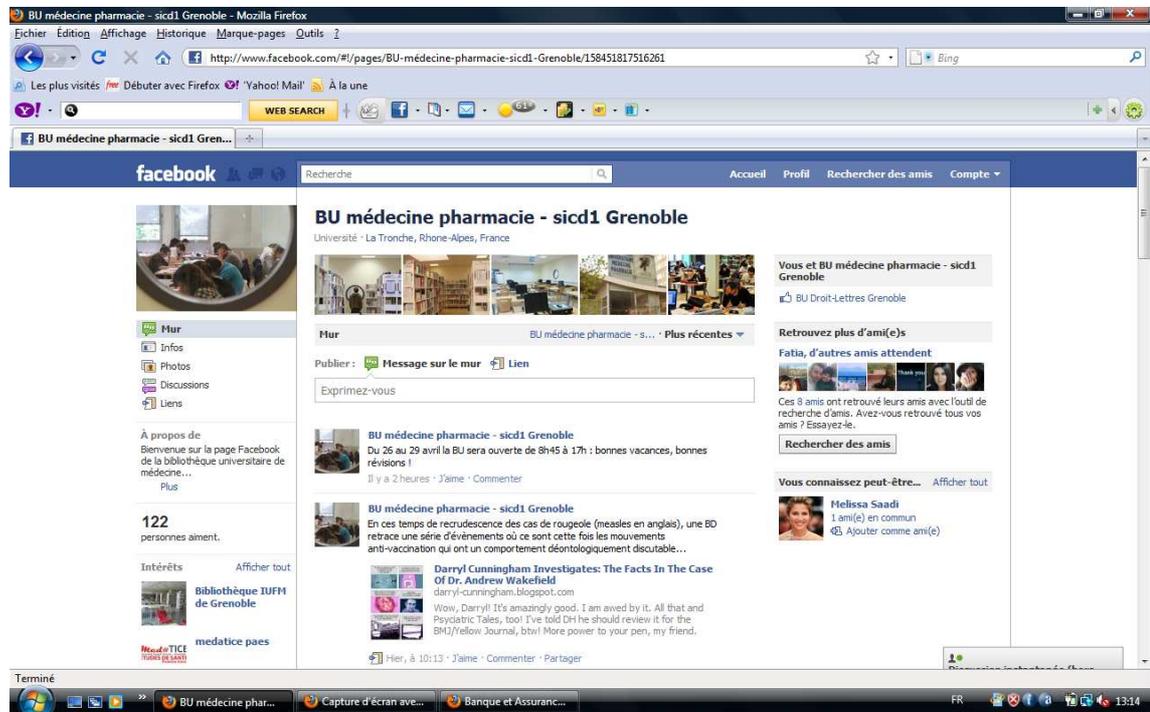
Annexe6 : Capture d'écran de la page Facebook de la bibliothèque des sciences
(BUS) de Grenoble



Annexe 7: Capture d'écran de la page Facebook de la bibliothèque universitaire Droit-Lettres de Grenoble



Annexe 8: Capture d'écran de la page Facebook de la bibliothèque universitaire de médecine pharmacie de Grenoble



Annexe9 : La charte informatique de la (BUS).



**REGLEMENT D'UTILISATION DES MOYENS INFORMATIQUES DES
COMPOSANTES, DEPARTEMENTS
ET TOUS SERVICES DE L'ETABLISSEMENT**

Adopté au Conseil d'Administration du 19 septembre 1997

Modifié au Conseil d'Administration du 20 janvier 1998

Article 1 - DOMAINE D'APPLICATION

Ces règles s'appliquent à toute personne utilisant les systèmes informatiques de l'UJF et les systèmes informatiques auxquels il est possible d'accéder à partir de l'établissement. Les activités spécifiques liées à l'administration des systèmes et des réseaux par les administrateurs désignés relèvent des règles détaillées en article 6. On appelle "Utilisateur" toute personne, quelque soit son statut (étudiant, enseignant, chercheur, ingénieur, administratif, personnel temporaire, stagiaire, ...) appelée à utiliser les ressources informatiques et réseaux de l'établissement.

**Article 2 - CONDITIONS D'ACCES AUX RESSOURCES INFORMATIQUES
ET RESEAUX**

L'utilisation des moyens informatiques et réseaux de l'UJF doit être limitée à des activités de recherche, d'enseignement, de gestion ou de vie universitaire. Sauf autorisation préalable, ils ne peuvent pas être utilisés pour des activités faisant l'objet d'un financement extérieur.

L'utilisateur ne peut pas connecter un équipement informatique aux ressources informatiques et réseaux de l'établissement sans autorisation préalable. L'utilisateur doit respecter les modalités de raccordement des matériels aux réseaux de communication telles qu'elles lui sont précisées par le responsable des moyens informatiques. Ces raccordements ne pourront pas être modifiés sans autorisation préalable. Le droit d'accès à un système informatique est personnel et incessible. L'utilisateur est responsable de l'utilisation des ressources informatiques

(locales ou distantes) effectuée à partir de son droit d'accès. Le droit d'accès est temporaire ; il est retiré dans les cas suivants :

- La fonction de l'utilisateur ne le justifie plus
- Non-respect du présent règlement

En conséquence

- Si un utilisateur chercheur quitte de manière définitive un laboratoire de l'UJF,
- Si un utilisateur administratif ou technique quitte de manière définitive son service d'affectation,

Cet utilisateur doit prévenir son responsable des ressources informatiques (administrateur système) pour l'informer de son départ, afin que celui-ci lui retire son droit d'accès. (Additif du Conseil d'Administration du 20 janvier 1998)

Article 3 - RESPECT DU CARACTERE CONFIDENTIEL DES INFORMATIONS

Les utilisateurs ne doivent pas tenter de lire ou de copier les fichiers d'un autre utilisateur sans son autorisation. Les informations contenues dans les fichiers d'un utilisateur sont privées même si les fichiers sont "physiquement" accessibles. Les utilisateurs doivent s'abstenir de

toute tentative d'interception de communications privées entre utilisateurs. La création de tout fichier contenant des informations nominatives doit faire l'objet d'une demande préalable auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les utilisateurs

doivent s'abstenir de toute tentative de s'appropriier ou de déchiffrer le mot de passe d'un utilisateur, de modifier, copier ou détruire des fichiers d'un autre utilisateur, et de limiter ou d'interdire l'accès aux systèmes informatiques d'un utilisateur autorisé.

Article 4 - RESPECT DES DROITS DE PROPRIETE

Les utilisateurs doivent s'abstenir de faire des copies de tout logiciel autre que ceux du domaine public. Les copies de sauvegardes sont la seule exception.

Article 5 - RESPECT DES PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT DES SYSTEMES INFORMATIQUES

Les utilisateurs acceptent les droits de l'administrateur, tels qu'il sont définis en article 6.

• Article 5.1 - Sécurité informatique

Les utilisateurs sont tenus de participer à la sécurité du système (choix de bon mots de passe, protection de son espace de fichier, signaler

tout problème de sécurité, ...) Les utilisateurs ne doivent pas effectuer de manoeuvre qui aurait pour objet de méprendre les autres utilisateurs sur leur identité. L'utilisateur doit respecter les procédures d'authentification en vigueur de façon à ce que les actions qu'il mène

au sein des systèmes soient identifiables. Les utilisateurs ne doivent pas effectuer d'expérimentation sur la sécurité des systèmes

informatiques et réseaux, ni sur les virus informatiques sans autorisation préalable. Le développement, l'installation, ou la simple détention d'un programme ayant les propriétés décrites ci-dessous sont également interdits :

Programmes cherchant à contourner la sécurité d'un système

Programmes contournant les protections des logiciels

Tout utilisateur d'un réseau informatique s'engage à ne pas effectuer d'opérations qui pourraient avoir pour conséquence :

d'interrompre le fonctionnement du réseau ou d'un système connecté au réseau;

d'accéder aux informations privées d'autres utilisateurs sur le réseau;

de modifier ou de détruire des informations sur un des systèmes connectés au réseau;

de nécessiter la mise en place de moyens humains ou techniques supplémentaires pour son contrôle.

• **Article 5.2 Gestion des ressources**

Les utilisateurs doivent respecter les règles et procédures mises en place pour l'acquisition et la sortie des données sur les machines de

l'établissement. Ils respecteront les procédures et restrictions d'acquisition/extraction des données à partir des supports électroniques. Ceci

concerne principalement les accès téléinformatiques et les supports amovibles

(disquettes, bandes, etc...). Les utilisateurs ne doivent utiliser

que les ressources pour lesquelles ils ont eu autorisation d'usage. Ceci est valable aussi bien pour les points d'accès, que pour des

périphériques (imprimantes, traceurs, ...) Les utilisateurs sont tenus de participer à

l'exploitation des ressources en se conformant aux

directives d'exploitation précisant les modalités d'accès et de partage de ces ressources.

Le développement, l'installation, ou la simple

détention d'un programme saturant les ressources (informatiques et/ou réseaux) sont également interdits.

• **Article 5.3 Respect d'un comportement correct**

Un utilisateur ne doit pas utiliser les systèmes informatiques pour harceler d'autres utilisateurs par des communications non souhaitées par les tiers ou pour afficher/diffuser des informations illégales.

Il est rappelé que des lois plus générales s'appliquent pour des informations ou messages :

- à caractère injurieux,
- à caractère pornographique,
- à caractère diffamatoire,
- d'incitation au racisme,

etc

Article 6 - DROITS ET DEVOIRS DE L'ADMINISTRATEUR D'UNE RESSOURCE INFORMATIQUE

• Article 6.1 Les devoirs de l'administrateur

Les administrateurs sont responsables de la qualité de service des ressources qu'ils ont en charge. Les administrateurs doivent appliquer la politique de sécurité informatique définie par l'établissement et donc appliquer les recommandations fournies par le responsable sécurité de l'établissement. L'administrateur est tenu de prévenir le responsable sécurité de l'établissement lors de détections de problèmes de nature sécuritaire sur les équipements dont il est le responsable. Lorsque l'administrateur détecte (ou est informé par un utilisateur) de problèmes liés à la sécurité informatique, il doit avertir le responsable sécurité de l'établissement. Ce dernier en fonction de la nature des problèmes et son degré de gravité déclenche un audit de sécurité avec l'administrateur.

L'administrateur doit respecter la confidentialité des fichiers utilisateurs, des courriers et des sorties imprimantes auxquels il peut être amené à accéder lors de ses tâches d'administration et/ou lors d'audit de sécurité. (Notion de secret professionnel)

• Article 6.2 Les droits de l'administrateur

L'administrateur est responsable de la distribution et du retrait des droits d'accès. Les administrateurs doivent faire respecter les droits et responsabilités des utilisateurs présents sur leurs ressources. L'administrateur se réserve le droit de prendre toutes dispositions nécessaires

pour assumer ses responsabilités et permettre le fonctionnement optimal des ressources informatiques qu'il a en charge. L'administrateur peut prendre des mesures "conservatoires" (arrêts de travaux, suppression de droits d'accès, verrouillage de fichiers, ...) en vue de :

- Arrêter un engorgement de ses ressources
- Figurer un état lors de problèmes liés à la sécurité des systèmes informatiques

L'administrateur peut :

accéder à des fichiers ou des courriers en vue de réaliser un diagnostic, une correction d'un problème et/ou s'assurer du bon fonctionnement des ressources qu'il a en charge.

examiner des données utilisateurs en vue d'assurer la bonne marche du système qu'il a en charge et/ou de s'assurer du bon respect du règlement de la part des utilisateurs.

contrôler la bonne utilisation des ressources et prendre des décisions pouvant affecter l'espace fichier ou les travaux lancés par un utilisateur.

surveiller en détail les sessions de travail d'un utilisateur soupçonné de non-respect du présent règlement.

Tout utilisateur n'ayant pas respecté le règlement énoncé ci-dessus est passible de poursuites :

- internes à l'établissement
- pénales pour les infractions relevant du Nouveau Code Pénal.

NOM D'USAGE : _____

PRENOM : _____

NOM DE NAISSANCE: _____ **DATE**

DE NAISSANCE : _____

Etablissement payeur (UJF, INPG, CNRS, INSERM...) : _____

Statut (permanent, contractuel, stagiaire.....) : _____ **Date de départ prévu :** _____

Adresse électronique :

Affectation (service/composante....) :

Mention à porter à la main : « Je soussigné(e) (Nom, Prénom) atteste avoir lu le présent règlement et m'engage à le respecter. »

Je soussigné(e) :

Fait à , le Signature :

Résumé

Face à l'émergence d'un réseau d'une importance mondiale tel que Facebook et son usage quotidien par des milliers de français. Il est apparu intéressant d'étudier le phénomène de glissement de la sphère privée dans celle du travail à travers le prisme de cette nouvelle technique d'information et de communication. A partir des études déjà accomplies sur les mutations sociales provoquées par les TIC en général et les réseaux sociaux en particulier et celles portant sur la privatisation de la sphère de travail. Il a semblé pertinent de choisir un objet d'étude précis permettant de cerner les enjeux à l'œuvre.

L'utilisation de Facebook par les agents de la BUS a été choisie dans cette optique.

Par le moyen d'entretiens individuels et des questions ayant essentiellement pour but de mettre en lumière les motivations de l'usage ou de l'absence d'usage de Facebook au cours des heures de travail.

Notre travail a permis de dessiner les profils différents. Si la majorité des agents interrogés considèrent que ce site constitue un apport positif dans l'organisation de leurs journées à la fois : personnellement et professionnellement, une minorité demeure rétive à un tel usage privatif au travail, en s'inscrivant dans le schéma de la stricte séparation des sphères privée et professionnelle.

Les divers motivations ainsi y mises ont permis de vérifier la validité des analyses qui avaient pu être formulées par divers auteurs.

Source d'une sociabilité reconfigurée, Facebook permet de concilier la vie personnelle et la vie professionnelle, contribue à un certain bien être des agents et participe à l'amélioration du fonctionnement du service public comme cela est souvent le cas avec les innovations scientifiques et technologiques, le meilleur s'accompagne de zones d'ombre.

Facebook n'échappe pas à la règle et peut ainsi présenter des risques quant au respect des libertés fondamentales et à l'avenir professionnel des agents.

En fait, si les exigences de prudence et de mesure sont respectées, l'usage de Facebook sur le lieu de travail apparait se concilier parfaitement avec le bon accomplissement des obligations professionnelles.

Mots clés

Réseaux sociaux, Facebook, Web 2.0, Vie professionnelle, Vie privée.