

Le courrier électronique un analyseur des espaces-temps professionnels

Espace et temporalité sont deux éléments intimement liés, un peu comme espace privé et espace public, temps de travail et temps personnel. Il est intéressant de voir comment les nouvelles technologies modifient les usages des espaces et agissent sur les temporalités.

J'ai abordé dans un chapitre précédent, le rapport au corps qu'entretiennent les masseurs-kinésithérapeutes. Ce corps est le premier espace de travail des masseurs-kinésithérapeutes. Il constitue comme l'explique Foucault, « l'espace dont les lignes, les

⁷³² Chapoulie, J.M. (1973). Op. cit.

volumes, les surfaces et les chemins sont fixés, selon une géographie maintenant familière, par l'atlas anatomique⁷³³ ». Les corps du malade et du masseur-kinésithérapeute évoluent dans des espaces plus vastes, qui sont des établissements de santé. Le masseur-kinésithérapeute travaille dans ces établissements et par définition se sont des espaces professionnels. Mais quelquefois la vie privée vient interférer dans ces espaces réservés au travail.

Est-ce que ces professionnels de santé distinguent ces deux espaces ? Est-ce que l'intime apparaît dans l'espace professionnel ? Le travail s'invite t-il dans la vie privée des masseurs-kinésithérapeutes salariés comme la littérature scientifique nous l'indique pour d'autres ? Qu'en est-il de l'espace de travail ? Comment est-il modifié ?

3.1. Les espaces réservés aux masseurs-kinésithérapeutes : trois cas d'organisation spatiale.

Les espaces de travail sont dévolus à différents types d'activités. Dans chaque établissement où j'ai mené mes enquêtes, des lieux étaient affectés aux soins, au travail bureaucratique, aux changements de vêtements ou à la restauration. Pour mieux comprendre les espaces physiques des différents établissements, j'ai décrit les espaces les plus fréquentés par les masseurs-kinésithérapeutes. J'ai réalisé un schéma pour chacun, afin d'en faciliter la visualisation.

3.1.1. L'Hôpital du Soleil : un territoire éclaté

L'Hôpital du Soleil est un grand hôpital d'une grande ville de plus de 800 000 habitants. Cet hôpital comprend plusieurs équipes de masseurs-kinésithérapeutes répartis sur deux sites principaux. Le site où j'ai mené mon enquête comprend deux équipes de masseurs-kinésithérapeutes pour deux cadres de proximité et environ trente-six masseurs-kinésithérapeutes.

⁷³³ Foucault, M. (2009a). Op. cit., p.1.

Les masseurs-kinésithérapeutes peuvent se retrouver dans une salle de repos qui sert également de cuisine. Cette salle de repos est trop petite pour contenir l'équipe de soignants. Un roulement est donc mis en place lors de la pause du midi. A côté de cette salle de repos, se trouve une salle informatique qui contient cinq ordinateurs fixes. Cette pièce n'a pas de fenêtre, elle est éclairée par des néons. Les vestiaires sont situés dans un couloir en face des bureaux des cadres. Les soins se font dans les chambres des patients, dans les différents services. Les masseurs-kinésithérapeutes se retrouvent en général le midi, lors de leur pause méridienne.

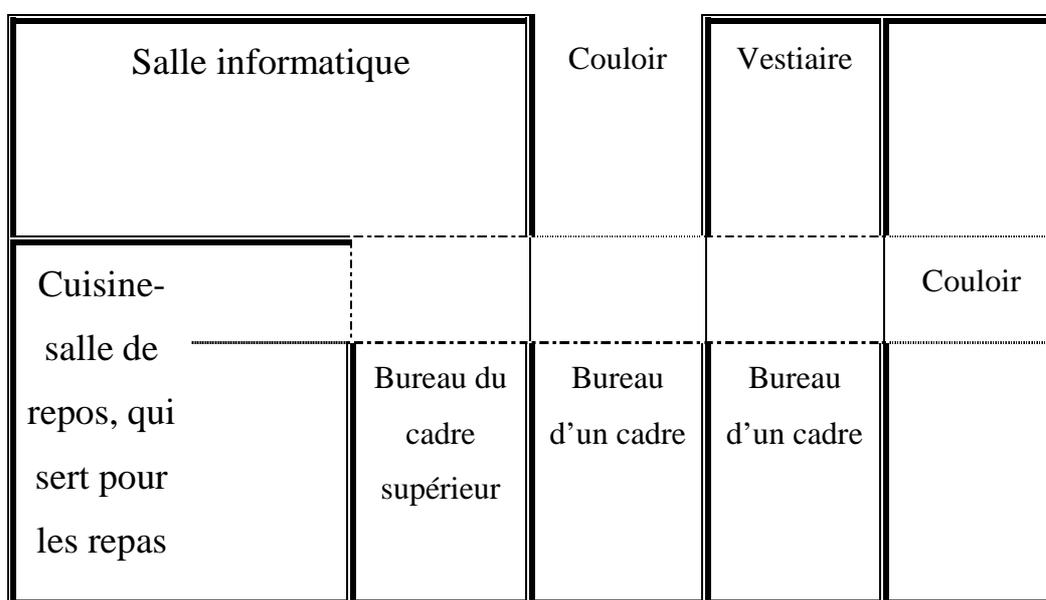


Figure 2: Schéma service de rééducation "Hôpital du Soleil"

Les masseurs-kinésithérapeutes peuvent donc se rencontrer dans leur salle de repos ou la salle informatique. Il existe aussi dans le service de neurologie, une salle de kinésithérapie munie d'un ordinateur.

3.1.2. Le Centre de rééducation La Verdure : un territoire plutôt centralisé

Le Centre de rééducation La Verdure est un centre de rééducation spécialisé en neurologie, situé en zone rurale. Les masseurs-kinésithérapeutes disposent d'une salle, avec un bureau pour chacun équipé d'un ordinateur. On dénombre donc dix ordinateurs portables. La pièce a une grande superficie avec des fenêtres.

Tout au long de la journée, ils viennent dans la salle pour entrer des éléments dans les dossiers des patients ou pour faire une pause. Les masseurs-kinésithérapeutes se côtoient quotidiennement sur le plateau de technique de rééducation et dans la salle informatique qui est aussi leur bureau. Ils ont une salle de repos qui leur sert aussi pour prendre le café. Certains mangent ensemble au réfectoire qui est plutôt petit et comprend moins de dix tables. Mais ils peuvent se rendre dans les services pour chercher leur patient ou faire des soins dans une chambre. Au cours de la journée les masseurs-kinésithérapeutes entretiennent de nombreux contact entre eux. Tous les ordinateurs sont à usage individuel, prêtés par le centre et portables, mais leur connexion internet est limitée.

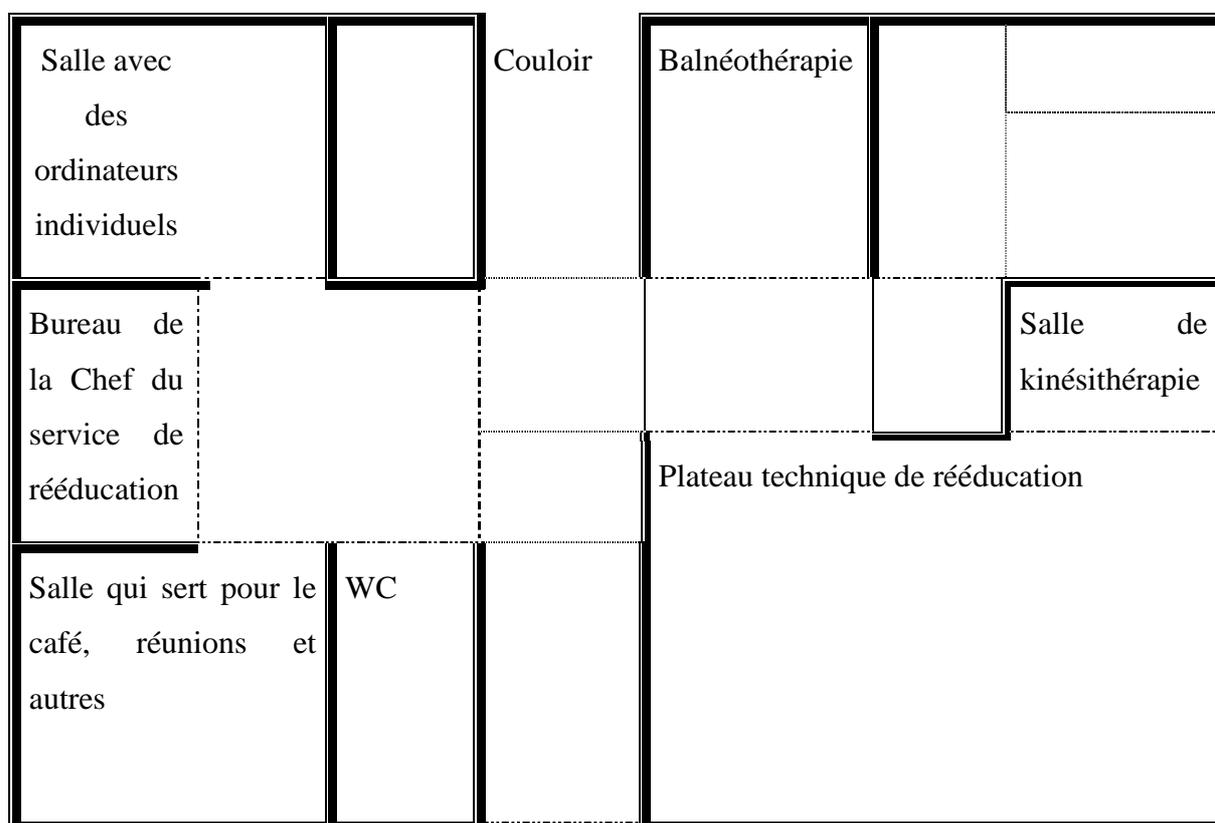


Figure 3: Schéma service de rééducation, Centre de rééducation La Verdure

Dans cette salle informatique, un grand tableau blanc est installé. Quelques annotations y sont inscrites. Le premier jour de mon arrivée, il y avait sur ce tableau une note indiquant une réunion le midi avec moi-même pour la présentation de mon travail.

Les informations sont donc communiquées via ce tableau. Tous les messages ne passent pas uniquement par courrier électronique ou par voie orale.

3.1.3. L'Etablissement de santé Les Mirabelles : un territoire mixte

L'Etablissement Les Mirabelles a une configuration particulière. Hôpital d'une petite ville de province, il comprend un centre de rééducation. Deux bâtiments sont reliés. L'entrée principale se fait par un porche sous la partie hôpital. On passe ensuite dans une cour pour entrer dans le bâtiment du centre de rééducation. Dans la partie dite « hôpital » il y a les chambres des patients. Les masseurs-kinésithérapeutes sont divisés par équipes de cinq qui travaillent sur des plateaux techniques différents. Un groupe travaille dans le bâtiment dit hôpital. Les masseurs-kinésithérapeutes n'ont pas d'endroit pour se retrouver ensemble. Ils se changent dans un grand vestiaire commun avec tous les autres soignants. Sur chaque plateau technique, une pièce leur permet de se retrouver ; cette pièce sert soit de bureau avec un ordinateur, soit de réserve. Mais ils peuvent y faire un café et s'asseoir. Il y a un ordinateur dans un bureau au niveau du plateau technique du rez-de-chaussée et cinq ordinateurs sur le plateau technique de l'étage, disposés séparément dans cinq salles de consultations. Les masseurs-kinésithérapeutes ne se voient pas forcément dans la journée. Ils travaillent par équipe de cinq sur des plateaux techniques différents. Le bureau de la cadre de proximité se trouve dans un couloir à côté du bureau de la cadre supérieure de pôle, excentré des plateaux de rééducation.

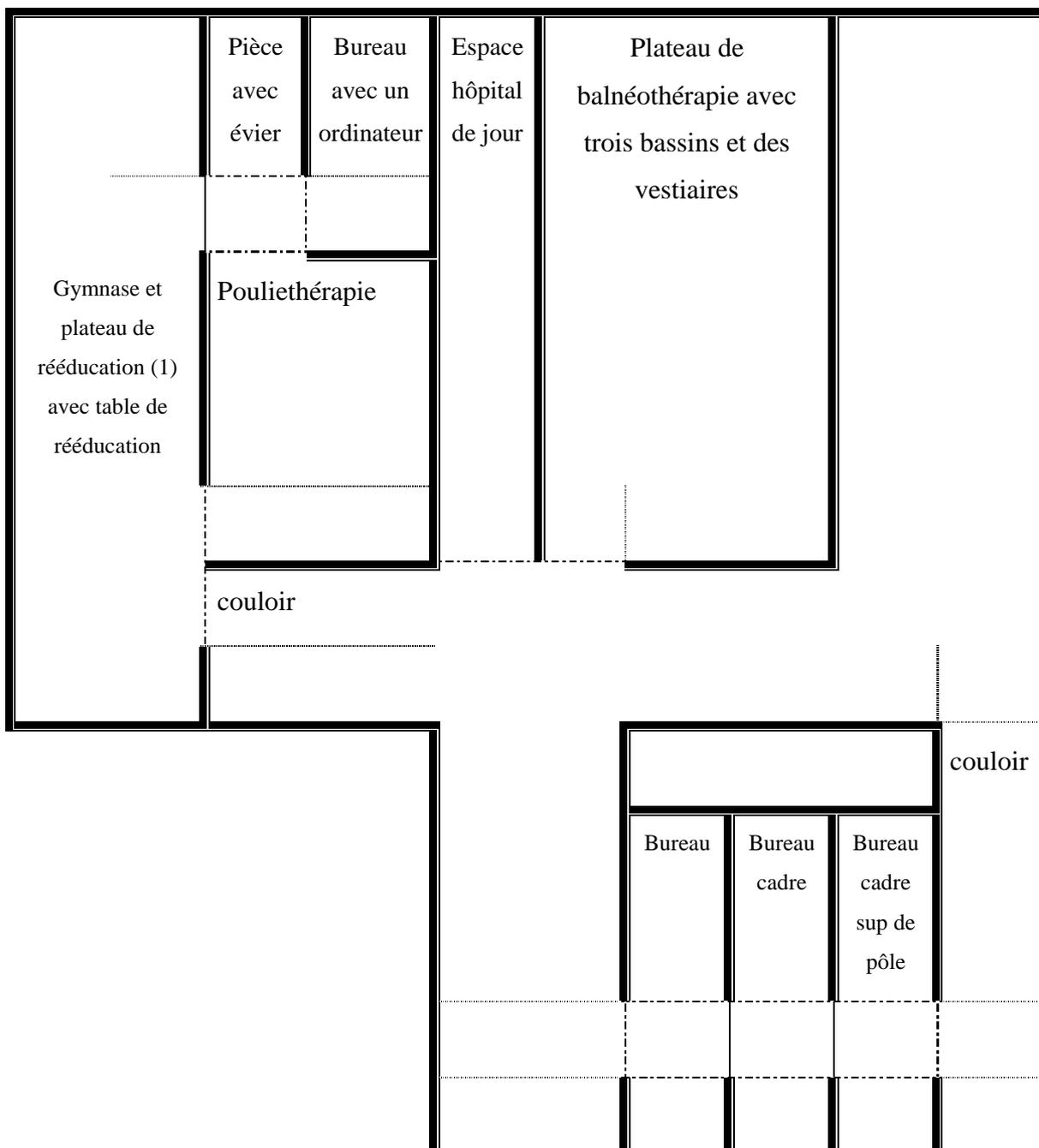


Figure 4: Schéma du rez-de-chaussée, du service de rééducation, Etablissement Les Mirabelles

Au premier étage, on observe deux autres plateaux techniques avec des boîtes de soins. L'espace occupé par les masseurs-kinésithérapeutes est de grande superficie et repose sur deux niveaux.

3.1.4. Topographie et T.I.C.

Fernandez⁷³⁴ avance que les T.I.C., ainsi que les espaces, agissent l'un sur l'autre. Pour lui, ce sont des « construits sociaux ». Sur les deux premiers terrains, on peut observer une modification des espaces qui prennent en compte l'utilisation des T.I.C., les matériels et les espaces pour consulter.

Ces deux premiers terrains contiennent une salle comportant plusieurs ordinateurs. Le nombre d'ordinateurs n'est pas proportionnel au nombre de masseurs-kinésithérapeutes. A l'Hôpital du Soleil, il y a cinq ordinateurs alloués, dans une salle spécifique, pour une équipe de trente-six professionnels. Sur le deuxième terrain d'observation, un ordinateur portable est attribué pour chaque par professionnel. Une grande salle où chacun a un bureau permet à chaque masseur-kinésithérapeute d'installer son équipement et d'effectuer les tâches administratives.

Sur le troisième terrain d'observation, il n'y a pas de salle réservée aux activités administratives. Les ordinateurs sont chacun dans un box de soins où dans une petite salle contenant un téléphone. Cette salle est utilisée comme bureau, pour prendre un café, se retrouver ou accomplir des tâches administratives et discuter.

L'Hôpital du Soleil et le Centre de rééducation La Verdure ont une salle qui sert pour les réunions, café et éventuellement, pour prendre les repas. L'Etablissement Les Mirabelles n'a pas de salle où les masseurs-kinésithérapeutes peuvent se réunir.

A l'Hôpital du Soleil, les soins effectués par les masseurs-kinésithérapeutes se font surtout dans les chambres des patients, c'est-à-dire dans chaque service (réanimation, neurologie etc..). Par contre, dans le Centre de rééducation La Verdure, les soins de masso-kinésithérapie sont principalement réalisés sur le plateau technique de rééducation et très peu en chambre. Il en va de même pour le dernier terrain. Les soins de masso-kinésithérapie se font essentiellement sur les différents plateaux techniques ou en partie en balnéothérapie et très peu en chambre. L'investissement des espaces est différent selon les

⁷³⁴ Fernandez, V. (2011) *Le management stratégique des TIC dans ses rapports à l'espace, aux territoires et aux lieux*. Mémoire d'Habilitation à Diriger des Recherches en sciences de gestion. Université Paris Dauphine.

terrains. Sur le premier terrain, les patients restent plutôt dans leurs chambres, les masseurs-kinésithérapeutes se déplacent donc pour aller réaliser les soins dans les chambres, ou les couloirs. Sur les deux derniers terrains d'observation, la configuration est plutôt inversée. Les patients se déplacent pour effectuer leur rééducation sur les plateaux techniques.

La géographie des espaces de travail comprend aussi l'espace de la hiérarchie proche. La configuration des espaces influencent les méthodes de management. Sur le premier et deuxième terrain, le bureau du cadre (ou chef de service de rééducation) est situé à côté de la salle de repos et près du bureau contenant les ordinateurs. Les rencontres sont ainsi facilitées entre les masseurs-kinésithérapeutes et leurs cadres. Le cadre Philippe, de l'Hôpital du Soleil, a établi un code pour faire comprendre aux masseurs-kinésithérapeutes qu'ils peuvent venir le voir ou qu'il est préférable de lui envoyer un message. Lorsque la porte de son bureau est fermée, il est occupé et il ne faut pas le déranger. Par contre, les masseurs-kinésithérapeutes peuvent lui envoyer un courriel, qu'il consultera plus tard.

« Une équipe comme dans un programme comme ça central qui travaille au chevet des patients, c'est une équipe qui, géographiquement, n'est pas tout le temps-là, donc ça me laisse du temps euh. Pour travailler seul euh. Sans avoir la porte ouverte. Les moments où je dois être présent physiquement, c'est les moments de pause, c'est les moments de café, c'est les moments de repas, c'est des moments euh. Où je vais euh. Argumenter des choses dans des services, où j'anime des réunions de régulations, [...], je ne suis pas en porte ouverte avec des patients qui râlent ou des familles qui sont en difficulté [...], ce truc là, il faut le résoudre tout de suite et, en plus, le code relationnel d'équipe c'est euh la porte est ouverte, ils peuvent me déranger, la porte est fermée euh. Je suis occupé, donc ils savent aussi euh. Entrer à des endroits où je les invite. [...] C'est... Ça procède de la même chose, les mails ».

(Extrait de l'entretien de Philippe, cadre de l'Hôpital du Soleil)

Son espace est fermé physiquement aux autres grâce à cette porte. Cette configuration lui permet d'avoir du temps pour travailler sur d'autres dossiers. Par contre,

Philippe privilégie des moments où il est facilement accessible par les soignants, les temps de pause, café, repas, réunion. La porte de son bureau est le symbole d'un espace-temps ouvert directement sur son équipe ou dirigé vers d'autres univers, comme la rédaction ou lecture de courriels, de projets ou la résolution de problèmes.

Philippe explique aussi qu'il :

« Leur offre le luxe de pas avoir à répondre immédiatement à un besoin, mais de trouver du temps pour ça, et inversement symboliquement, je leur demande de euh. De s'interroger ma disponibilité euh. et si effectivement je ne suis pas disponible, [...] tu l'écris sur un message, je le traiterai en temps et en heure. et ça nous crée du coup un espace où on est euh. Plus respectueux les uns des autres euh. Des contraintes qui sont mutuellement des nôtres. »

(Extrait de l'entretien de Philippe, cadre de l'Hôpital du Soleil)

Il utilise les différents espaces en opposant l'espace numérique et l'espace de rencontre visuel, et associe la notion de temps avec le numérique. Le numérique est pour lui, un espace qui est « respectueux », qui laisse une « disponibilité », c'est même un « luxe ».

A l'Hôpital du Soleil, la cadre est présente dans son bureau la journée et la porte est souvent ouverte. Elle voit les masseurs-kinésithérapeutes dans leur bureau ou sur le plateau technique, car elle passe devant lorsqu'elle sort de son bureau. Les masseurs-kinésithérapeutes peuvent facilement l'aborder pour parler avec elle. Sur le troisième terrain, le bureau de la cadre des masseurs kinésithérapeutes est excentré. Il se situe à côté du bureau de la cadre de pôle. Il existe entre ces deux bureaux une porte qui est quelquefois ouverte. Donc la communication entre ces deux cadres est simplifiée et elles semblent bien s'entendre. De leurs bureaux, elles ne peuvent pas voir l'activité du service. Les masseurs-kinésithérapeutes ne les voient pas non plus, excepté à travers plusieurs vitres. Les masseurs-kinésithérapeutes doivent se déplacer et ouvrir une porte menant à un couloir, puis frapper à une porte pour avoir une entrevue avec leur cadre. La fluidité de la rencontre est donc entravée : un couloir et deux portes tout le temps fermées. Je rappelle que sur ce troisième terrain il n'y a pas de communication possible par internet, puisque les

masseurs-kinésithérapeutes n'ont pas accès à internet et n'ont pas de messagerie institutionnelle. Ils ne peuvent pas utiliser leur téléphone portable personnel. Ils ont un téléphone fixe par box ou par plateau technique.

3.2. Le courrier électronique : un espace professionnel où s'immiscent des espaces privés

3.2.1. L'ordinateur institutionnel : un territoire professionnel où se créent des espaces personnels

A l'Hôpital du Soleil, la consultation des courriels professionnels s'effectue principalement dans la salle informatique équipée de cinq ordinateurs pour l'ensemble des vingt-cinq masseurs-kinésithérapeutes. L'une des masseurs-kinésithérapeutes consulte également, dans le service de soins de neurologie. Il y a une salle avec un ordinateur qui est utilisé pour effectuer des bilans des patients. Cet ordinateur est utilisé uniquement pour la consultation des courriels par Prune, la masseur-kinésithérapeute de neurologie. D'après mes observations et lors de mes entretiens, les consultations par les professionnels dans la salle informatique sont centralisées le matin, le midi et en fin de journée.

« 14 h 00 Bertille consulte ses mails dans une salle, dans le service de rééducation, où il y a 5 ordinateurs. [...] Bertille me dit consulter sa messagerie professionnelle le matin, le midi ou le soir, elle regarde aussi dans la journée ses mails personnels, des fois et inversement sur son temps personnel. »

(Extrait du Journal de recherche, lundi 26 janvier 2015, Hôpital du Soleil)

Les masseurs-kinésithérapeutes utilisent les ordinateurs pour rechercher des informations professionnelles, accéder à leur messagerie institutionnelle, mais pas seulement. Les masseurs-kinésithérapeutes expliquent qu'ils consultent aussi des sites avec des objectifs privés, comme pour réserver des billets de train, qu'ils impriment dans l'établissement. Ils accèdent également à leur messagerie personnelle, pour consulter leurs courriels personnels. Cette salle contient également des imprimantes et un tableau blanc.

« Prune me dit qu'elle consulte tous les jours ses boîtes mails, cela lui prend dix minutes, [...] Elle regarde sur l'ordinateur du travail les mails professionnels, quelquefois, les mails personnels, notamment lorsqu'elle doit réserver un billet de train et l'imprimer dans le service. Sur son téléphone portable, elle ne peut pas consulter ses mails professionnels, car elle n'a pas réussi à faire la manipulation de transfert. Par contre, elle a des alertes sur son téléphone portable. »

(Extrait du Journal de recherche, Mardi 27 janvier 2015, Hôpital du Soleil)

La consultation des courriels, dans l'entreprise, n'est donc pas uniquement dédiée aux courriels professionnels ou institutionnels. Pour Casilli⁷³⁵, la sphère privée et la sphère publique ont été modifiées par l'arrivée des micro-ordinateurs puis du Web. Cet exemple montre, en effet, que les espaces ne sont plus étanches

Sur le premier et le deuxième terrain d'observation, les professionnels cadres et masseurs-kinésithérapeutes consultent internet ou leur courriels privés, dans leur établissement.

Cette présence de la vie personnelle sur le lieu de travail a été abordée par de Gournay⁷³⁶ avec un media comme le téléphone pour des conversations privées sur le lieu de travail. Elle a observé que les familles avaient moins d'occasions pour se rassembler. Ces dernières utilisaient alors les media afin d'assurer « la permanence du lien familial ». Ici, les consultations de courriels sur la boîte privée ne sont pas exclusivement des courriels provenant de la famille, mais aussi d'autres contacts avec la masso-kinésithérapie.

Dans le Centre de rééducation La Verdure, les masseurs-kinésithérapeutes consultent leur ordinateur portable institutionnel et leur courriel le matin, le midi, le soir et dans la journée quand ils ont un moment : « 8 h 30 [...] Anatole est en train de consulter son ordinateur, il consulte les synthèses sur sa boîte mail : Bon les mails, il n'y a pas forcément grand-chose ». Il en est de même pour les masseurs-kinésithérapeutes de l'Hôpital du Soleil.

⁷³⁵ Casilli, A. (2010). Op. cit.

⁷³⁶ De Gournay, C. (1997). "C'est personnel". La Communication Privée hors de ses Murs. *Réseaux* (82/83), p. 38.

3.2.2. Un territoire professionnel où apparaissent des espaces personnels

La cadre du Centre de rééducation La Verdure a un accès ouvert sur internet. Elle peut consulter sa boîte institutionnelle, mais aussi sa boîte personnelle.

« J'ai dû le faire une fois, parce que j'ai... Je peux le faire parce que je peux aller sur Internet, taper « sfr mail » et, après, j'ai accès à ma boîte aux lettres. Oui, ça m'est arrivé une fois ou deux de le faire, oui, je crois.

Mais la plupart du temps, quand je veux regarder ma boîte perso, j'utilise mon téléphone perso. [...] Je le fais dans la journée et... Je le fais dans la journée parce que, du coup, j'ai aussi des mails professionnels qui arrivent sur la boîte perso. Donc, oui, au moins une fois par jour, je regarde mes mails perso ici, mais pas en utilisant l'ordinateur de l'établissement. J'utilise vraiment mon [téléphone] »

(Extrait de l'entretien avec Michelle, cadre du Centre de rééducation La Verdure)

Les masseurs-kinésithérapeutes ne peuvent pas consulter leurs messageries personnelles à partir des ordinateurs du centre de rééducation, à cause de la limitation de la navigation sur internet, créée ou voulue par le service informatique : « Je voulais m'envoyer des mails de ma boîte personnelle à celle du boulot. Ici, tu ne peux pas aller sur internet, donc je ne peux pas consulter mes mails personnels. Maintenant, je pourrai m'envoyer des mails de l'extérieur vers cette boîte-là⁷³⁷ ». Anatole a dû demander au service informatique le déblocage de sa messagerie institutionnelle.

Malgré cela, certains masseurs-kinésithérapeutes consultent leur téléphone portable pour lire les courriels personnels sur leur boîte personnelle. Anatole utilise son téléphone.

« Anne : Ici, tu consultes de temps en temps ta boîte perso perso ?

Anatole : Non.

Anne : Pas dans la journée ?

⁷³⁷ Extrait du journal de recherche du 21 octobre 2015, Centre de rééducation La Verdure.

Anatole : Non, on peut pas.

Anne : Mais sur ton téléphone ?

Anatole : À midi, sur le temps de pause. J'ai pas trop le temps à un autre moment. Si vraiment il y a des choses... enfin... je regarde comme ça pour...

Anne : Pour voir...

Anatole : ... Pour voir s'il y a des choses des fois urgentes sur lesquelles je dois répondre. C'est plus pour ça à ce niveau-là, mais je le fais sur le temps de... Sur le temps de midi. »

(Extrait de l'entretien d'Anatole, M.K., Centre de rééducation La Verdure)

Sur le lieu de travail, et pendant leur temps de travail, la majorité des soignants s'est créée un temps consacré à des tâches personnelles.

Même dans l'Etablissement Les Mirabelles, alors que les masseurs-kinésithérapeutes n'ont pas d'accès officiel à internet, ni de messagerie institutionnelle, certains masseurs-kinésithérapeutes, comme Charlène, consultent leurs courriels privés sur leur téléphone portable entre midi et deux. D'autres comme Marlène ont des téléphones portables, mais n'ont pas de connexion internet.

Par contre, tous les cadres interrogés consultent leurs courriels sur leur boîte personnelle, alors qu'ils sont présents dans l'établissement de soins.

La consultation de ces courriels personnels se réalise, soit sur l'ordinateur de l'établissement, soit sur le téléphone personnel. On voit ici une interaction des espaces-temps privés et professionnels. L'espace personnel s'ouvre à partir d'un outil institutionnel. L'ordinateur et l'espace privé s'ouvrent à partir d'un outil privé, tel que le téléphone portable personnel, sur le temps institutionnel et dans l'établissement. Il est alors difficile de séparer ces moments.

Isaac, Campoy et Kalika, relient ces enchevêtrements de temps personnels et temps professionnels, à l'exigence des entreprises qui s'invitent jusque dans les temps de vie personnelle. « La maîtrise des temps personnels devient plus délicate pour nombre de salariés. Cette astreinte conduit à une recomposition des temps sociaux⁷³⁸. Ces auteurs

⁷³⁸ Isaac, H., Campoy, E. et Kalika, M. (2007). Op. cit., p.156.

n'abordent pas ce phénomène du point de vue des espaces et surtout des outils personnels ou institutionnels qui permettent l'ouverture de ces espaces personnels ou professionnels.

3.2.2. Un territoire professionnel où les espaces bougent

L'espace n'est donc plus figé, il est même maintenant mobile. Dans les deux premiers établissements, les masseurs-kinésithérapeutes ont tous un téléphone portable personnel. La plupart de ces téléphones permettent une connexion à internet et la consultation des messageries électroniques, à tout moment, et de n'importe quel endroit des établissements. La pièce réservée aux ordinateurs ne limite plus la consultation à un espace fixe. Mais les téléphones portables qui sont mobiles permettent la consultation et ouvrent cet espace sur tout l'hôpital. Le « bureau » n'est plus synonyme d'une salle réservée aux ordinateurs. L'hôpital en entier devient alors le bureau. Le numérique n'est pas enfermé dans un espace clos mais envahit tout l'espace physique. Pour Casilli⁷³⁹, il s'agit d'un espace double, notamment avec les téléphones portables sur lesquels on a accès à internet. L'individu répond à ses courriels en circulant dans la ville ou des bâtiments, grâce au téléphone portable. Il n'est plus statique. Il y a « un glissement dans notre perception de l'espace⁷⁴⁰ ». Casilli travaille cette notion comme un « espace double », pour expliquer l'articulation des espaces physiques et des espaces informationnels.

Sur le deuxième terrain, j'ai remarqué, dès le premier jour :

« Un médecin, dans les couloirs, avec un ordinateur semi-ouvert dans les bras, nous passons devant une salle où il y a une synthèse. [...] Nous rencontrons un deuxième médecin dans le couloir, lui aussi, avec un ordinateur semi-ouvert dans les bras ».

(Extrait du journal de recherche, le lundi 19 octobre 2015, Centre de rééducation
La Verdure)

⁷³⁹ Casilli, A. (2011). Trois idées reçues sur Internet. *Sciences humaines* (229), 27-29.

⁷⁴⁰ Casilli, A. (2010). Op. cit., p.61.

L'utilisation de ces ordinateurs ou tablettes, qui se déplacent dans les établissements, est de plus en plus répandue dans les pratiques. Les masseurs-kinésithérapeutes vont aux staffs⁷⁴¹ avec leur ordinateur. Ils emmènent aussi cet outil sur le plateau technique de rééducation, pour effectuer les bilans d'entrée du patient et l'insérer directement dans le dossier patient. Cet outil numérique modifie l'utilisation des espaces. Il n'y a alors plus d'espace réservé à son utilisation, mais son utilisation occupe tout l'espace.

A l'Hôpital du Soleil, j'ai assisté à une scène, montrant de nouvelles utilisations de ces objets supports numériques :

« Lorsque nous étions dans la chambre d'un patient, le staff des médecins est entré, le chef avait un papier rempli de notes très serrées contenant des éléments sur chaque patient. Un médecin a posé une question sur des examens et ce chef, qui avait aussi un IPAD, l'a allumé pour regarder les résultats d'examens ».

(Extrait du journal de recherche, le lundi 26 janvier 2015, Hôpital du Soleil)

Le médecin a utilisé sa tablette comme un outil professionnel pour accéder au dossier du patient et à ses examens, alors qu'il est « au chevet du patient ». La tablette numérique devient un « outil clinique » qui aide au diagnostic.

Cet espace double modifie alors les rapports aux espaces et les rapports sociaux. L'être humain baigne alors dans un monde de signes, d'informations, qui ne sont plus locaux, mais à l'échelle de la planète. Tout espace devient une possibilité pour se connecter sur le monde extérieur, sur internet. Les services de soins, les lieux dédiés aux soins sont aussi occupés par cet espace numérique.

A aucun moment, je n'ai vu de masseur-kinésithérapeute utiliser son téléphone portable devant un patient et consulter ses courriels ou internet. Par contre, les consultations internet peuvent s'effectuer dans les couloirs et dans la salle de repos.

L'utilisation des outils numériques occupe les espaces et s'immisce dans les différentes temporalités, le temps administratif, le temps clinique auprès du patient, le

⁷⁴¹ Staff : réunion de plusieurs professionnels de santé, médecins, infirmières, rééducateurs etc., qui font le point sur la prise en charge de chaque malade.

temps du repas. Le thème récurrent, abordé par les masseurs kinésithérapeutes, dans mes précédentes recherches sur l'écriture professionnelle, a été le manque de temps. Les masseurs-kinésithérapeutes disaient n'avoir pas le temps d'écrire, que ce n'était pas comptabilisé dans leur temps de travail, que c'était un temps institutionnel, cela ne faisait pas partie du temps de travail du masseur-kinésithérapeute.

Sur les trois terrains d'observation, l'écriture dans les dossiers informatisés ou les courriels institutionnels n'a pas été évoquée comme du « temps en plus du travail⁷⁴²».

La cadre de l'Etablissement Les Mirabelles explique que consulter le « dossier partagé » est inclus dans le temps de travail. Elle précise aux masseurs-kinésithérapeutes : « N'oubliez pas, il faut que vous intégrez dans votre pratique quotidienne professionnelle d'aller consulter le dossier partagé ». Par contre, dans le Centre de rééducation La Verdure, une des masseurs kinésithérapeute mentionne que la formation au logiciel du dossier patient, intégrant entre autre les messageries institutionnelles, a été « très rapide. On avait un chef qui ne voulait pas empiéter sur le travail, qui faisait des choses très rapides, qui ne voulait jamais⁷⁴³ ». Cette remarque montre que, pour ce cadre, écrire dans les dossiers n'était pas considéré comme un acte du masseur-kinésithérapeute. Ce cadre est parti et une autre a pris sa place. On peut noter une évolution de la vision du travail du masseur-kinésithérapeute. Aujourd'hui, dans les trois établissements de soins où j'ai mené ma recherche, les TIC font partie du quotidien des masseurs-kinésithérapeutes.

Les masseurs-kinésithérapeutes utilisent les technologies numériques ainsi que les nouvelles possibilités qu'ils offrent. Ordinateurs fixes, ordinateurs portables, tablettes, téléphones portables, courriels, dossiers informatisés du patient, dossiers partagés, S.M.S., internet s'intègrent dans les pratiques professionnelles des masseurs-kinésithérapeutes. Des modifications d'investissements des différents espaces en découlent et des espaces professionnels laissent apparaître des espaces personnels. L'espace professionnel n'est pas seulement le lieu physique de l'établissement professionnel, c'est aussi le lieu ou les lieux qui ont trait à l'activité professionnelle. Il s'agit aussi d'espace numérique de mémorisation de données professionnelles. L'institution n'est pas seulement une structure et une organisation, mais il y a bien cette dimension imaginaire que chaque individu y met, de ce que doit être l'institution pour l'individu.

⁷⁴² Pilotti, A. (2005). Op. cit.

⁷⁴³ Extrait de l'entretien avec Cunégonde, M.K, Centre de rééducation La Verdure.

3.3. Un espace privé où se « copient » des espaces professionnels

3.3.1. Quand l'institution est « transférée » sur l'espace privé

La perméabilité entre ces espaces s'effectue maintenant dans les deux sens. Certains masseurs-kinésithérapeutes, de l'Hôpital du Soleil, expliquent qu'ils transfèrent des courriels de leur boîte institutionnelle sur leur messagerie privée, dite personnelle. Par exemple Bertille raconte : « Cela ressemble à peu près à toute les boîtes, hormis qu'il y a très peu de mémoire et que, du coup, on est régulièrement obligés de transférer l'ensemble des messages euh...sur sa boîte mail perso, si on veut conserver les messages⁷⁴⁴ », ou Prune « Je m'envoie des mails (professionnels) sur ma boîte perso ». Cette dernière prépare une conférence avec une orthophoniste. « Je me forward (transfère) sur mon ordinateur les docs⁷⁴⁵ ». Le « bureau » s'étend maintenant à tout l'espace de l'établissement de soins, dépasse ce cadre et envahit l'espace extérieur à l'hôpital. Il s'infiltré dans les messageries personnelles, de façon quasi « obligatoire ». La raison évoquée étant la limite de mémoire de la messagerie institutionnelle.

Tous les professionnels transfèrent une partie de leur espace de travail dans leurs outils privés, ou du moins essaient de le faire, sans toujours se rendre compte de cet emboîtement des espaces. Le Centre de rééducation La Verdure est l'exemple de ces transferts qui deviennent naturels. Léa a essayé une fois de transférer un courrier électronique institutionnel sur sa messagerie personnelle, mais cela n'a pas fonctionné. Anatole dit qu'il a pensé consulter sa messagerie professionnelle de chez lui, mais qu'il n'a pas essayé. Dans le centre où il travaillait avant, il consultait rarement sa messagerie institutionnelle de son domicile.

Les cadres masseurs-kinésithérapeutes interviewés à l'Hôpital du Soleil, qui ont demandé et obtenu une extension de leur messagerie institutionnelle, transfèrent également des courriels professionnels sur leur messagerie personnelle ou sur des espaces personnels.

⁷⁴⁴ Extrait de l'entretien avec Bertille, M.K., Hôpital du Soleil.

⁷⁴⁵ Extrait du journal de recherche du mercredi 28 janvier 2015, Hôpital du Soleil.

« Après ça, c'est vrai que j'ai des demandes euh..., je peux avoir des demandes d'ordre professionnel sur ma boîte mail, ça arrive de mon entourage, ou autre, ou des gens qui ont que mon adresse perso, donc je me le renvoie ici, et vice versa. Parfois, je reçois des choses intéressantes et je me dis oh tiens, ça c'est intéressant, ça peut me servir pour euh. Donc je me l'envoie sur ma boîte perso. »

(Extrait de l'Entretien de Charline, cadre de l'Hôpital du Soleil)

Ces espaces de communications, mais aussi de travail, s'entremêlent. Philippe, un autre cadre de l'Hôpital, archive ses courriels, « l'institution nous offre un certain espace sur le serveur et après euh. Moi je prends les messages, je les archive sur mon propre disque dur ici, et je crée des dossiers euh. Sur différents comptes ». Il y a un emboîtement de ces espaces et de ces temporalités.

Le lieu de consultation des courriels professionnels sur l'adresse institutionnelle ne se trouve donc pas seulement dans l'institution, mais Bertille et d'autres consultent aussi leurs courriels professionnels de chez eux ou encore reçoivent des S.M.S. sur leur téléphone portable personnel, dans la journée. Le téléphone portable personnel est un espace privé, tout comme l'ordinateur personnel, qui contient pourtant des éléments institutionnels. La cadre Charline, n'hésite pas à envoyer des :

« S.M.S., si j'ai besoin de les contacter, bon euh. De les informer, s'il y a quelque chose d'urgent en dehors des heures, si jamais j'ai une information à faire passer, je l'envoie par SMS, si je suis euh. En dehors des heures de travail. »

(Extrait de l'Entretien de Charline, cadre de l'Hôpital du Soleil)

Elle utilise le S.M.S. dans une temporalité « hors temps institutionnel » et les masseurs-kinésithérapeutes reçoivent ces messages dans un espace-temps qui est personnel. L'autre cadre de la même institution, Philippe, utilise les S.M.S., pendant les heures de travail et dans l'établissement.

Le temps de consultation des courriels professionnels n'est plus fixe. En raison des nouvelles technologies et ici du téléphone portable, ce temps s'est étendu à la journée entière, et se prolonge le soir à leur domicile. Il n'y a plus d'étanchéité entre les espaces réservés aux tâches administratives et les espaces réservés au travail de soins.

« Prune me dit que [...] De chez elle, elle regarde sur son ordinateur les mails professionnels et les mails personnels. »

(Extrait du journal de recherche, le Mardi 27 janvier 2015, Hôpital du Soleil)

Il n'y a plus d'espace réservé au monde professionnel, ni d'espace réservé au monde personnel, tout devient perméable.

3.3.2. Espace institutionnel, espace professionnel confondu avec espace personnel

Les frontières entre les espaces privés et professionnels sont assez confuses dans l'esprit des personnes interviewées.

Michelle, la cadre du Centre de rééducation La Verdure, m'explique, pendant l'entretien, qu'elle ne consulte pas sa boîte institutionnelle lorsqu'elle est chez elle, car « quand je suis chez moi... Je pense déjà bien assez au travail donc... Je me dis que c'est pas la peine, en fait. C'est normal d'avoir des temps de travail et des temps de pas travail et que je... J'aurais pas l'intérêt à pouvoir consulter ma boîte à distance ». Elle dit séparer les deux temporalités, privée et professionnelle, en dissociant les deux espaces : la messagerie institutionnelle et la messagerie personnelle.

Cependant, au cours de l'entretien, Michelle explique qu'elle reçoit sur sa boîte personnelle des courriels qui ont trait à la masso-kinésithérapie :

« Michelle : Moi, je me transfère des mails de ma boîte perso quand il y a des gens qui m'envoient des mails professionnels sur ma boîte perso ou des étudiants en kiné... Je reçois aussi des mails des étudiants en kiné quand je les ai en tutorat. Quelquefois, je rebascule des mails de ma boîte perso sur la boîte travail.

Anne : C'est-à-dire que les étudiants kinés t'envoient sur celle-là ou sur ta perso ?

Michelle : En première intention, comme dans les écoles, comme j'ai pas mal bougé, en fait, l'adresse la plus...

Anne : ... Fiable...

Michelle : ... Fiable, ces trois dernières années, c'était la perso. Donc les écoles donnent aux étudiants mon adresse perso. Et moi, je retransfère sur celle-ci. Et dès que je les vois, je redonne cette adresse-là, en fait. C'est plus facile... Après, quelquefois, ils m'envoient sur les deux boîtes aux lettres, comme ça, au moins, je suis sûre que j'ai les infos. Mais j'ai aussi tous ces échanges pour les cours, pour les suivis de mémoires... Ça se fait aussi par ce biais-là. »

(Extrait de l'entretien de Michelle, cadre du Centre de rééducation La Verdure)

Ces courriels participent à des activités de formation, mais aussi proviennent d'associations professionnelles.

La cadre supérieure de pôle, Marjorie de l'Etablissement Les Mirabelles, explique également qu'elle a refusé d'accéder à sa messagerie institutionnelle, de chez elle. Elle ne « veut pas mélanger. », Par contre, elle reçoit sur sa messagerie personnelle des courriels provenant des instituts de formation de cadre, de l'institut de formation continue, d'une association professionnelle, des mémoires de stagiaires.

Pour Michelle et Marjorie, la frontière entre les courriels professionnels et les courriels privés sont mis au niveau de l'institution. Tout ce qui émane de l'institution ou qui est en lien avec leurs activités institutionnelles est classé dans leur messagerie institutionnelle. Tous les courriels personnels, ayant comme objet la masso-kinésithérapie et d'autres activités, sont dirigés dans leur messagerie personnelle. Cependant, toutes ces activités sont en lien. Marjorie est masseur-kinésithérapeute, puis cadre et aujourd'hui cadre supérieure de pôle. Ces différentes activités lui permettent de donner des cours, de suivre des mémoires d'étudiants, de faire partie d'associations professionnelles et d'accueillir des étudiants en masso-kinésithérapie. Les associations professionnelles lui demandent d'ailleurs, de faire des présentations lors de conférences, en tant que cadre supérieure de pôle. Le scénario est le même pour la cadre du Centre de rééducation La

Verdure. Il existe des tensions entre ces différentes visions, celle des activités institutionnelles et celles des activités professionnelle.

L'espace institutionnel comprend une partie de l'espace professionnel, mais les acteurs de terrain considèrent que certaines de leurs activités professionnelles ne sont pas des activités institutionnelles. En 2004, lors de ma recherche sur l'écriture informatisée des masseurs kinésithérapeute, le temps professionnel était découpé entre un temps pour les pratiques des masseurs-kinésithérapeutes et un temps d'écriture, considéré comme un temps institutionnel⁷⁴⁶.

Aujourd'hui, c'est le travail qui est découpé entre le travail qui relève de l'institution, du masseur-kinésithérapeute dans l'institution et le travail qui relève du masseur-kinésithérapeute à l'extérieur de l'institution, qui est traité plutôt sur les messageries personnelles. L'intrusion de la profession dans l'espace dit privée est presque de rigueur. Mais les distinctions ne sont pas très claires, car les stagiaires qui sont encadrés dans l'institution et qui rédigent un mémoire professionnel, échangent souvent des courriels sur les messageries personnelles.

Sur l'ensemble des professionnels que j'ai interviewés, seul Patrick, masseur-kinésithérapeute de l'Hôpital du Soleil, ne reçoit pas de courriel ayant trait à l'établissement de santé ou à la masso-kinésithérapie, sur sa messagerie personnelle. Tous ont une ou plusieurs messageries électroniques personnelles. La plupart reçoivent sur une de leurs messageries personnelles, des courriels provenant de formations en masso-kinésithérapie, de newsletters professionnelles ou d'étudiants.

Dans l'Etablissement Les Mirabelles, Carine possède une adresse électronique personnelle. Elle raconte recevoir des courriels suite à une formation sur la kinésithérapie respiratoire effectuée par un formateur belge. Elle avait communiqué son adresse électronique personnelle. Elle continue à recevoir quotidiennement des informations, consulte ses courriels sur sa boîte personnelle depuis un ordinateur fixe et plutôt le soir. Carine n'a pas de téléphone portable lui permettant l'accès à internet.

Charlène, de l'Etablissement Les Mirabelles, a également une messagerie personnelle. Elle reçoit des courriels et invitations à des colloques. Elle reçoit également des courriels suite « à la formation de X ». Elle donne son adresse électronique

⁷⁴⁶ Pilotti A. (2005). Op. cit.

personnelle, lorsqu'elle participe à des formations. Elle reçoit aussi des courriels d'étudiants. Charlène se connecte une fois par jour pour regarder ses courriels. Elle peut le faire le soir ou le midi.

Marlène, du même établissement, a une adresse électronique personnelle, qu'elle donne dans le cadre de formations. Elle reçoit des compléments d'informations suite aux formations, mais n'est pas abonnée à des newsletters. Elle dit qu'elle effectue des recherches sur internet, pour trouver des informations professionnelles. Elle consulte ces courriels plutôt le soir et de chez elle.

Marc, de l'Etablissement Les Mirabelles, a également une messagerie électronique personnelle. Il a adhéré à un syndicat lors de la création de l'ordre des masseurs-kinésithérapeutes. « Au moment où il y avait l'Ordre des kinés qui avait été lancé et que, du coup, on nous avait un peu, entre guillemets, « menacés » de poursuites judiciaires...Juridiques si on ne s'inscrivait pas ». Marc donne son adresse électronique personnelle lorsqu'il va à des congrès. Il regarde ses courriers électroniques personnels le soir, de chez lui, mais pas quotidiennement. Il les consulte également le week-end.

Ces espaces personnels et espaces de travail ne sont pas les seuls à se mélanger. Les pratiques liées à l'utilisation d'internet et des courriels, ainsi que des SMS, modifient aussi cet espace de travail.

3.3.3. Chez soi, un autre espace de travail institutionnel

On peut se poser la question du territoire professionnel. Le masseur-kinésithérapeute introduit sa vie personnelle sur son lieu de travail mais travaille aussi dans sa vie privée. L'espace de travail, c'est-à-dire l'hôpital, est parsemé d'espaces personnels, et inversement. Les professionnels amènent l'espace de travail dans l'espace personnel. Certains masseurs-kinésithérapeutes et cadres écrivent des courriels professionnels, chez eux, le samedi ou le soir, car ils se disent plus tranquilles qu'au « travail ». La consultation de l'espace institutionnel se réalise à partir d'un espace privé, pour prévenir et éviter le sentiment de dépassement sur le territoire du travail :

« Parfois je me connecte, je regarde ma messagerie, si, par exemple, la veille d'une reprise, tu vois. Parce que je sais pertinemment que je vais avoir cent mails à traiter [...]. La veille de la reprise, non, non, la veille de la reprise à la rigueur, je peux jeter un coup d'œil. [...] Si, parce que quand j'arrive, c'est l'enfer. C'est l'enfer parce que je ne peux pas traiter des mails, parce que la boîte est bloquée, parce qu'il n'y a pas assez de capacité. Donc [...], c'est chaud quoi. Je passe énormément de temps le premier jour pour arriver à tout débloquer. »

(Extrait de l'Entretien de Charline, cadre de l'Hôpital du Soleil)

Le « travail institutionnel » est donc accompli en partie à la maison, pour avoir le temps et la concentration nécessaire.

Le cadre Philippe, de l'Hôpital du Soleil, explique :

« Anne : Oui. Et chez toi, quand tu es chez toi, tu ne regardes pas tes mails sur euh. Ordinateur ? Tu les regardes sur le téléphone ?

Philippe: Je fais les deux euh. En fait euh. Dans la très grande majorité des fois, je suis sur le téléphone et de façon plus exceptionnelle sur ordi. L'ordi me sert en général à rédiger des mails un peu difficiles, euh. Des trucs un peu institutionnels, dans lesquels il faut que je mette les formes, que je prenne un peu de de de, quand il faut que je prenne un petit peu de de de rigueur ou de recul quand c'est juste quelque chose que je dis ok merci, ça passe par le téléphone. »

(Extrait de l'entretien de Philippe, cadre de l'Hôpital du Soleil)

L'endroit, lui permettant de travailler sur des courriels complexes, est son domicile. Sur son ordinateur privé, il n'est pas dérangé et peut prendre le temps à la réflexion. Les espaces temporels sont entremêlés.

« Et des fois, j'oublie donc du coup, euh. Le week-end, bon ben, je vais regarder un petit peu, sur mon ordinateur personnel, des articles qui traînent en pagaille, et du coup, je leur envoie, euh. Des fois de mon adresse personnelle. Et du coup,

j'ai eu plusieurs de mes anciens étudiants qui euh. Ont fait des mémoires euh. Notamment sur des pathologies qu'on trouve ici euh. Et il y en a ... Je sais qu'il y en a ... La plupart m'envoient sur l'adresse pro, donc ça veut dire que je leur ai plutôt envoyé des mails de mon adresse pro, mais je sais qu'il y en a un, il m'envoie tout le temps sur mon adresse personnelle. Parce que, probablement, je lui avais envoyé quelque chose de mon adresse personnelle [...]. Franchement, l'essentiel des mails que je fais...Euh., en dehors du boulot, ça reste quand même pour du boulot, pour euh Le CNKS, pour euh. La kiné est très présente dans ma vie (rire). Donc euh.. du coup euh. En fait finalement, je crois que j'envoie pas tant de mails que ça, en dehors d'un contexte professionnel, finalement. J'envoie pas de mail à ma maman ou enfin euh. »

(Extrait de l'entretien de Prune, M.K., Hôpital du Soleil)

Noémie, du Centre de rééducation La Verdure, a déjà travaillé chez elle pour l'établissement de soins. Elle précise que « par contre, de mon adresse perso, je me suis déjà envoyé les comptes-rendus de séjour que je fais à la maison ». Son domicile devient donc une annexe de l'établissement. Elle y effectue des tâches administratives, comme les comptes-rendus, l'écriture d'un courrier complexe ou encore travailler plus calmement sur des écrits professionnels.

Rousseau explique que les courriels modifient les rapports aux temps et introduit une impression d'urgence. Il écrit à propos des directeurs d'établissements, qu'ils doivent « se donner du temps pour réfléchir⁷⁴⁷ ». Les masseurs-kinésithérapeutes et cadres travaillent chez eux à l'élaboration de bilans ou de courriels professionnels pour s'éloigner physiquement de leur institution, mais aussi prendre le temps pour écrire ces documents.

L'espace institutionnel est présent sur les outils numériques personnels, mais aussi dans les territoires dit privés. Cet espace institutionnel est mobile et, par conséquent, il modifie les temporalités en les entremêlant.

Cela se rapproche des pratiques des masseurs-kinésithérapeutes libéraux, qui représentent le modèle de la professionnalisation anglo-saxonne. Les espaces sont moins hermétiques et les tâches administratives peuvent être effectuées au domicile, le soir ou le

⁷⁴⁷ Rousseau, P. (2013). Op. cit., p.164.