

## **Les professionnels mobiles** **Un groupe hétérogène avec une exposition importante au risque routier**

### **Mobile workers** **An heterogonous working group exposed to road risk**

**Reinhard Gressel, Christophe Mundutéguy \***

Adresse professionnelle des auteurs à la date d'acceptation de l'article  
INRETS-LPC, 2 avenue du Général Malleret-Joinville, 94114 Arcueil cedex

Article reçu le 5 mai 2008 ; accepté le 23 juillet 2008

courriel : christophe.munduteguy@inrets.fr

**Résumé** Les déplacements de type mission concernent une part croissante de la population active. Par ailleurs le risque professionnel est souvent lié au risque routier. Partant de ces constats, cet article propose d'interroger l'articulation *travail-mobilité* selon un double point de vue sociologique et ergonomique. Après avoir défini ces professionnels mobiles, en les distinguant d'une part des professionnels du transport dont le métier est la production de déplacement, d'autre part de l'ensemble des actifs réalisant simplement des trajets domicile-travail, nous soulignons l'importante diversité des situations de travail concernées. Sur la base d'une revue de l'état de l'art, d'une série d'entretiens et d'observations exploratoires, nous proposons une typologie de cette population à partir de quatre dimensions, qui selon nous, structurent et déterminent les conditions de travail de cette population : les caractéristiques de l'emploi et de l'employeur, les dimensions de la tâche prescrite centrale (ou tâche principale), les dimensions de la tâche prescrite secondaire (les déplacements) et les interactions des professionnels mobiles avec les différents réseaux d'acteurs qu'ils sont amenés à côtoyer au cours de leur activité.

**Abstract** Mission-type travel concern an increasing part of the working population (nomadic workers...). In addition the professional risk is often related to road risk. Based on these findings this article proposes to examine the articulation work/mobility according to a double sociological and ergonomic point of view. Having defined these mobile workers by distinguishing them on one hand from transport workers whose activity is the production of travel and on the other from all the active persons simply commuting, we emphasize the important diversity of situations of work concerned. On the basis of a review of the state of the art, a series of interviews and exploratory observations, we propose a typology of this population from four dimensions which according to us structure and determine the working conditions of this population: the characteristics of the employment and the employer, the dimensions of the main task, the dimensions of the secondary task (travel) and the interactions of the mobile workers with the various networks of actors which they are brought to be in touch with during their activity.

*Mots clés* : Travailleurs mobiles ; Trajet ; Mission ; Déplacement ; Risque routier professionnel

*Keywords*: Mobile workers; Mission-type travel; Road risk; Professional risk

## 1. Introduction

Bien que la mobilité ait toujours été présente dans certains métiers tels que ceux des professionnels du transport (Hamelin, 1975 et 1985), (Hamelin et Lebaudy, 1997, 2002a et 2002b), depuis quelques années, indépendamment des trajets domicile-travail, elle se développe dans de nombreux secteurs d'activité économique.

Au-delà des travailleurs indépendants, qui pour la plupart se sont toujours déplacés dans le cadre de leur activité, tout comme de ceux qui exercent des métiers commerciaux et dont la tâche principale consiste à assurer la diffusion ou la promotion des biens ou services produits par leurs entreprises auprès de clients privés ou institutionnels, ce développement est le résultat de différents phénomènes.

D'une part, suite à l'agrégation d'entreprises, les firmes prennent de plus en plus la forme de réseaux dans lesquels la direction est centralisée et les sites de production dispersés. Cette dispersion géographique exige alors de la part des cadres et des professions intermédiaires des fonctions supports de se déplacer. Leur mobilité fonctionne ici comme une variable d'ajustement de l'organisation (Aguilera *et al.*, 2007).

Dans le même temps, des métiers qui requièrent une expertise trop pointue pour que certaines entreprises les développent en interne sont externalisés en ayant recours à des cadres experts ingénieurs des connaissances (Delteil et Dieuaide, 2001) ainsi que des techniciens et des ouvriers qualifiés. Les salariés des entreprises prestataires qui se trouvent ainsi à l'interface de l'entreprise et de son environnement assurent ces activités sur les sites concernés et se déplacent pour compenser l'absence de permanence du service ou pour fournir une prestation spécifique ponctuelle.

Enfin, les activités de service chez les particuliers se développent également et, bien qu'une partie d'entre elles puisse être réalisée à distance, beaucoup exigent la coprésence.

La population des *professionnels mobiles* a été jusqu'à présent peu étudiée du point de vue de ses déplacements et plus précisément de l'articulation entre ces déplacements et le cœur du métier justifiant cette mobilité. Notre objectif dans cet article est de rendre compte des résultats d'une première étude exploratoire, qui combine une approche sociologique visant à préciser les caractéristiques de ces professionnels et leurs parcours de vie d'une part et une approche ergonomique centrée sur les déterminants de leur activité, tels que les contraintes subies, d'autre part. L'ambition de l'approche sociologique est en particulier de mieux comprendre les nouvelles formes d'organisation du travail délocalisé ; conjointement celle de l'approche ergonomique est de mieux comprendre les mécanismes de développement de collectifs distribués ou plus largement de réseaux d'agents. Ces premiers résultats sont issus d'une série d'entretiens individuels et collectifs ainsi que d'observations ouvertes.

Après avoir souligné l'importance numérique des *professionnels mobiles* et leur exposition considérable au risque routier, nous évoquons dans cet article les différentes relations entre ces activités professionnelles et les déplacements. On s'emploie en particulier à produire les éléments d'une typologie permettant de caractériser au mieux cette population très hétérogène des professionnels mobiles sur la base des dimensions les plus structurantes de ces activités. Ce travail pose les prémisses de recherches plus approfondies sur des métiers spécifiquement sélectionnés en fonction de cette typologie. Plus largement, on esquisse dans cet article les enjeux liés à l'articulation entre la mobilité et le travail.

## 2. Mobilité et travail

## 2.1. Entre tâche principale et tâche secondaire : différents cœurs de métier

La mobilité et le travail concernent donc différentes populations d'actifs, une multitude de situations ou de terrains et se constituent sur des problématiques impliquant plusieurs dimensions. En considérant le cœur du métier de la personne mobile, nous distinguerons ici deux articulations :

- le *travail de mobilité*, qui assure le déplacement de personnes ou de biens suivant des modes différents selon un certain niveau de fonctionnalité, de rapidité et de sécurité ;
- le *travail dans la mobilité*, qui passe par l'organisation et la réalisation de son propre déplacement afin de pouvoir agir dans le lieu, destination du déplacement.

Dans le premier cas, la tâche principale ou cœur du métier consiste à produire de la mobilité, alors que dans le second la mobilité permet à l'agent d'exercer son métier de base sur le site où le déplacement l'a conduit.

Le *travail de mobilité* concerne les *professionnels du transport*, soit l'ensemble des personnes impliquées dans la réalisation des tâches nécessaires au fonctionnement des systèmes de transport. Qu'il s'agisse de la conception, de la régulation, de l'organisation, de la coordination, de la réalisation de tâches d'exécution sédentaires ou du contrôle d'une part, de conduite de véhicules d'autre part, ces professionnels contribuent tous au déroulement des processus de production des déplacements et des transports de personnes ou de biens. Parmi les actifs concernés par cette activité économique on trouve les *professionnels sédentaires du transport* qui ont en charge des premières fonctions et les *professionnels itinérants du transport, roulants ou navigants* qui réalisent les secondes. Chacun a pour tâche principale directe ou indirecte de produire de la mobilité en contribuant à déplacer des personnes ou des marchandises d'un lieu à un autre.

Le *travail dans la mobilité* concerne tout un chacun, c'est-à-dire toute personne pour qui l'usage des systèmes de transports, y compris la route, est une condition d'accès aux sites d'emplois (déplacements domicile-travail) et, plus spécifiquement, les actifs pour qui cet usage est une des conditions de réalisation de leur tâche (déplacements de mission). On distinguera ces derniers en les désignant comme *professionnels mobiles*. Pour accomplir leur tâche principale, ils doivent se déplacer de façon autonome, hors de leur structure sur un site particulier. Le déplacement constitue dans leur cas une tâche secondaire, qui n'en reste pas moins essentielle pour atteindre les objectifs liés à l'exercice de leur activité professionnelle et révéler, entretenir ou développer leurs compétences dans la réalisation de la tâche principale qui justifie le déplacement.

## 2.2. Les professionnels mobiles

L'articulation *travail-mobilité* interroge donc la tâche et l'activité. Si la première correspond à ce qui est prescrit par l'organisation, la seconde s'applique à ce qui est fait, ce qui est mis en œuvre par l'acteur pour effectuer la première et atteindre les objectifs qu'il s'est fixés en fonction de celle-ci. Si les agents sont sélectionnés et recrutés pour effectuer une tâche particulière, la tâche principale, désormais plus souvent qualifiée de mission, celle-ci peut exiger de réaliser des tâches secondaires pour créer les conditions nécessaires à la réalisation de la tâche principale. C'est particulièrement le cas dans l'articulation travail-mobilité des professionnels mobiles, qui se déplacent à une ou plusieurs reprises chaque jour sur des sites différents, uniquement dans le but de répondre aux exigences de leur tâche principale, qui ne peut s'effectuer que sur ces sites particuliers.

Pour ne prendre qu'un exemple (Fig. 1), si les personnels soignants d'une unité de soins à domicile sont formés, recrutés, encadrés et évalués pour et sur les soins qu'ils dispensent à des patients à leur

domicile, cette tâche principale nécessite de satisfaire une tâche secondaire de déplacement, qui, si elle ne fait l'objet d'aucune valorisation de compétences, voire même de reconnaissance de difficultés particulières, n'en reste pas moins cruciale dans l'organisation de l'activité du fait de sa très forte exposition à des événements plus ou moins imprévisibles (pannes, mauvaise circulation, problèmes de stationnement, etc.), susceptibles de réduire directement ou indirectement les ressources temporelles, spatiales ou même matérielles des soignants (lorsque par exemple du matériel fait défaut au domicile du patient), plus ou moins à l'insu de leurs différents interlocuteurs (patients, proches du patients, encadrement et co-intervenants).

### **Fig. 1 Enchaînement des différentes phases de l'activité de professionnels mobiles, le cas des personnels soignants de l'hospitalisation à domicile**

*A contrario*, pour les conducteurs de poids lourds, dont le travail consiste à produire de la mobilité c'est-à-dire à acheminer des marchandises d'un point A à un point B, ce qui recouvre à la fois le chargement, le transport et le déchargement, voire les formalités administratives, la tâche principale, qu'ils valorisent explicitement, se limite à la conduite, le reste s'apparentant pour eux davantage à une tâche secondaire. Celle-ci n'en reste pas moins également exposée à des aléas. (Germain et Blanchet, 1995).

### **2.3. Part des professionnels mobiles dans la population active**

Avant de préciser les caractéristiques de cette population, nous tenterons d'évaluer l'importance de la population des professionnels mobiles. D'emblée nous ne pouvons que constater les très grandes lacunes en la matière, comme d'autres l'ont fait avant nous (Aguilera *et al.*, 2007). Mis à part les trajets domicile-travail, la question primordiale des déplacements dans le cadre du travail ne semble pas avoir retenue l'intérêt des économistes, statisticiens et sociologues.

Lorsqu'on souhaite mettre en perspective les quelques éléments qui existent en la matière, le premier obstacle que l'on rencontre tient au fait que cette catégorie de professionnels mobiles n'existe pas en tant que telle dans les statistiques disponibles. Pour donner une idée des ordres de grandeur des populations concernées par cette question de la mobilité dans le cadre de l'activité professionnelle, voici quand même quelques éléments de cadrage que nous avons pu tirer des résultats de l'enquête transport 1993 (INSEE/INRETS)<sup>1</sup> ainsi que des présentations raisonnées en ce qui concerne plus spécifiquement la question du travail dans cette enquête faites par Crague (2003).

L'enquête, réalisée auprès des ménages, a pour objet de décrire les déplacements, leurs motifs, le mode utilisé, la longueur, la période de l'année, le moment dans la journée, etc. Elle repère en particulier les déplacements vers un lieu de travail variable (par opposition à un lieu de travail fixe), information utile pour la question qui nous préoccupe ici.

C'est ainsi que les données chiffrées de l'enquête transport de 1993 permettent de dire qu'un actif ayant un emploi sur quatre exerce son activité professionnelle sur un lieu qui n'est pas le lieu fixe habituel. Cela représente plus de 6 millions d'actifs.

Le travail mobile est tout particulièrement le fait des indépendants. En 1993, pour 40 % des actifs de cette catégorie, soit plus de 800 000 indépendants, la journée de travail se déroulait dans un lieu variable. Les sous-catégories les plus concernées sont les artisans, les chefs d'entreprises (10 salariés et plus) et les professions libérales avec, dans les trois cas plus de 50 % de la sous-catégorie dont le travail s'exerce dans un lieu variable.

---

<sup>1</sup> Dernière enquête dont les résultats sont disponibles.

Les salariés ne sont cependant pas en reste. Cette même année, un salarié sur cinq travaillait dans un lieu variable, soit un effectif de plus de 4,6 millions de personnes. Parmi les salariés du public, les professeurs, les instituteurs, les professions intermédiaires de la santé, les policiers et militaires ainsi que les cadres de la fonction publique sont les plus concernés. Dans le secteur privé, c'est pour les cadres, les ingénieurs et les contremaîtres, ainsi que les ouvriers qualifiés et les ouvriers non qualifiés de type artisanal et les ouvriers agricoles que les taux de mobilité dans le cadre du travail sont supérieurs à la moyenne.

L'enquête transport ne permet malheureusement pas non plus de connaître de façon détaillée le motif du déplacement dans ces lieux variables. Elle distingue seulement, à très grands traits, quatre grands motifs : réaliser une activité courante sur un lieu variable, effectuer une tournée<sup>2</sup>, suivre une formation ou chercher une information et enfin accomplir une autre activité<sup>3</sup>. Dans une première approche, nous pouvons donc dire que seule la catégorie *formation et information* semble relativement plus éloignée de notre manière de saisir la nature des activités des professionnels que nous tentons de décrire dans cet article et qui doivent, selon nous, présenter une régularité minimale du déplacement. Autrement dit, l'immense majorité (93 %) des actifs déclarant un lieu de travail variable semble y exercer une activité directement liée à la pratique de leur métier.

Depuis 1981<sup>4</sup> la mobilité dans le travail a fortement augmenté. Au cours de la période entre 1981 et 1993, elle est passée de 16 à 24 % pour l'ensemble des actifs. Si l'on distingue les différentes catégories socioprofessionnelles, cette mobilité augmente partout, à l'exception de la catégorie des cadres et des professions intellectuelles supérieures, mais c'est surtout dans la catégorie des ouvriers que l'augmentation est la plus remarquable passant de 9 % en 1981 à 21 % en 1993.

Pour compléter utilement cette évaluation numérique des professionnels mobiles par rapport à l'ensemble des actifs, il serait intéressant de pouvoir apprécier :

- la quantité de déplacement produit par ces professionnels mobiles (en nombre de kilomètres parcourus par unité de temps) dans le but de pouvoir apprécier les trafics induits par leur activité et leurs conséquences en termes de consommation d'énergie et d'impact sur l'environnement ;
- le temps passé en déplacements par ces professionnels mobiles (ce qui permettrait d'évaluer par la suite un rapport entre le temps de travail et le temps de déplacement, susceptible, selon nous, de déterminer la dimension professionnelle de ce déplacement).

Ces deux évaluations n'ont, à notre connaissance, pas encore été effectuées à ce jour. Il semblerait en revanche qu'il soit possible de mener à bien ce type d'évaluation à partir des données de l'enquête transport à condition de réaliser les traitements nécessaires.

#### **2.4. Exposition importante au risque routier des professionnels mobiles**

Les enjeux considérables liés à l'importance numérique des professionnels mobiles sont renforcés par les statistiques sur les accidents du travail. En effet, en considérant uniquement la population des salariés, soit une population de référence de 17 049 266 salariés, on a dénombré, au cours de l'année 2000, 86 265 accidents de la route ayant entraîné un arrêt de travail (soit 10,4 % de l'ensemble des accidents de la route), 10 389 une incapacité de travail (soit 18,1 % de l'ensemble

---

<sup>2</sup> Tournée : au moins cinq déplacements consécutifs dans une même journée de travail.

<sup>3</sup> *Autre activité* désignée par *faire autre chose*, soit une activité qui, pour l'enquêté, ne se représente pas comme une tâche habituelle et répétitive, mais qui fait néanmoins partie intégrante de son métier. Cette question est discutée en détail dans (Crague, 2003 ; 199-202)

<sup>4</sup> Dernière enquête transport avant celle de 1993 dont les résultats sont disponibles.

des accidents routiers) et 829 décès. Ces accidents de la route mortels représentent 61,4 % des accidents mortels de cette branche du régime d'assurance sociale<sup>5</sup>.

On distingue parmi les 25 % d'accidents de la route liés à l'exercice professionnel mais ne concernant pas les professionnels du transport (Carré et Paran, 1992) ceux qui se sont produits lors de missions de ceux qui se sont produits durant des trajets. Les premiers correspondent à un déplacement dans le cadre de l'activité professionnelle et concernent les salariés mobiles. Ils représentent 30,9 % de l'ensemble des accidents du travail apparentés à des accidents de la route. Les seconds concernent les trajets domicile-travail et les trajets entre le travail et le lieu où l'agent prend habituellement ses repas, soit plus largement les déplacements d'agents qui ne sont pas professionnels de la route. Ils constituent 69,1 % de ce type d'accident. Dans tous les cas, quel que soit le motif du déplacement (mission ou trajet), le risque routier est apparenté à un risque professionnel. La tâche qualifiée précédemment de secondaire est donc une source importante d'accidents et encore plus d'exposition au risque.

Le risque professionnel routier concerne tous les secteurs d'activité (BTP, commerce, santé, etc) à travers des métiers très différents. Au sein d'une même structure, les tâches principales qui incombent aux différents professionnels mobiles et qui justifient leurs déplacements (tâches secondaires) présentent également une grande diversité. Pour ne prendre que l'exemple de l'hospitalisation à domicile, les déplacements des infirmières<sup>6</sup>, des aides-soignantes et autres intervenants diffèrent de ceux des infirmiers coordonnateurs, tant sur le plan du motif du déplacement (dispenser des soins au domicile pour les premiers *versus* évaluer ponctuellement les conditions sanitaires d'un logement pour les seconds) que de son degré d'urgence, de sa fréquence, de sa régularité (familiarité, niveau de connaissance du parcours) de sa durée, de son niveau de préparation, du type de véhicule utilisé (tacitement dans certains services, en cas d'un nombre insuffisant de véhicules, les infirmières sont prioritaires sur les aides-soignants au motif que ces derniers effectuent un moins grand nombre de visites), etc. Au-delà de la structure, pour un même métier, on trouve des conditions d'exercice différentes suivant l'organisation du travail (travail de jour, de garde ou de veille) mais également selon les conditions de vie des patients, leur niveau social et la situation géographique de leur domicile, leur condition de logement. Intervenir dans un grand appartement permet d'aménager une partie de l'espace en poste de soins et d'y stocker du matériel ; à l'inverse, l'exiguïté impose à la fois de réaménager l'espace à chaque intervention et de ranger le matériel à la fin de l'intervention et de surcroît ne permet pas de laisser beaucoup de matériel. Dans ce dernier cas, le soignant doit se déplacer avec davantage de matériel, ce qui peut alors le contraindre à chercher une place de stationnement plus proche du domicile du patient au risque d'y consacrer un temps important. Le secteur géographique entraîne donc plus ou moins de contraintes qui sont liées à la fois aux conditions de déplacement (densité urbaine, niveau de trafic, etc.) et aux conditions de stationnement. Dans les deux cas, ces phases de l'activité, qui résultent de la satisfaction de tâches secondaires, sont largement exposées à la survenue d'aléas en plus de ceux inhérents à la satisfaction de la tâche principale (pour poursuivre avec l'exemple des soins à domicile, un retard peut être dû au décès ou à la dégradation de l'état de santé d'un patient, à l'absence de matériel au domicile ayant nécessité d'aller en chercher dans son véhicule ou à l'unité de soins, etc.).

---

<sup>5</sup> Source : Branche *Accidents du travail* de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie-Travailleurs Salariés, année 2000.

<sup>6</sup> Nous utilisons dans la suite de notre article les termes *infirmière* et *infirmier*, ainsi que *aide-soignante* et *aide-soignant* de façon indifférenciée pour ne pas alourdir la lecture du texte avec des formules du type *infirmier/ère*. Ces professions sont majoritairement exercées par des femmes, mais la proportion d'hommes n'est pas négligeable et semble par ailleurs supérieure à la moyenne dans les services de l'hospitalisation à domicile pour des raisons qui restent à élucider.

À partir de ce qui précède, nous faisons l'hypothèse que, quelles que soient les caractéristiques des métiers, les professionnels mobiles effectuent une gestion de priorité entre les exigences liées à la satisfaction de leur tâche principale (cœur du métier) et celles liées à leur tâche secondaire (déplacement et stationnement). Les conditions de satisfaction de cette dernière étant les moins prépondérantes pour les professionnels mobiles, tant du point de vue de l'image de soi que de celle qu'ils souhaitent donner à leur encadrement, à leurs collègues ou à leurs clients (ou patients) du point de vue notamment de la reconnaissance de leurs compétences, le déplacement constitue l'une des dernières, si ce n'est la dernière, variables d'ajustement au cours de l'activité lorsque la situation est dégradée ou tend à l'être. En d'autres termes, faute d'autres ressources, c'est lors des séquences d'activité où leurs compétences ne sont ni remises en cause, ni valorisées par leur institution ou leurs clients qu'ils tendent à réguler les situations de travail dégradées. Avant de tenter de vérifier cette hypothèse, il nous paraît essentiel de préciser les dimensions des métiers concernés par cette mobilité professionnelle afin d'isoler une partie des déterminants susceptibles de contribuer à la dégradation de ces situations de travail ou au contraire d'y remédier en fournissant de nouvelles ressources.

### 3. Méthodologie

Notre objectif n'est pas d'aboutir à une définition univoque et du même coup exclusive de la catégorie *professionnels mobiles*. D'abord parce qu'elle est pour l'instant encore beaucoup trop mouvante et floue. Ensuite parce que produire ce type de catégories sociales n'est pas à proprement parler la tâche des chercheurs en sciences humaines et sociales mais plutôt l'œuvre des agents et groupes d'agents sociaux eux-mêmes. Ceci n'exclut nullement que les résultats des travaux de recherche soient utilisés dans ces élaborations sociales et que par ailleurs les recherches ne doivent pas en tenir compte sans pour autant les prendre comme données en dehors du contexte historique et social de ces élaborations.

Au stade où nous en sommes de nos investigations, le terme *professionnels mobiles* nous sert donc davantage comme catégorie à caractère heuristique que comme désignation d'une catégorie établie et éprouvée. Dans ce sens, nous nous intéressons tout autant à ce qui peut exister à la marge ou aux frontières de cette catégorie qu'à ce qui en constituerait le centre, ne serait-ce parce qu'il nous semble que ce que nous pouvons observer sur des cas limites éclaire souvent utilement l'objet central.

Nous avons réalisé une enquête auprès de personnels soignants d'un service de soins à domicile dans un établissement public ainsi qu'auprès de techniciens de maintenance dans des établissements privés. La discrimination de ces deux populations est le résultat d'un choix raisonné, appuyé entre autres sur la revue bibliographique ainsi que sur nos observations ouvertes. Ce choix a été effectué sur la base de certaines des dimensions des activités qui nous paraissent déterminantes pour appréhender une partie des enjeux liés à ces professions.

Sans les développer ici, puisqu'ils le seront dans la partie 5, nous indiquons les déterminants et les dimensions des activités que nous avons retenus afin de contraster ces deux premières situations (tableau 1) :

- le *statut de l'entreprise* ;
- le *type d'organisation de l'activité* ;
- le *type d'environnement couvert* par le professionnel mobile et son *étendue* ;
- le *type d'environnement routier fréquenté* ;

– le nombre d'interventions au cours d'une journée de travail.

**Tableau 1 Critères de sélection des deux populations de professionnels mobiles**

	<b>Soins à domicile</b>	<b>Maintenance industrielle</b>
<b>Statut de l'entreprise</b>	Public	Privé
<b>Type d'organisation de l'activité</b>	Activité programmée	Activité programmée pour la maintenance Activité réactive pour les dépannages
<b>Type d'environnement couvert</b>	Environnement urbain à forte densité	Environnement périurbain
<b>Étendue de la zone couverte</b>	Ville ou centre-ville	Région
<b>Type d'environnement routier fréquenté</b>	Circulation urbaine	Voie rapide (autoroute)
<b>Nombre d'interventions dans une journée</b>	Entre 5 et 7 pour les IDE (*) Entre 4 et 5 pour les AS (**)	1 mais possibilité d'intercaler 1 ou 2 visites supplémentaires

(\*) Infirmière diplômée d'État

(\*\*) Aide-soignant

Une partie importante de notre enquête consistait en des entretiens détaillés semi-directifs. Tout d'abord, en ce qui concerne le service de soins à domicile, nous avons réalisé six entretiens individuels et deux entretiens collectifs avec des personnels encore soignants ou ayant été soignants et remplissant désormais des fonctions d'organisation ou de représentation du personnel. Cherchant à identifier les déterminants des activités des soignants, nous avons ainsi rencontré individuellement : un ancien infirmier, désormais infirmier coordonnateur (deux entretiens individuels et deux entretiens collectifs), une infirmière coordonnatrice (deux entretiens collectifs), un ancien infirmier désormais représentant du personnel (un entretien collectif), une infirmière confirmée (un entretien individuel et un entretien collectif), une jeune infirmière dans son service depuis un an (un entretien individuel) et un aide-soignant (un entretien individuel).

Dans le même temps, nous avons réalisé quatre entretiens avec des techniciens de maintenance, respectivement : un technicien de maintenance d'ascenseur (un entretien individuel), deux techniciens de maintenance industrielle (trois entretiens individuels), un ancien technicien de maintenance industrielle désormais agent commercial (un entretien individuel).

Lors de ces entretiens, on a plus spécifiquement cherché à appréhender l'expérience subjective de ces différents acteurs sur différents points :

- leurs trajectoires sociales et professionnelles ;
- leurs motivations pour entrer ou quitter leur profession ou leur entreprise et plus largement les évolutions de leur carrière ;
- l'organisation prescrite au sein de leur structure ;
- les tâches prescrites, redéfinies et dans certains cas effectives<sup>7</sup> ;

<sup>7</sup> À partir de (Leplat, 1997), on définit :

- la *tâche prescrite* comme la tâche fixée par celui qui en demande l'exécution, l'organisateur du travail ou le concepteur ;
- la *tâche redéfinie* comme la tâche que l'agent se donne, ce qu'il se propose de faire ;
- la *tâche effective* comme la tâche réellement réalisée dans l'activité.



- les spécificités de l’activité<sup>8</sup> ;
- les outils mis à leur disposition et en particulier leurs moyens de transport et la gestion de ceux-ci ;
- les relations avec les autres acteurs, qu’ils soient internes ou externes à leur structure ou à celle du client.

Outre ces informations, ces entretiens avaient pour objectif de produire les premiers éléments d’une description sociologique de ces populations ainsi que de nous familiariser avec ses situations de travail et de proposer des hypothèses sur les stratégies mises en œuvre par chacun pour atteindre ses objectifs. Une fois les entretiens retranscrits, leur contenu a été analysé selon les critères de l’analyse thématique afin, d’une part de préciser la tâche qui incombe à chaque agent, d’autre part de cerner les conditions de réalisation de la tâche des différents agents du système sociotechniques considéré, les contraintes qui y sont associées et les stratégies mises en œuvre par chacun pour y faire face.

Pour compléter ces résultats, des observations ouvertes participantes ont été réalisées lors de deux journées de travail d’un des techniciens de maintenance industrielle afin de mieux saisir les éléments de la situation de travail difficilement accessibles lors des entretiens, soit parce qu’ils sont totalement routiniers, soit parce qu’ils ne sont pas explicitement associés à la pratique comme par exemple des échanges avec des tiers sur les sites, etc.

Enfin pour étayer ces premiers résultats, diversifier les approches et produire des éléments de comparaisons raisonnées, nous avons réalisé des entretiens ouverts avec six autres professionnels de secteurs d’activité différents : un responsable commercial régional dans le secteur des hautes technologies, un agent commercial dans le secteur agroalimentaire, un réparateur d’électroménager chez un distributeur, deux dépanneurs de photocopieurs et une coiffeuse à domicile. Nous avons en outre mené simultanément des observations ouvertes auprès d’un technicien de maintenance industrielle et deux dépanneurs de photocopieurs.

À ce stade de notre recherche, ces enquêtes ont déjà été exploitées pour établir la typologie exposée plus loin dans l’article, typologie qui repose ainsi sur un matériel empirique et non sur de seules considérations théoriques.

#### **4. Les métiers : du service à l’encadrement en passant par le commercial**

Avant de revenir plus précisément sur l’importante diversité des situations de travail des professionnels mobiles et l’importante variabilité à laquelle chaque agent est exposé au cours de son déplacement et plus largement dans l’ensemble de son activité, nous indiquerons quelques dimensions récurrentes de ces situations de travail.

Du fait qu’ils réalisent leur tâche principale hors de leur structure, un grand nombre de professionnels mobiles se trouve dans un système de *double subordination* (employeur et client). La gestion de celle-ci au travers d’un certain nombre de compromis fait partie intégrante de leurs compétences. Nous avons par exemple pu observer que les techniciens de maintenance industrielle nettoient à la fin de leurs interventions les machines sur lesquelles ils sont intervenus. D’après les explications des techniciens cette tâche supplémentaire, coûteuse en temps, peu valorisable auprès

---

<sup>8</sup> L’activité est constituée de l’exécution même de la tâche et des représentations qui l’accompagnent et qui la guident (Leplat, 1997).

de leurs employeurs et peu rentable, permet, à condition de ne pas excéder un certain délai, de satisfaire le client chez qui ils interviennent et d'entretenir ainsi une bonne qualité de relation. Cette tâche de nettoyage ne répond toutefois pas uniquement à ces compromis. Elle a également comme objectif de permettre une identification plus rapide d'une fuite éventuelle sur la machine par le technicien ou un de ses collègues. Indirectement, elle satisfait donc un triple objectif : satisfaire le client et indirectement entretenir avec ce dernier de bonnes relations, faciliter les interventions à venir et réduire indirectement le temps de diagnostic en cas de panne, laisser un site propre pour soi ou un de ses partenaires et indirectement entretenir de bonnes relations avec ses collègues susceptibles d'intervenir sur le même site.

De nombreux professionnels mobiles se trouvent en situation de *prestation de service*. La situation de subordination peut alors dans ce cas se muer en situation de coopération comme le suggère Falzon et Lapeyrière (1998). Si l'on considère le bénéficiaire du service comme le partenaire de cette situation de coopération, les situations de service peuvent alors être définies selon quatre caractéristiques :

- un objet du travail commun, qui ne signifie néanmoins pas l'identité des projets ;
- l'inégalité des moyens (physiques ou cognitifs) ;
- l'existence de moyens, complémentaires, de part et d'autre ;
- une relation d'aide instituée socialement qui exige la disponibilité du spécialiste, la sincérité de la demande de l'utilisateur, le devoir de mise en œuvre des moyens disponibles pour satisfaire la demande de part et d'autre.

Bénéficiaire et prestataire de service coproduisent ainsi le service à la suite d'une prescription distribuée entre les deux acteurs (Hatchuel cité par Falzon et Lapeyrière, op. cit.).

Pour reprendre le cas des techniciens de maintenance industrielle, il faut toutefois indiquer que la coopération avec le client n'est pas systématique. En particulier, la demande de ce dernier peut ne pas être sincère et avoir pour simple objectif de mesurer les temps d'intervention en cas de situation de panne. Un des techniciens de maintenance industrielle nous rapporte que certains clients n'hésitent pas à provoquer ou à simuler une panne seulement pour voir combien de temps le technicien met pour intervenir et si ce laps de temps est conforme aux termes du contrat de maintenance conclu pour la machine ou le site en question. Selon les situations, la relation peut ainsi passer de la coopération à la subordination pure et simple et réciproquement. Bien qu'il représente un coût sur le plan des ressources temporelles, l'entretien du relationnel à travers la réalisation de tâches secondaires telles que le nettoyage des machines peut en particulier contribuer à faire évoluer les relations vers la coopération et faciliter ainsi les interventions à venir.

Les professionnels qui viennent d'être évoqués jusqu'à présent, se déplacent pour fournir une prestation matérielle, pour réaliser ou effectuer une intervention concrète. Mais la relation de service ne constitue pas le seul secteur d'activité dans lequel on rencontre des professionnels mobiles. Les professions commerciales sont également concernées. Pour les agents ou professionnels du secteur commercial, les tâches consistent en l'intermédiation entre l'offre et la demande et la négociation des conditions de cette intermédiation. Ces activités comportent de nombreux aspects allant de la simple prise d'informations (enregistrement de commandes), à la gestion de relations sociales avec les chefs de départements, chefs de rayons et autres chefs de ligne de produits, en passant par des opérations physiques et logistiques telles que le remplissage de rayons. L'immense majorité de ces tâches imposent le déplacement du commercial chez le client. Ainsi un agent commercial travaillant pour une grande marque de produits alimentaires pour bébés nous explique que, en dehors de la discussion avec le chef de rayon et la prise des commandes promotionnelles, une de ses tâches principales consiste à vérifier dans le rayon l'allure générale de la présentation des produits, de remettre le rayon en ordre et de le garnir afin d'obtenir une bonne

présentation, conformément aux prescriptions des services merchandising de la marque, de vérifier que les marques concurrentes n'empiètent pas sur l'espace dévolu à la marque, voire même de grignoter sur leur espace, de mettre éventuellement en place le matériel promotionnel et publicitaire sous la forme de distributeurs de dépliant, de petites affichettes, etc.

La mobilité dans le travail concerne enfin également les professions d'encadrement, c'est-à-dire tous les salariés qui exercent des fonctions de commandement, de contrôle ou d'expertise, à travers des fonctions de managers ou d'ingénieurs, et qui sont amenés à se déplacer fréquemment soit sur des sites géographiquement dispersés de leurs entreprises, soit chez des partenaires, clients ou sous-traitants pour accomplir en coprésence les opérations de gestion, de coordination sociale (établir la confiance, emporter l'adhésion...), de synchronisation cognitive (étudier un problème technique ou de gestion, prendre ou donner des informations, assurer la compréhension...) et de synchronisation temporo-opératoire (coordination des opérations sur un même site ou entre sites différents).

## **5. Une typologie des professionnels mobiles sur la base des polarités présentes entre les métiers**

Bien que la population des professionnels mobiles présente une grande diversité, certains éléments des situations de travail permettent de mieux cerner les points les plus structurants et/ou les plus contraignants pour la réalisation de leurs activités. Parmi ces éléments, on distingue :

- le *profil du professionnel*, âge, sexe, l'ensemble des caractéristiques de sa trajectoire sociale en termes d'origine sociale, de socialisation familiale (fratrie), son cursus scolaire et en particulier ses rapports avec l'institution scolaire, sa formation professionnelle initiale et continue, sa trajectoire plus spécifiquement professionnelle, ses emplois successifs, son entrée dans l'emploi actuel, sa situation de couple, nombre, sexe, âge des enfants, ses projets professionnels ;
- les *caractéristiques de son emploi et de son employeur* qui comprennent à la fois le secteur d'activité de l'entreprise ou de l'institution employeur, le type de contrat de travail du professionnel et plus spécifiquement le niveau de formation ayant permis le recrutement sur ce contrat, les conditions d'emploi en termes de temps de travail, d'horaires, de services d'astreinte, de périodes de repos, la rémunération (salaires, primes, remboursements de frais) et avantages ;
- les *dimensions de la tâche prescrite centrale* ou *tâche principale* (tâche pour laquelle, rappelons-le, les professionnels ont été recrutés et sur la base de laquelle ils sont évalués) et les *outils* mis à la disposition du professionnel pour réaliser celle-ci ;
- les *dimensions de la tâche secondaire* qui se rapportent aux phases de déplacement et de stationnement nécessaires pour l'accomplissement d'une mission ainsi que le *type de véhicule* mis à la disposition du professionnel pour effectuer ce déplacement ;
- les *interactions* des professionnels mobiles avec les *différents réseaux d'acteurs* au cours de leurs déplacements qui rompent leur isolement institutionnel ; ces interactions constituent la dernière dimension à appréhender pour comprendre les caractéristiques des activités de la population que nous cherchons à analyser.

En ce qui concerne la tâche secondaire de déplacement, il faut préciser que si, dans la très grande majorité des cas, elle est considérée par les différents professionnels comme faisant partie de leur travail, certains considèrent qu'il n'en est rien. Bouffartigue et Bouteiller (2003) rapportent les propos d'un cadre commercial, qui estime qu'écouter la radio ou de la musique lors de ces déplacements, il ne peut pas considérer cette période d'activité comme du travail. Cette tâche secondaire n'en est pas moins déterminante et, bien qu'elle soit à peine évoquée voire ignorée dans

un certain nombre de travaux s'intéressant à des professionnels mobiles — sur les personnels soignants à domicile (Neysmith et Alonson, 1996), (David *et al.*, 1999) ; sur le travail des cadres (Guilbert et Lancry, 2005) —, il nous paraît important de la considérer comme un élément essentiel pour comprendre l'activité générale de ces professionnels et plus spécifiquement pour préciser les raisons de leur importante exposition au risque routier.

Sans prétendre à l'exhaustivité nous indiquerons donc dans la suite une partie des caractéristiques des différentes dimensions des métiers exercés par les professionnels mobiles. Le niveau de détail auquel nous avons pu accéder grâce à notre enquête montre la très grande diversité des situations de travail dans lesquelles ces populations sont engagées. Restituer cette diversité ne sert pas seulement à une description, aussi fine que possible, de ces activités. Elle nous sert surtout à comprendre les contraintes que ces différentes configurations exercent sur l'activité des professionnels que nous étudions.

### **5.1. Les profils de professionnels mobiles**

Comme nous l'avons signalé dans notre estimation de la part des professionnels mobiles dans la population active, s'ils peuvent être leur propre employeur, la plupart sont employés. Les différents statuts présents sont :

– travailleurs indépendants ou assimilés (artisans, commerçants) comme dans le cas de quelques dépanneurs à domicile (électricité, plomberie), des activités libérales (professions médicales, paramédicales, juridiques, etc.) et plus largement de services à la personne comme la coiffure à domicile par exemple ;

– intérimaires, en contrat à durée indéterminée ;

– prestataires, mandataires (Cloutier *et al.*, 2005) , gré à gré (l'utilisateur est l'employeur et le salarié est l'entrepreneur de lui-même), voire les trois à la fois comme dans certaines situations d'aide à domicile (Devetter *et al.*, 2008).

– salariés en contrat à durée déterminée, à durée indéterminée, à statut d'ouvrier, d'employé, de profession intermédiaire (technicien, contremaître), de cadre, chez un employeur unique ou chez plusieurs employeurs comme les représentants de commerce multicartes, chez un employeur public (Hospices civils de Lyon) ou privé (ALLP<sup>9</sup>).

Dans ce dernier cas, l'employeur peut être une association ou une entreprise. L'association est généralement sous contrat avec une institution publique municipale, locale ou départementale et agréée par les services locaux ou départementaux de la DASS, comme dans le cas de beaucoup de services à domicile tout particulièrement destinés aux personnes âgées (aide ménagère, repas à domicile, etc.).

Toutefois, pour beaucoup de professionnels mobiles, l'employeur privé est une entreprise. Il s'agit soit d'une entreprise industrielle dont l'objet premier est la production, la vente et l'installation d'un produit et l'activité des professionnels mobiles s'exerce alors dans le cadre de services après vente (SAV) (techniciens de dépannage d'ascenseurs), soit d'une entreprise de service dont l'objet même est le SAV (techniciens de dépannage et maintenance de photocopieurs pour le compte de grandes marques par exemple). Le cas le plus fréquent est en fait le cas intermédiaire d'entreprises de commercialisation et d'installation d'appareils pour des grandes marques (chaudières, compresseurs) par des entreprises revendeurs qui réalisent le SAV des appareils et installations vendues.

---

<sup>9</sup> Association lyonnaise de logistique post-hospitalière.

Les professionnels mobiles présentent des niveaux de formation aussi différents que l'ensemble de la population active :

- du certificat d'étude, au CAP ou BEP pour certaines professions indépendantes ;
- au BTS d'électromécanique maintenance pour des techniciens de maintenance d'ascenseurs et de maintenance industrielle ;
- en passant par un niveau Bac pour les aides-soignantes à un niveau Bac plus 3 pour les infirmières diplômées d'État ;
- jusqu'au niveau Bac plus cinq et au-delà pour certains cadres experts ingénieurs des connaissances, certaines professions libérales (médecins, juristes, etc.).

Pour les salariés essentiellement, pour lesquels le niveau d'autonomie et de liberté d'acceptation de certaines conditions d'intervention peut être délicat, ce capital de formation différent fournit aux uns et aux autres des capacités de négociation, d'acceptation ou de refus de conditions de travail plus ou moins contraignantes. Pour illustrer ce propos, nous évoquerons un accident d'ascenseur, qui s'est produit en mai 2002. À la fois suite à un acte de malveillance et à un défaut d'entretien, un enfant de quatre ans a fait une chute mortelle dans la cage d'un ascenseur d'une résidence HLM de la ville de Strasbourg. Après enquête, il est apparu que le technicien de maintenance de la société chargée de l'entretien des ascenseurs était seulement titulaire d'un bac professionnel et n'était de ce fait pas réellement en mesure de refuser la charge de travail excessive de 144 appareils à visiter par mois (pour 169 heures de travail). Dans les entreprises leaders du secteur, les techniciens de maintenance d'ascenseur, titulaires d'un BTS, doivent assurer en général la maintenance et le dépannage d'une centaine d'appareils pour la même période.

Cette remarque montre, d'une façon plus générale, que pour comprendre les logiques d'engagement et les pratiques de ces professionnels, une approche de type sociologique qui met en perspective l'origine sociale et la trajectoire des individus s'avère indispensable.

Il semblerait notamment que, pour nombre d'entre eux, l'exercice de la mobilité dans leur métier (qui pourrait également s'exercer dans un cadre sédentaire), à un certain moment de leur carrière, correspond à un choix permettant de répondre à certaines contraintes familiales. Ainsi, dans les entretiens, certains infirmiers/infirmières laissent entendre que passer à un certain moment de leur carrière dans un service de soins à domicile permet d'intégrer un emploi exercé en *horaire normal* (contre un travail en trois postes – matin, après-midi, nuit à l'hôpital), plus avantageux pour une vie familiale avec des enfants scolarisés, qui exigent davantage de moments partagés dans la journée.

Encore plus largement, la mise en perspective des trajectoires sociales permet de saisir les dispositions personnelles et professionnelles qui permettent à certains agents d'intégrer les *bons* emplois (en termes d'entreprise, de poste, de conditions de travail, d'ambiance de travail), alors que d'autres agents, ne disposant pas des mêmes ressources sociales, culturelles et relationnelles, restent dans les situations de travail jugées comme étant les *pires*, les plus difficiles à exercer et à supporter.

## **5.2. Les dimensions de la tâche principale**

*A priori*, les différences les plus importantes entre professionnels mobiles résident dans la tâche prescrite principale qui leur incombe, à savoir les attendus liés à l'exercice du métier qui justifie le déplacement. Cette tâche, fixée au professionnel mobile par celui qui en demande l'exécution,

l'organisateur du travail ou le concepteur, figure dans les instructions, les consignes, les procédures (Leplat, 1997). En d'autres termes, il s'agit de la *formulation de la tâche à réaliser, de son modèle pour le prescripteur*.

Parmi les dimensions centrales de la tâche prescrite, ou tâche principale, certaines nous paraissent cruciales pour identifier les contraintes susceptibles d'être subies par les professionnels mobiles au cours de leur activité tant elles orientent ou conditionnent les conditions de déplacement et plus largement l'articulation entre le travail sur site et la mobilité. En voici la liste.

- *Motif du déplacement* : service à la personne, service technique, service aux entreprises, encadrement, commerce, sûreté et sécurité. L'intervention sur des personnes se distingue de l'intervention sur des objets techniques. Comme le soulignent Falzon et Lapeyrière (1998), des métiers où le travail exige de côtoyer des malades, la mort ou plus largement du public, mettent en jeu dans les relations des valeurs symboliques ou réelles qui ont un retentissement important sur la psyché de ceux qui les exercent. La nature différente de ces services ne signifie pas qu'elle est exclusive. Ainsi le service à la personne présente une dimension technique comme certains soins dispensés à domicile (Seifert et Messing, 2004) et *a contrario* les services techniques ne peuvent être réalisés en faisant abstraction des personnes présentes sur le site, qu'elles soient ou non à l'origine de la demande de l'intervention. Dans tous les cas, il en résulte une grande variabilité des situations rencontrées.

K : (...) y a toujours, on sait jamais... c'est toujours là où on se dit : « Là y en a pour dix minutes » où on passe trois quarts ou une heure parce qu'il a une chute de tension, parce qu'il fait de la température, parce qu'il y a le médecin traitant qui est là, parce que... mais bon globalement, oui, on arrive à avoir une idée euh... Mais bon, c'est toujours euh...

Enq. : Donc est-ce que vous tirez toujours à la fin de votre tournée ? Est-ce que tu as toujours du temps ou est-ce que tu dépasses toujours... ?

K : (...) Je crois que c'est un jour sur deux que je fais des heures sups.

Enq. : Et c'est de combien ?

K : Oh, c'est vingt minutes (...).

(Extrait 1242-1250 de l'entretien avec l'infirmière K, le 6.12.2005)

- *Niveau de programmation du service* : itinéraire préparé et enregistré au préalable sur un planning avec un empan temporel plus ou moins important, cas des services de soins de l'hospitalisation à domicile.

K : Ben en général, le planning est fait pour cinq-six jours. C'est-à-dire qu'on a un planning mural avec des étiquettes à l'ancienne. On voit à peu près notre tournée. On regarde les dossiers des patients qu'on ne connaît pas. Enfin moi, je fais ça plutôt la veille. J'aime bien... Bon le matin, on prend sa liste. On regarde s'il n'y a pas eu de changement la nuit. On a, comme les flics, une main-courante où on marque tous les événements, les ré-hospitalisations, les appels de médecins.

(Extrait 133 de l'entretien avec l'infirmière K, le 6.12.2005)

Dans d'autres cas, la programmation peut être relativement libre et laissée à l'initiative du professionnel à condition qu'il respecte une périodicité *en général*.

Enq. : C'est donc pas quelque chose qui se fait automatiquement, qui te prescrit les ascenseurs à faire ce jour là.

C. : Ben en fait on s'organise comme on veut. Généralement moi je fais ça par rapport au plan. Je prends le périmètre. Je choisis un endroit et je vais faire les 5/6 ascenseurs qu'il y a dans le coin à deux rues d'intervalle. C'est moi qui m'organise comme je veux, pas forcément suivant une liste alphabétique mais par rapport aux lieux.

(Extrait page 7 de l'entretien avec le technicien de dépannage ascenseur C, le 4.12.2004)

L'itinéraire peut être improvisé en fonction de la survenue d'une demande de dépannage dans le cas des techniciens de maintenance. Ainsi les techniciens de dépannage et d'entretien d'ascenseurs relatent que, lorsqu'ils interviennent en dépannage sur un appareil qui doit être révisé normalement dans les jours suivants, ils profitent de leur passage pour réaliser la visite d'entretien de façon à économiser un déplacement. Mais cette manière de procéder modifie leur programme des visites périodiques mensuelles.

- *Étendue de la période de travail programmée* : jour, semaine, mois, trimestre. Selon son activité et plus largement la phase dans laquelle il se trouve, le professionnel peut avoir à se déplacer sur un site ou chez un client selon une périodicité plus ou moins importante.

- *Stabilité du déroulement de l'intervention et de ses conditions de réalisation* : certaines activités combinent maintenance et dépannage. Lors d'une maintenance, un opérateur peut être appelé pour intervenir d'urgence sur un autre site. En fonction du type d'engagement (contrat) avec le demandeur, cette interruption peut l'amener à abandonner son activité en cours pour se déplacer directement sur le site d'où émane la demande impromptue afin de satisfaire le demandeur. Ces situations se présentent en particulier lors des astreintes pour des dépannages d'urgence (technicien de dépannage d'ascenseurs). Outre les interruptions, intervenir à l'extérieur expose également l'opérateur à des situations très différentes. Les conditions de réalisation de la tâche principale peuvent être plus ou moins favorables. L'adaptation à ces conditions mobilise alors plus ou moins de ressources (temporelles, matérielles...).

K : Ben la Porte d'A... , c'est un peu la misère... Beaucoup de gens qui ont des problèmes sociaux, d'alcoolisme c'est lourd.

Enq. : Y a des problèmes d'insalubrité dans certains appartements ?

K : Oui.

Enq. : Et dans ces cas là, comment tu aménages ton espace de soins ?

K : Ben, on essaye de leur faire comprendre qu'il nous faut une petite place pour travailler... Alors, ils nous dégagent une table ou un bout de table... des fois y a des tables pliantes qu'on nous apporte... qu'on nous déplie quand on arrive.

Enq. : Ca veut dire qu'à chaque fois que tu rentres dans l'appartement, il faut réaménager l'espace, en fait.

K : De temps en temps, ouais... Et puis quand il y a trop de cafards, on essaye qu'ils acceptent que la mairie de Paris passe... Parce que des fois, on sort nos champs stériles, on a les cafards qui traversent, hein... Non c'est vrai (Rires)... On arrive dans des appartements, enfin c'est... Là ça fait longtemps qu'on n'a pas eu mais avec des crottes de chat, de chien... ça colle par terre... c'est immonde ! Immonde !... Vraiment, hein.

(Extrait 402-408 de l'entretien avec l'infirmière K, le 6.12.2005)

- *Temps passé hors du domicile* : en heures, en jours, en semaines. Certains métiers ne permettent pas de rentrer chaque jour au domicile (cas des représentants de commerce couvrant une zone

géographique correspondant à une ou plusieurs régions, ou des techniciens de maintenance industrielle intervenant sur plusieurs jours consécutifs dans un site important comportant plusieurs machines)

- *Niveau attendu de compte rendu de l'activité* : renvoie au niveau de détail selon lequel le professionnel mobile doit rendre compte à son encadrement de son activité quotidienne soit pour informer l'encadrement du travail réalisé, même si le planning remplit en partie cette fonction, soit pour permettre de facturer au client la prestation (dossier de transmission des infirmières de l'unité de soins à domicile avec indication de l'ensemble des actes réalisés depuis l'adoption d'un système de facturation à l'acte, remplissage des fiches d'intervention des techniciens de maintenance industriels en vue également de la facturation de leur intervention ; transmission des commandes en fin de journée des représentants de commerce ou des visiteurs médicaux, etc. )

J : Et plus de procédures.

K : Plus de... Ah oui...

Z : La paperasserie, paperasserie

K : ... plus de procédures, plus de...

Z : paperasserie... Parce que vous copiez au domicile, vous faites ce que vous faites, au domicile.

Il doit y avoir une marque. Donc vous copiez les choses... Un cahier. Vous avez votre classeur, vous le recopiez plus ou moins sur votre cahier à vous.

K : Ouais.

Z : Quand vous rentrez au niveau de l'unité de soins...

K : Vous recopiez.

(Extrait 865-872 de l'entretien collectif avec l'infirmière K, les deux coordonnateurs F et J et le représentant du personnel Z, le 18.11.2005)

- *Horaires de travail et rotation de service* ou non : horaires habituels et exceptionnels, amplitudes de travail habituelles et exceptionnelles, existence ou non d'intervalles de temps de récupération minimum entre journées de travail, soit en application du droit du travail en général, soit en application de dispositions réglementaires spécifiques.

L'ensemble de ces dimensions entraîne une exposition d'autant plus importante à la survenue d'aléas que les professionnels mobiles se trouvent à l'extérieur de leur structure. La variabilité des situations de travail est encore plus prégnante du fait de leur isolement institutionnel. Ils ne sont pas à l'abri de devoir faire face à la difficulté d'accéder à un site, à un manque de matériel sur le site ou dans le véhicule, à l'absence d'un document important, à l'incapacité de trouver le bon interlocuteur, à l'absence de la personne avec laquelle ils avaient rendez-vous, à la difficulté, voire l'impossibilité de contacter la personne détentrice d'une information nécessaire pour la poursuite de leur activité, etc. Indépendamment du déplacement que nous évoquerons par la suite dans la partie consacrée aux dimensions de la tâche secondaire, la variabilité habituelle des situations de travail est donc pour les professionnels mobiles accentuée par l'extension du champ de l'intervention et la multiplication des *situations de travail* successives dans une journée, qui augmentent d'autant plus la probabilité de la survenue d'aléas.

Afin de réduire une partie de la charge de travail (Spérandio, 1988) résultant des variables externes à l'individu, dont on vient d'exposer les plus déterminantes dans les situations de travail rencontrées par les professionnels mobiles, et des variables internes à l'individu, ces professionnels utilisent des ressources internes (savoirs, niveau de motivation, modes opératoires) et des ressources externes (autres agents, outils, espaces ou temps). Nous n'évoquerons ci-après qu'une partie de ces ressources externes, à savoir les outils potentiellement mis à la disposition des agents pour la réalisation de la tâche secondaire.



- *Supports techniques pour la tâche* : utilisation ou non d'outils informatiques (ordinateur, PAD, téléphone...) personnels ou professionnels
- *Supports de communication* : fiches de transmissions, formulaires, rapports, etc.
- *Outils de communication* : téléphone portable personnel ou professionnel (forfait disponible, surveillance des appels ou non, tolérance pour les appels privés ou non), le motif de son utilisation et le type d'usage qui en est fait (utilisation régulière ou exceptionnelle, à des moments spécifiques, dans des situations particulières, avec des interlocuteurs particuliers ou non).
- *Outils de télécommunications* : échanges *via* un réseau spécifique ou non pour informer autrui sur ses résultats et autres réalisations, enregistrer des commandes (représentants de commerce), télésurveiller un réseau lors d'une astreinte (techniciens de maintenance industrielle), etc.

Après avoir succinctement énoncé les éléments qui caractérisent le plus la tâche principale des différents professionnels mobiles et les outils qui lui sont associés, il est temps pour nous de préciser les dimensions de la tâche secondaire de ce groupe et les caractéristiques de sa mobilité.

### 5.3. Les dimensions de la tâche secondaire

Bien que nous la qualifions de *secondaire*, cette tâche est absolument déterminante pour la réalisation de la tâche principale. Des conditions de réalisation de cette tâche découlent une partie des conditions de réalisation de la tâche principale et réciproquement. Chaque professionnel mobile remplit en effet sa mission à condition de pouvoir se déplacer dans le lieu où l'on attend de lui qu'il réalise sa tâche principale. Atteindre ses objectifs passe donc impérativement par la réalisation de cette tâche secondaire qui n'en reste pas moins presque ignorée lorsqu'aucun véhicule n'est alloué à l'agent pour effectuer le déplacement ou au contraire indirectement valorisée lorsque l'agent dispose d'un véhicule récent et susceptible de lui procurer du prestige auprès de ses interlocuteurs extérieurs. À moins que cette gratification indirecte du professionnel mobile ne soit un moyen pour sa structure de lui faire accepter des conditions de déplacement délicates ou plus largement une charge de travail importante ?

Mais avant de préciser plus en détail les différentes caractéristiques de ce véhicule, qui sera susceptible de faciliter ou au contraire de rendre plus difficile les déplacements du professionnel mobile, nous indiquerons les dimensions de la tâche secondaire (conditions d'exécution liées au déplacement et au stationnement) qui nous paraissent essentielles pour comprendre une partie des contraintes liées au déplacement auxquelles sont exposés les professionnels mobiles.

- *Autonomie ou subordination dans la définition spatio-temporelle de l'itinéraire* (heures et ordre de passage), et plus généralement dans la réalisation de l'activité : ainsi les agents de services de gestion des eaux bénéficient d'une latitude importante qui leur permet de modifier la répartition du temps de travail selon la situation (Chatigny, 2001) alors que les infirmières de soins à domicile peuvent avoir de fortes contraintes horaires liées à certains protocoles de soins et à l'administration de certains médicaments ou au confort du patient (Mundutéguy et Gressel, 2008)

K : (...) On a beaucoup d'activité en début de matinée avec des horaires précis parce qu'on a les insulines, les gens qu'on débranche pour ne pas les débrancher vers midi. Vous savez, ils ont des perfusions toute la nuit... Donc on essaye de les débrancher tôt. Et après les pansements et tout ça, on peut s'organiser, hein...

(Extrait 180 de l'entretien avec l'infirmière K, le 6.12.2005)

- *Nombre de sites visités quotidiennement* ou mensuellement selon les critères d'évaluation de l'activité : en plus de ses services d'astreintes, un technicien de maintenance d'ascenseurs doit contrôler par mois une centaine d'ascenseurs lorsqu'il est employé d'une des entreprises majors du secteur, chiffre qui peut monter jusqu'à cent cinquante quand la taille de son entreprise est beaucoup plus modeste.
- *Étendue de la zone géographique d'intervention* (commune, département, région, etc.) : les trajets longs assurent de plus grandes marges de régulation et offrent également la possibilité de *recupérer*, de disposer de temps pour communiquer. A l'inverse, les trajets courts, saccadés laissent peu de marge pour rattraper les conséquences de la survenue d'aléas.

Enq. : Quel est ton secteur, qu'est-ce que tu couvres comme zone géographique ?

A : 200 Km autour de Paris.

Enq. : Et ça comprend quoi ? Dans cette zone là il y a que toi qui fait des choses ou... il y a d'autres techniciens ?

A : ... en fait donc ça correspond à mon secteur d'astreinte, en fait, et ça correspond aussi où est-ce-que je vais si je ne suis pas d'astreinte. La dernière fois, je suis allé à Poitiers, mais c'est quand même assez rare. Poitiers c'était un peu exceptionnel parce que c'était moi qui connaissais le mieux la machine et la personne qui était dans le coin ne pouvait pas y aller.

Enfin dans le coin, c'était le mec de Bordeaux. C'est pas tout à fait à côté non plus. Donc, c'est moi qui suis allé. Sinon je vais un peu des fois dans le Nord, filer un coup de main. Notamment à Valenciennes. Ça fait à peu près 200 Km pour descendre à Valenciennes.

(Extrait page 32 de l'entretien avec le technicien de maintenance A, le 10.12.2005)

- *Distance parcourue quotidiennement entre les sites* : de courte distance (cas des infirmières ou des aides-soignants de l'unité de soins à domicile intervenant au centre de Paris ou des techniciens de maintenance ou de dépannage de photocopieurs) à longue distance (technicien de maintenance industriel de machines peu répandues, disséminées sur plusieurs régions).

K : Le problème, c'est comme on a un secteur géographique qui s'est énormément agrandi et avant on avait, mettons cinq, six patients dans le même quartier. Des fois, on peut en avoir qu'un.

Voyez, je ne sais pas moi le Parc Monceau et puis après vous allez Porte Pouchet. Donc ça veut dire s'il faut retourner et perdre du temps... et perdre du temps pour aller chercher du matériel, je préfère porter un truc ou des fois je laisse un sac dans la voiture et...

(Extrait 294 de l'entretien collectif avec l'infirmière K, les coordonnateurs F et J et le représentant du personnel Z, le 18.11.2005)

- *Niveau de rotation entre les sites visités et périodicité de ces rotations* : les rotations peuvent être faibles ou élevées. Dans le cas de la maintenance technique, la rotation est en grande partie déterminée par le niveau de complexité du système à entretenir du point de vue du prescripteur (technicien de maintenance d'ascenseur *versus* technicien de maintenance industrielle). La périodicité de ces rotations est plus ou moins ample (hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle). Dans le meilleur des cas, elle est déterminée en fonction de l'éloignement du site. Ainsi, dans la maintenance industrielle, le technicien peut rester plusieurs jours sur le même site sans retour à son domicile et sans autres interventions programmées.

A : (...) Donc à partir du nombre d'heures de la machine qu'elle fait par an, etc., on peut avoir un contrat avec plusieurs visites, c'est-à-dire plusieurs fois on va passer chez ce client pour faire l'entretien sur une machine, ça peut aller jusqu'à 4 visites par an sur une machine, sachant qu'on fait une visite en moyenne toutes les 2 000 heures, sachant que 8 000 heures c'est comme... une machine tournant 24 heures sur 24 ça fait 8 000 heures par an, donc on peut avoir jusqu'à 4 visites par an.

(Extrait page 17 de l'entretien avec le technicien de maintenance A., le 10.12.2005)

K : Ah ben oui... Bon ce qui est normal parce qu'il y a les consultations, y a des rendez-vous... enfin bon, et on n'a pas tous les jours les mêmes patients. Y a des patients qu'on voit trois ou deux fois par semaine et puis d'autres deux fois par jour... enfin il n'y a pas de...  
(Extrait 1107 de l'entretien avec l'infirmière K, le 6.12.2005)

- *Régularité des sites visités* : de faible à élevée, qui conduit à des itinéraires familiers ou au contraire à des itinéraires inconnus, qui exigent d'être construits

Enq. : D'accord... Tu as fait des itinéraires, cela veut dire que tu as déjà des itinéraires préparés...  
K : Ben oui, quand même. Je sais, mettons pour aller Porte Pouchet, faut que je passe par là ou par là et je sais que si je prends telle rue, y a pas de feu rouge, ou si je prends tel machin, y en a moins au lieu d'avoir boulevard Barbès où y en a tous les cinquante mètres, je prends la rue Ramay qui est parallèle, y en a que deux, enfin bon j'essaye de...  
(Extrait 1565-1566 de l'entretien avec l'infirmière K, le 6.12.2005)

- *Fréquence des déplacements* quotidiens, hebdomadaires, mensuels, saisonniers : de faible à élevée, qui détermine le moment du déplacement (de tout au long de la journée à une fois en début et en fin de journée). Le déplacement peut ainsi avoir lieu une seule fois par jour, voire même sur plusieurs jours (pour les techniciens de maintenance industrielle en cas de grosses réparations ou d'intervention sur un site important). À l'inverse, plusieurs déplacements peuvent être effectués dans la même journée voire dans la demi-journée (soins à domicile). Dans certains cas extrêmes, on peut relever plusieurs dizaines de déplacements voire plus de cent dans le cas des afficheurs sur panneaux publicitaires implantés dans les commerces de proximité. Cette fréquence est fixée en fonction du temps alloué à réalisation de la tâche principale (le nursing des aides-soignants nécessitant plus de temps que les soins des infirmières, les aides-soignantes doivent effectuer moins de visites que les infirmières). Ceci rappelle l'organisation scientifique du travail dans le prolongement des travaux de Taylor. Le nombre d'interventions quotidiennes est calculé à partir de la somme du temps d'intervention et du temps estimé de déplacement pour un temps de travail donné et ceci indépendamment des aléas susceptibles de survenir lors des phases de l'activité.
- *Types d'axes routiers empruntés et conditions de circulation* : autoroute, route nationale, réseau périphérique, réseau urbain, etc. En zone dense comme en centre-ville ou au contraire peu dense tel qu'en environnement rural. Les conditions de circulation constituent ainsi des sources d'incertitude importantes quant à la durée du déplacement et au moment d'arrivée chez le client
- *Type d'environnement et conditions de stationnement* : urbain très dense, rural de faible densité ou mixte. La présence sur les sites visités de places de stationnement réservées spécifiquement aux professionnels mobiles permet d'éviter d'allouer des ressources temporelles à la recherche d'une place de stationnement. À l'inverse, l'absence de place oblige, une fois arrivé sur les lieux, à rechercher un stationnement autorisé ou à s'exposer à des sanctions pouvant aller jusqu'à l'enlèvement du véhicule dans l'éventualité d'un stationnement non autorisé (situation rapportée par une infirmière de l'unité de soins à domicile durant une période d'attentats à Paris ayant entraîné des mesures de sécurité draconiennes). Faute de place, l'éloignement du véhicule par rapport au lieu d'intervention entraîne de nouvelles contraintes et une consommation des ressources temporelles.

J : Je pense qu'en plus le stationnement, tu perds beaucoup plus de temps.  
 Z : Et oui ! Il est plus difficile.  
 J : C'est plus difficile.  
 Z : Il est de plus en plus difficile.  
 K : Mais ça... bon le stationnement, c'est partout si tu veux...  
 J : Oui mais si tu perds...  
 Z : Mais c'est une perte de temps....  
 J : ... si tu perds 1h de temps à trouver une place mais bon on se gare mal.  
 K : Voilà.  
 J : Ce ne sont pas nos véhicules. Donc c'est vrai que... on prend de plus en plus de... on perd de plus en plus de temps.  
 K : Ah ouais, ouais...  
 J : ... si tu veux bien te garer, pour avoir une place de stationnement. A Paris, c'est, c'est très difficile, quoi en fait.  
 J : Beaucoup de perte de temps.  
 (Extrait 104-1117 de l'entretien collectif avec l'infirmière K, les coordonnateurs F et J et le représentant du personnel Z, le 18.11.2005)

De leur côté, les techniciens de dépannage et de maintenance d'ascenseurs nous expliquent que leurs caisses à outils pèsent près de 20 kg. Lorsqu'ils arrivent pour dépanner un ascenseur, celui-ci n'est bien évidemment pas en état de les monter au dernier étage de l'immeuble où se trouve la machinerie de l'appareil. Au transport de la caisse à pied en cas de stationnement éloigné s'ajoute donc pour eux la montée de la caisse par les escaliers, ce qui est assez éprouvant, surtout si cela se répète plusieurs fois par jour. La situation est comparable lorsqu'ils se déplacent en scooter, ce qui leur permet de se garer à proximité dans tous les cas de figure, mais qui les oblige en revanche à monter à chaque fois la caisse à outils qu'ils ne peuvent laisser sur le porte-bagages en raison du risque de vol, alors qu'en voiture ils peuvent laisser des outils et ne prendre dans un premier temps qu'une petite trousse d'intervention d'urgence.

- *Frais de déplacement prévus ou non* : remboursement des repas pris en cours de journée, remboursement de frais annexes (remboursement des frais d'hôtel en cas de mission longue ou de difficulté de retour au domicile dans la limite des heures légales).

Outre les dimensions du déplacement et l'usage qui est fait du véhicule, des éléments qui renvoient tant à l'artefact-véhicule qu'à ses caractéristiques ou même le type de relation de propriété ont des effets sur l'activité du professionnel mobile.

- *Mode de déplacement, type et vétusté du véhicule* : fourgonnette, automobile, deux-roues à moteur (techniciens de maintenance d'ascenseur en zone urbaine dense), vélo, transport en commun, marche à pied (aides à domicile ou personnels soignants à domicile en centre-ville) ; le mode de déplacement détermine une partie des conditions de réalisation de la tâche principale à travers le matériel qui peut être emporté.

J : (...) il m'arrivait d'aller là dans le 4<sup>e</sup> où c'était trop difficile en voiture. Je laissais ma voiture à l'Hôpital Saint-Antoine et je prenais le métro et je prenais juste le nécessaire dont j'avais besoin parce que je ne voulais plus stresser à cause de ce problème de circulation. Le week-end, le soir, ou l'approche des fêtes de Noël, c'est... on ne peut pas.

Z : C'est terrible.

J : Y a le BHV, y a tout le... là si vous avez un patient rue des Archives, vous ne pouvez pas y aller. Ce n'est pas la peine. Donc je laissais la voiture dans l'hôpital et je prenais le métro et je prenais le matériel dont j'avais besoin dans la voiture. Point, c'est tout. Quitte à faire tout le reste à pied. Donc en fait, en faisant après, en s'organisant autrement, quelque part on gagne... peut-être sur le temps de trajet parce qu'il va être très long quand c'est embouteillé, sur la recherche d'une place et puis sur le stress. Voilà. Mais pour ça, c'est individuel... Mais bon, y a des secteurs qui sont sur Paris où ça peut être fait, y a des secteurs de banlieue où c'est pas du tout envisageable.

Z : Ce n'est pas possible.

J : ... de laisser sa voiture et de faire, de partir à pied parce que bon vous n'allez pas les...

Z : Parce que si vous avez 10 km entre chaque patient...

(Extrait 230-235 de l'entretien collectif avec l'infirmière K, les coordonnateurs F et J et le représentant du personnel Z, le 18.11.2005)

Enq. : Bon... Alors, la dernière fois qu'on s'est vu à la Pitié, là. Tu avais dit que tu étais quelqu'un qui parait à tous les coups et donc tu étais toujours très très chargée.

K : Ouais, voilà, j'ai une mallette avec...

K : ... tout.

Enq. : Donc tu es toujours en voiture ?

K : Non, il m'arrive d'aller à pied. Ben alors, là, je prends un petit sac. Je m'allège.

Enq. : ...Qu'est-ce que tu as dans ta mallette, d'habitude ?

K : Ben j'ai un tensiomètre, j'ai des gants, j'ai du sérum, j'ai un sachet avec tous les tubes pour prévoir une prise de sang en urgence... j'ai des pansements, j'ai des seringues, j'ai des aiguilles, j'ai des bouchons, j'ai une tubulure, j'ai une poche... petite... Qu'est-ce que j'ai d'autre encore ? J'ai... voilà... Donc j'ai une sacoche assez lourde mais je préfère ça que de retourner ou d'aller chercher une seringue ailleurs ou...

Enq. : D'accord. Et quand tu t'allèges, qu'est-ce que...

K : Bon, ben je prends trois paires de gants et un tensiomètre... Enfin, je prends un nombre de paires de gants et je mets ça dans un sac plastique et un tensiomètre quand je suis à pied...

Enq. : Et donc tu as rien d'autre que ton sac à main ?

K : Voilà... Enfin si, à moins qu'il y ait des sacs de matériel à apporter. Ben je les prends euh...

(Extrait 544-557 de l'entretien avec l'infirmière K, le 6.12.05)

- *Régime de propriété du véhicule* : véhicule appartenant en propriété à la structure du professionnel mobile, véhicule en location de longue durée, véhicule personnel comme dans le cas de l'aide à domicile (Jany-Catrice, 2007), *attitré ou partagé* par plusieurs professionnels comme dans le cas de l'hospitalisation à domicile (Mundutégy et Gressel, 2008).

Z : y a une anicroche, on reprend... c'est-à-dire que je travaille dans l'équipe, ben au lieu d'avoir sept patients, j'en ai dix. J'en ai trois de plus parce qu'on se redispatche tous les patients de la personne qui n'a plus de voiture. On se les reprend. Ben ouais, elle n'a pas de bagnole ! Elle ne peut pas...

(Extrait 2085 de l'entretien collectif avec l'infirmière K, les coordonnateurs F et J et le représentant du personnel Z, le 18.11.2005)

- *Frais de transport* : pour poursuivre avec l'exemple de l'aide à domicile, absence d'indemnisation dans un système mandataire, alors que dans le système prestataire l'indemnisation se fait suivant un

forfait kilométrique (Jany-Catrice, op. cit.). L'approvisionnement en carburant présente également des différences notables entre les professionnels mobiles (plein fait sur le site central par un personnel technique spécialisé, abonnement avec carte, remboursement sur notes de frais, etc.)

- *Niveau d'entretien du véhicule et personnes en charge de cet entretien* : utilisateur selon différents niveaux d'entretien (technicien de maintenance industrielle), service technique interne (hospitalisation à domicile d'un établissement publique) ou externe chez les concessionnaires ou des prestataires spécialisés (techniciens de maintenance), cadres externes ingénieurs des connaissances), susceptibles d'entraîner une diligence dans la prise en charge et des délais plus ou moins importants.

- *Niveau d'équipement du véhicule* : au-delà d'un système audio qui permet d'écouter de la musique ou de la radio, le véhicule peut ou non disposer d'un système de navigation de type GPS. Régulièrement sollicité par l'extérieur, un système kit mains-libres pour le téléphone portable (de type GSM) n'est pas nécessairement installé dans le véhicule. Au-delà de ce point, c'est le niveau d'accessibilité et *a contrario* d'autonomie du professionnel mobile par rapport à l'extérieur qui est interrogé dans ce cas.

F : (A propos de l'usage du téléphone au volant) Notre direction, elle joue un peu sur les mots. C'est interdit mais en même temps, il faut répondre au téléphone quoi donc... (rires). Un moment, c'était carrément délirant, parce qu'il y a eu beaucoup de vols à l'arraché dans la rue pour tout le monde. Quoi donc... notre directeur respectif donc ils avaient envoyé une note aux agents : « Ne téléphonez pas dans la rue ». Après, voilà : « Ne téléphonez pas en bagnole », « Ne téléphonez pas chez les patients ». Tu téléphones plus quoi ! (rires).  
(Extrait 13 de l'entretien avec l'ancien infirmier F, désormais coordonnateur, le 5.12.2005)

J : ... en plus vous êtes joignable à tous moments. Donc vous avez un portable  
Z : On vous interrompt,  
(...)  
J : ... Et quand votre téléphone sonne... (...)... ou vous décrochez, mais on nous a strictement interdit de... de téléphoner, enfin de... de la faire  
Z : Au volant.  
J : Mais bon ce que je dis c'est... la conduite automobile quand vous savez que votre téléphone sonne en général, c'est pour...  
Z : Vous dire qu'il y a quelque chose qui ne va pas.  
J : C'est pour un souci. Donc la première... si vous ne décrochez pas parce qu'il ne faut pas le faire, vous allez vous dépêcher d'aller vous garer quelque part, hein. Vous avez un stress quand votre téléphone, il sonne. Donc là... faut... c'est soit un rajout... pour une tournée, soit la perfusion qui ne fonctionne pas, il faut repartir mais c'est obligatoire.  
Z : Soit vous avez oublié un...  
J : ... mais c'est obligatoire quelque chose de très stressant.  
(Extrait 738-754 de l'entretien collectif avec l'infirmière K, les coordonnateurs F et J et le représentant du personnel Z, le 18.11.2005)

Le véhicule peut également être aménagé pour y ranger et stocker de l'outillage et des pièces de rechange. Ces aménagements peuvent être réalisés par les professionnels eux-mêmes ou par des entreprises spécialisées, avec des kits spécifiquement prévus pour le type de véhicule en question ou avec du matériel standard (bois contre-plaqué, tasseaux, etc.).

- *Usage(s) fait(s) du véhicule* : se déplacer, transporter et stocker (matériel de chantier, outillage de dépannage, échantillons, marchandises...), réaliser une partie de ses tâches administratives telles que remplir des fiches d'intervention, établir des factures (Eost & Galer Flyte, 1998), téléphoner,

l'utiliser comme vestiaire, s'y nourrir et s'y reposer, et même détourner sa fonction primaire de déplacement pour une fonction secondaire issue de ce déplacement comme c'est le cas des conducteurs de travaux qui utilisent leur véhicule pour effectuer des métrés et tester la qualité des enrobés (Forrierre et Six, 2007)

Les différentes dimensions de la tâche secondaire sont susceptibles d'exposer les professionnels mobiles à de nouveaux aléas qui s'ajoutent à ceux occasionnés par la tâche principale. La variabilité des situations de travail, déjà soulignée, est renforcée par la variabilité inhérente à tout déplacement dans un système de circulation partagé tel que le système routier. Les professionnels mobiles ne sont pas à l'abri d'un ennui mécanique, de problèmes de circulation, d'un itinéraire inadapté, de difficultés de stationnement... Outre l'extension du champ de l'intervention, le déplacement, qui rend effectif cette extension, accroît encore un peu plus l'exposition à la survenue d'événements inattendus, susceptibles d'interférer avec les objectifs des professionnels mobiles.

Le dernier aspect que nous abordons maintenant, et qui n'en est pas pour autant le plus négligeable puisqu'il pourrait encore accroître la charge de travail du fait des nombreuses sources de variabilité de ces situations de travail, concerne l'isolement institutionnel du professionnel en fait assez relatif. Comme nous l'avons déjà indiqué, les professionnels mobiles disposent en effet dans certains cas d'outils de communication qui rendent la présence d'autrui très réelle, bien que distante.

#### **5.4. Les réseaux de relations mobilisables par les professionnels mobiles**

Ce n'est pas parce que les professionnels mobiles sont le plus souvent en situation d'isolement (ils interviennent en effet le plus souvent seuls) qu'ils n'appartiennent pas à des collectifs de travail et ne développent pas des réseaux de coopération (du moins pour la grande majorité d'entre eux). Tout au long de leur activité ils rencontrent une multitude d'interlocuteurs, qui peuvent constituer des ressources ou des obstacles pour atteindre leurs objectifs. Parmi eux on peut distinguer, au sein de leur structure d'appartenance, d'une part :

- Les *collègues* avec qui ils ont des interactions programmées ou fortuites différentes suivant leur mode (*de visu* pour les personnels soignants de l'unité de soins à domicile, quasi exclusivement par téléphone pour les techniciens de maintenance industrielle, par courriels...), leur caractère formel (dossiers à remplir, PAD spécialisés, etc.) ou informel (conversations ouvertes avant la tournée ou en fin de tournée), leur fréquence (quotidien, hebdomadaire, mensuel ou plus rarement encore) et les motifs de ces interactions (activités collectives de formation (Chatigny, 2001), préparation des interventions (Chatigny, op. cit.), organisation d'interventions conjointes ou entretien d'un collectif (Belton et de Coninck, 2006)). Ces interactions conduisent à des collectifs resserrés ou lâches, qui présentent ou non des rapports de solidarité (certains professionnels mobiles interviennent sur les mêmes objets/patients pour éviter l'usure par effet de tours d'astreinte) ou au contraire d'hostilité (un soignant dont on cherche à ce qu'il quitte l'unité de soin à domicile est *coulé* en se voyant attribuer les jours qui lui sont les moins favorables compte tenu de ses contraintes familiales ou les patients les plus *lourds*...). Il en résulte également une insertion différenciée dans le collectif de chacun des individus (intégré, leader, expert, dominé, subordonné, isolé) suivant les ressources personnelles qu'ils sont en mesure de mobiliser (compétences, sociabilité, etc. fonction de leur capital de formation et d'expérience professionnelle, ainsi que du capital social acquis au cours de leur trajectoire sociale et plus spécifiquement professionnelle). Dans leur rapport avec les clients les professionnels mobiles se présentent ainsi armés de ce collectif de travail invisible et qui constitue une ressource non négligeable dans leur activité.

- L'*encadrement* ou les *subordonnés* avec différents niveaux de prescription, de vérification de la tâche réalisée et de mode de communication.

Et hors de la structure, d'autre part :

- Les *destinataires* (patients, clients, usagers, utilisateurs, etc.) qui reçoivent le service à titre privé ou à titre professionnel. Dans le premier cas, on trouve en particulier l'hospitalisation à domicile et plus largement les situations de service et de soin à la personne, ainsi que le dépannage et la maintenance d'appareils ménagers, de chaudières, de plomberie et d'électricité. Ceci peut induire des relations différentes notamment aux niveaux de l'évaluation de la réussite des interventions, de la stabilité ou de la régularité de la relation et donc indirectement de la construction et de l'usage de la représentation de l'autre. Dans le second cas, le destinataire est une institution (société immobilière ou bailleur institutionnel pour des immeubles de logements — ascenseurs, chaudières), tel qu'un hôpital, un établissement scolaire ou universitaire, une crèche etc. ou une entreprise et il convient de distinguer dans ce cas des sites à caractère administratif avec une prédominance de bureaux des sites à prédominance de production industrielle comme des ateliers et des usines.

K : (...) c'est plus difficile qu'à l'hôpital parce que là souvent... on est obligé de discuter avec tout le monde et puis tout le monde n'a pas la même connaissance de la maladie ou du stade de la maladie. Y a des patients qui veulent pas que leur famille soit au courant enfin bon... si quand même... la famille c'est important parce que c'est souvent eux qui font les soins quand on n'est pas là ou qui surveillent... Et puis les gens sont chez eux. Ce n'est pas à l'hôpital... donc on doit faire attention à ce qu'on dit, à ce qu'on fait. On est reçu, quoi. Non mais c'est sympa comme boulot, hein quand même, hein.

K : (...) ça arrive d'avoir des discussions comme quoi ce qu'on fait... on fait rien, qu'on s'en occupe mal... mais c'est plus dans le fond que sur la forme... Enfin, c'est plus des gens qui découvrent que leur conjoint ou leur enfant va décéder, et puis y a une espèce d'agressivité. Il faut un bouc émissaire, il faut quelqu'un de responsable et c'est nous qui sommes là. Mais bon, on arrive bien à négocier... enfin à discuter, à désamorcer à... souvent c'est l'angoisse qui fait dire des choses comme ça, ce n'est pas le fond réel de la pensée, quoi. Donc... non en essayant de discuter, on désamorce assez facilement la violence, l'agressivité, hein.

(Extrait 1466-1468 de l'entretien avec l'infirmière K, le 6.12.2005)

- *Les individus présents dans l'environnement* où la prestation de service doit être réalisée, à savoir l'entreprise, le domicile, qui ne sont pas directement concernés par l'intervention mais peuvent cependant se révéler être des partenaires dans la réalisation de certaines tâches ou au contraire des obstacles (proches du patient dans le cas des soins à domicile). En effet, le destinataire officiel n'est que rarement la ou les personnes auxquelles le professionnel mobile a affaire. En effet, ce dernier est en relation avec (ou confronté à) des représentants du destinataire officiel qui vont du gardien d'immeuble au responsable de site. Le plus souvent les professionnels mobiles sont en contact, ou en relation, avec des usagers plus ou moins directs des appareils et machines sur lesquels ils interviennent (personnels de bureaux pour des photocopieurs, ouvriers et techniciens d'ateliers pour les installations industrielles).

- *Les individus qui partagent l'espace de circulation* dans lequel s'effectue le déplacement du professionnel mobile.

L'importante variabilité des situations de travail que nous avons soulignée et qui se retrouve tant au niveau de la tâche principale que de la tâche secondaire résulte parfois et, tout au moins, est renforcée par le grand nombre des interlocuteurs auxquels le professionnel mobile a affaire. Ces différents interlocuteurs amènent à préciser le positionnement particulier du professionnel mobile entre isolement physique par rapport à sa structure ou son entreprise et nécessité de gérer de nombreuses interactions en coprésence, dans les différents espaces qu'il traverse lors de son déplacement ou dans lesquels il réalise son activité principale, et à distance *via* les outils de



communication. Ressources externes, ces différents interlocuteurs peuvent aider le professionnel mobile au cours de son activité en lui fournissant une information, un conseil voire une aide.

D : (...) Si y a un collègue qui ne maîtrise pas un soin, il faut pas hésiter. Ça arrive, hein. On en parle entre nous. On explique, ou on peut y aller ensemble. Y a pas de problème. Si on a le temps, on y va et voilà, hein.

(Extrait 61 de l'entretien avec l'infirmière D, le 13.03.2007)

K : (...) entre nous, y a quand même une bonne entente professionnelle. C'est-à-dire que moi si je suis en difficulté sur un patient, je peux appeler mon collègue même si je n'ai pas d'affinité particulière avec lui ou avec elle. Il peut m'appeler chez moi, je peux l'appeler chez lui. Il ne va pas me raccrocher au nez. On a quand même au niveau professionnel une superbe entente, hein.

K : Non mais des fois, vous savez, quand c'est le soir ou un samedi après-midi... on appelle plusieurs numéros et le premier qui répond... et je n'hésiterai pas à déranger quelqu'un qui est chez lui, qui ne travaille pas. Je sais que je ne serai jamais rabrouée enfin... Et moi, on peut m'appeler, pareil si... Même si je suis un dimanche, je ne sais pas où. Si y a quelqu'un en difficulté, on ne va jamais le laisser tomber. Donc c'est quand même, on a quand même une équipe qui... quand même avec une bonne entente. Ce qui est important, hein. Ce qui n'arrive pas partout, hein.

(Extrait 899-901 de l'entretien avec l'infirmière K, le 06.12.2005)

Mais, comme on l'a déjà signalé, ces interlocuteurs multiples peuvent également être à l'origine de nouvelles contraintes lorsque le matériel de soin a été utilisé au domicile du patient sans avoir été renouvelé ou que sa pénurie n'a pas été signalée, lorsqu'en cours d'intervention le professionnel est interrompu par un collègue ou un client qui le sollicite *via* le téléphone portable. Ces intrusions synchrones ou asynchrones de l'extérieur dans le cours de l'activité sont autant d'événements perturbateurs, qui exigent plus ou moins de la part du professionnel de mettre en place des stratégies pour réduire leur nuisibilité.

J : Moi, (...) je ne suis plus en soin parce que d'abord, être tributaire enfin moi je trouvais que c'est bien de travailler en équipe mais être aussi... manque de matériel parce que la collègue l'a pas fait. C'est... au bout d'un certain temps, ça devient pénible. De voir... Enfin, vous voyez tous les dysfonctionnements de ce qu'il y a en équipe, hein. Ca devenait (...) quand même... en tournée. Donc vous êtes un petit peu... vous avez les inconvénients de l'équipe tout en étant pas non plus... avoir les avantages du libéral. Voyez ? Où... (...)

(Extrait 793-796 de l'entretien collectif avec l'infirmière K, les deux coordonnateurs F et J et le représentant du personnel Z, le 18.11.2005)

## **6. Quelques hypothèses au sujet des professionnels mobiles pris entre déplacements, isolement relatif et nécessaire construction de ressources**

Comme nous l'avons vu dans le point précédent, l'impression première que les professionnels mobiles sont, sur leur lieu d'intervention, seuls face au client ne correspond pas à ce que l'on entend dans nos entretiens et à ce que l'on a commencé à observer. Ces professionnels sont certes *isolés* physiquement par rapport à leur structure mais ils sont également *liés* à différents agents, qui appartiennent à leur structure (Belton et de Coninck, 2006), (Brown & O'Hara, 2003) ou peuvent également lui être étrangers.

Mais une opposition duale entre isolement et établissement et maintien de relations denses avec d'autres agents ne permet pas de saisir toute la complexité de cette réalité. Aussi nous proposons-nous de décrire la situation des professionnels mobiles comme un champ de contraintes. Ces contraintes se combinent autour de deux axes (Fig. 2).

- Le premier axe, qui concerne l'articulation entre le *cœur du métier* et le déplacement, exprime la tension entre la réalisation de la tâche principale d'une part et celle de la tâche secondaire d'autre part. L'objet sur lequel porte la tâche principale du professionnel mobile a directement ou indirectement une incidence sur la tâche secondaire et réciproquement. L'articulation qui en résulte oriente et détermine les stratégies développées par les agents pour réaliser leur tâche. Dans cette première polarité, le professionnel mobile réalise des compromis à travers la répartition et le choix de ses stratégies de régulation au cours de son activité générale.
- Le second axe caractérise l'objet sur lequel s'exerce l'activité du professionnel, l'objet du *cœur du métier*. Il désigne une polarité entre des objets humains et des objets techniques, objets qui nécessitent la mobilisation de compétences spécifiques (voir plus loin).

## **Fig. 2 Champ des contraintes subies par un professionnel mobile**

Dans ce champ de contraintes (qui prend dans chaque cas de figure une configuration particulière), les professionnels mobiles développent et déploient leurs compétences générales ou spécifiquement professionnelles en construisant et/ou en mobilisant des ressources tant humaines que matérielles, spatiales ou temporelles. Parmi ces compétences, on peut distinguer ce qui suit.

- Les *compétences techniques*, telles que savoir faire seul, savoir se débrouiller avec trois fois rien.
- Les *compétences dans la gestion et la réalisation de son déplacement*, telles que savoir trouver son chemin, s'orienter, optimiser son itinéraire en n'adoptant pas nécessairement le plus court mais le plus rapide compte tenu des caractéristiques de la zone géographique, de l'infrastructure, du niveau de fréquentation, du moment de la journée, etc. Des *compétences dans le stationnement* peuvent également apparaître lorsqu'il s'agit de se garer au plus près de son lieu d'intervention tout en réduisant le risque d'être sanctionné pour stationnement non autorisé (la capacité de négociation avec les agents de verbalisation peut être une ressource pour l'accomplissement de la tâche...). Plus largement, les compétences sont mobilisées ici pour réduire les ressources allouées à cette tâche secondaire sans pour autant prendre de risque, savoir quand, où et par où se déplacer.
- Les *compétences sociales* qui comprennent à la fois : savoir entretenir un réseau interne à sa structure avec les collègues itinérants, d'une part ceux qui interviennent sur les mêmes sites et les administratifs sédentaires, d'autre part ceux qui prescrivent, organisent ou coordonnent une partie de l'activité et peuvent ainsi contribuer à diminuer la charge de travail ou tout au moins la rendre plus acceptable ou au contraire rendre les interventions plus difficiles ou coûteuses ; établir des relations durables de confiance avec les agents des sites visités lorsque les visites se répètent et entretenir des liens avec d'autres agents (anciens collègues, concurrents...), susceptibles de communiquer des informations, donner des conseils etc. Plus largement, les compétences sociales consistent à savoir tisser et entretenir un réseau d'agents susceptibles de fournir directement ou indirectement de nouvelles ressources pour agir dans la situation.

Suivant qu'il s'exerce sur autrui (objet humain) ou sur la matière (objet technique), le travail sélectionne, chez les personnes susceptibles d'occuper les emplois correspondants, des dispositions qui induisent autant de *façons de faire* que de *façons d'être*.

A l'appui de ces hypothèses, voici quelques descriptions issues de nos premières enquêtes, qui laissent entrevoir la complexité des compétences mises en œuvre par ces professionnels mobiles.

De toute évidence, les services à la personne ont un caractère humain. Elles s'exercent sur un objet humain et nécessitent des compétences humaines et sociales telles qu'être capable d'établir des

contacts, être à l'écoute, savoir faire preuve d'empathie sans pour autant succomber à la sympathie afin de se protéger d'un investissement affectif trop important dans le cas de soins à domicile... Pour autant, la technique n'est pas absente de ces activités (Seifert & Messing, 2004). Elle est présente sous forme de savoir-faire, de gestes techniques comme la réalisation de prélèvements ou de pansements pour des personnels soignants, de maîtrise de procédures dans certains protocoles de soins chimio-thérapeutiques, de maniement d'appareils comme les pompes à morphine et d'instruments, etc.

À l'inverse, les professionnels qui exercent leur activité sur des objets techniques (machines, appareils, installations) mettent en œuvre non seulement et de toute évidence des compétences techniques, mais aussi des compétences humaines et sociales. C'est tout particulièrement vrai pour les professionnels du *pôle technique* qui interviennent au domicile de particuliers pour l'entretien et la réparation d'appareils ménagers, d'installations d'électricité, de plomberie, de chauffage et de chaudières, etc. Au-delà de l'intervention et de sa facturation, le professionnel doit savoir parler au client, lui expliquer la panne ou l'opération en cours, négocier un délai ou une interruption de l'intervention en cas de pièce manquante ou à remplacer, le rassurer, lui donner des conseils, être poli, ne pas salir ni abîmer, nettoyer et remettre tout en place comme avant l'intervention, etc. Tout ceci constitue les grandes phases de son activité sur le site où il vient de se déplacer. L'ensemble de ces savoirs, de ces savoir-faire et de ces savoir-être relève de compétences sociales tout aussi importantes que les compétences techniques qui justifient son emploi. Cet aspect se vérifie encore davantage chez les agents de maintenance et de dépannage d'ascenseurs qui doivent tenir compte de l'état psychologique de personnes bloquées dans une cabine d'ascenseur et gérer leurs éventuelles angoisses. Ces épisodes font presque partie de leur quotidien puisqu'ils semblent se présenter en moyenne au moins une fois par semaine sur le secteur d'intervention d'un agent de maintenance.

Ces compétences sociales ne se limitent pas aux situations d'interventions auprès de particuliers : les professionnels qui interviennent dans des entreprises, soit en présence ou pour des clients, usagers non techniciens (employés de bureaux pour les techniciens de SAV photocopieurs), doivent non seulement se montrer compétents en réalisant l'entretien ou le dépannage de la machine rapidement et discrètement, mais apparaître également comme étant polis et avenants en adoptant les codes de savoir-être d'un monde où les compétences techniques n'ont qu'une valeur relative.

Plus surprenant, il en est de même dans les interventions sur des sites industriels. Les professionnels mobiles sont ici le plus souvent en présence d'un personnel lui-même technicien ou ouvrier. Généralement il est important pour les professionnels d'établir et de garder de bons contacts avec ces personnels. Il arrive fréquemment au cours de leurs interventions qu'ils aient besoin de services ou tout simplement de la bienveillance de ce personnel de site. Faire tenir un instant une pièce, faire enclencher un poussoir pendant que le technicien surveille et observe la machine en train de démarrer, emprunter un outil, se servir d'un établi ou d'un étau, pouvoir prendre à l'atelier la vis, l'écrou, la rondelle, la goupille, le joint, etc. qui manque, voilà mille raisons pour être en bons termes avec ces personnels. Mais il existe des raisons encore plus importantes pour les professionnels mobiles d'établir de véritables relations de coopération avec ces personnels des sites, en particulier pour les dépannages à distance.

En effet il arrive souvent que le technicien, en astreinte, soit prévenu automatiquement (par SMS sur son téléphone portable) d'une panne, d'une défaillance, d'un dysfonctionnement ou de l'arrêt d'une machine sur un site éloigné. Rapidement le technicien cherchera alors à prendre des informations sur la situation, soit en consultant les informations disponibles de la télésurveillance si l'installation en question en est pourvue, soit en téléphonant sur place pour tenter de joindre un *correspondant* informel. Ce dernier deviendra alors pour un laps de temps son *œil*, et même son bras à distance. Le technicien d'astreinte va en effet obtenir de la part de son *correspondant* d'aller voir l'installation ou la machine en défaillance, de lire et de lui communiquer ce que l'on peut voir sur place : des

voyants allumés, des indications sur des écrans de contrôle, etc. Ces indications peuvent, dans un nombre non négligeable de cas, renseigner le technicien à distance sur l'état de la machine ou de l'installation. Il faut en effet savoir que beaucoup de ces machines ou installations sont pourvues non seulement de systèmes de régulation complexes et sensibles, mais aussi de systèmes de sécurité non moins compliqués et sensibles. Le technicien d'astreinte tentera alors, grâce à la connaissance intime qu'il a de l'installation ou de la machine, de piloter son *correspondant* à distance, de façon à lui faire communiquer les éléments qui lui permettront d'effectuer un diagnostic à distance et si possible de lui faire effectuer les quelques opérations (acquiescement de défauts) nécessaires pour tenter de redémarrer la machine ou l'installation.

Ceci réussit dans bon nombre de cas et la machine ou l'installation redémarre effectivement parce que l'arrêt était dû à une microcoupure de courant, une surchauffe ponctuelle, un dysfonctionnement mineur, une anomalie passagère, etc. L'avantage est évident pour tout le monde. Le technicien évite un déplacement qui peut être long, son entreprise économise les frais liés à un tel déplacement, les clients sont dépannés dans beaucoup de cas rapidement et sans interruption de service prolongée.

Et pourtant ce fonctionnement n'est que très rarement reconnu officiellement. En revanche il doit beaucoup de son efficacité à la compétence des techniciens capables de nouer des rapports de coopération avec le personnel permanent des sites sur lesquels ils sont amenés à intervenir. Et c'est ainsi qu'on les voit non seulement parler *technique* avec le personnel des sites sur lesquels ils interviennent, mais bien plus discuter de tout et de rien, plaisanter avec eux, payer des cafés, des coups à boire, voire faire des invitations au restaurant (le plus souvent payées sur leurs propres frais plutôt qu'avec un budget spécifique) et faire quelquefois des cadeaux en fin d'année.

Une ressource de compétence technique peut aussi être constituée par un collègue que le professionnel appelle pour un renseignement ou même une expertise technique dans le cas où son intervention s'avère problématique par manque de connaissances sur un type de machine, une installation ou dans le cas d'une panne rare et compliquée. Il arrive même que ce collègue soit un ancien collègue parti depuis quelque temps dans une entreprise concurrente, mais qui, du fait de son expérience de l'installation en question, garde une expertise très importante. Les réseaux de ressources mobilisés par les professionnels mobiles peuvent ainsi traverser les structures formelles auxquelles ils appartiennent et traverser les frontières des entreprises éventuellement concurrentes.

## **7. Conclusions et perspectives de recherche**

Les typologies que nous avons pu élaborer et qui concernent à la fois les activités et plus largement les situations de travail des professionnels mobiles constituent la base de recherches sur des populations spécifiques pour lesquelles on fera varier les différentes dimensions que nous avons décrites de façon à obtenir des effets de comparaison. À un niveau plus global, ces recherches s'inscrivent dans la compréhension du fonctionnement des systèmes productifs, du déplacement en général, et des déplacements à motifs professionnels en particulier, de leur importance et de leurs logiques. Dans le même temps, elles éclairent les recompositions des modes d'organisation du travail, les mécanismes de coordination synchrone et asynchrone au sein de collectifs distribués et l'émergence de réseaux contribuant à la réalisation de l'activité individuelle.

Plus spécifiquement l'articulation entre la mobilité et le travail renvoie à des enjeux considérables. À la croisée de plusieurs sujets sociétaux, ils interrogent à la fois :

- les *pratiques de déplacement* et leurs effets sur la consommation d'énergie et sur l'environnement ;
- la *santé publique*, tant au niveau de la prévention de l'insécurité routière que de la prévention des risques professionnels ;

– le *travail*, à la fois à travers les critères de professionnalité créant ou modifiant les relations de subordination et de collaboration et sur le plan du temps de travail ;

– le *technique* en termes de dispositifs susceptibles d'accompagner, d'aider ou au contraire de contraindre les agents de cette mobilité.

En termes d'enjeu environnemental des déplacements des professionnels mobiles, la compréhension des logiques qui régissent les activités des agents, la connaissance des systèmes de contraintes dans lesquels ils sont insérés, l'étude détaillée des espaces d'autonomie et de gestion qu'ils sont en mesure de préserver ou de créer sont indispensables pour qui veut se donner les moyens d'agir efficacement sur les pratiques de déplacement de ces catégories. Les plans de déplacements urbains et, au-delà, l'économie urbaine du point de vue de l'économie des transports pourraient ainsi bénéficier de travaux plus approfondis sur ces métiers. Ce sont enfin les conditions du développement durable dans les grandes agglomérations qui sont concernées par ces questions.

En termes de sécurité du travail ensuite, l'usage des moyens de transport est un des facteurs primordiaux à la source de la gravité des accidents du travail. C'est donc bien à l'intersection de la problématique de la sécurité du travail et de la sécurité des transports que se trouve l'ensemble des professionnels ou actifs concernés par cette problématique de recherche. Prévenir ces risques, auxquels ils sont exposés, exige d'une part d'identifier et de comprendre les spécificités et en particulier les caractéristiques des déplacements de chacun d'eux, d'autre part de les intégrer dans leur activité générale. Il est en effet nécessaire d'appréhender l'activité quotidienne des différents professionnels mobiles dans son intégralité afin de pouvoir identifier les stratégies de régulation développées par les uns et les autres face à la survenue d'aléas. Comme nous l'avons déjà indiqué, les professionnels mobiles sont particulièrement exposés au risque routier. Si, comme nous en faisons l'hypothèse, ces professionnels rattrapent en dernier recours les conséquences de la survenue d'aléas, il est nécessaire d'appréhender l'ensemble de leur activité afin de déterminer dans quelle mesure la réalisation de la tâche principale influence la réalisation de la tâche secondaire. Dans le cas des soins à domicile, pour reprendre cet exemple, la tâche principale des soins ne peut être dissociée de la tâche secondaire de déplacement. Chacune déterminant une partie des conditions de réalisation de l'autre, il est impossible de ne pas analyser l'activité principale si l'on cherche à déterminer les risques associés à l'activité secondaire. La prévention du risque routier des professionnels mobiles passe nécessairement par la compréhension de l'articulation de ces deux activités.

Les déplacements des professionnels mobiles n'entraînent pas nécessairement une plus grande indépendance, bien au contraire, les moyens de communication tels que le téléphone portable ou les PAD, permettent de les joindre à n'importe quel moment. L'impossibilité de contacter un agent peut entraîner parfois de la suspicion. Cela peut même entraîner un débordement de l'espace professionnel sur l'espace privé. À ce titre, les professionnels mobiles sont particulièrement concernés par la flexibilisation des formes de travail, par l'affaiblissement des liens familiaux et la désynchronisation des calendriers au sein des ménages (Belton et de Coninck, 2006). Parallèlement l'usage de ce type de moyens de communication entraîne-t-il un renforcement des relations symétriques ou des relations asymétriques ? Selon le niveau de subordination ou de coopération qu'entretiennent les agents, est-il possible ou non de refuser d'être joint ? En d'autres termes, ces nouveaux outils qui lient les agents n'entraînent-ils pas davantage de sollicitations, bien que les situations de coprésence avec des représentants de sa structure aient tendance à être moins fréquentes ? La mobilité n'entraînerait-elle pas une augmentation de la pression de l'employeur et/ou du demandeur sur le professionnel mobile ? Outre une augmentation de la codification et de la définition de protocoles, sans doute liée au développement des *démarches qualité*, les salariés mobiles doivent de plus en plus rendre compte de leur activité extérieure. Cette dimension

administrative de l'activité entraîne une charge supplémentaire qui sera dans certains cas réalisée au domicile, après la journée de travail.

Les innovations et développements prévisibles en matière de traitement des données, de télécommunications et de la combinaison de ces deux technologies vont continuer à mettre à la disposition des professionnels mobiles des dispositifs techniques de plus en plus sophistiqués. Les usages réels de ces dispositifs, qui diffèrent éventuellement des usages qui ont été prévus lors de leur conception, sont toujours le résultat d'un processus complexe d'appropriation et d'adaptation de leurs propriétés et de leurs potentialités, qui doivent trouver une place réelle dans les pratiques professionnelles sous peine de rejet ou marginalisation de ces dispositifs. L'étude de ces pratiques professionnelles est donc également une des conditions pour comprendre les mécanismes de diffusion des innovations technologiques dans ces milieux professionnels.

## Références

- Aguilera, A., de Coninck, F., Hauchard, P. 2007. Le rôle des déplacements professionnels dans les entreprises industrielles multi-établissements. Le cas d'un fournisseur de l'automobile. Recherche Transports Sécurité, 96, 195-209.
- Belton, L., de Coninck, F., 2006. Des frontières et des liens, Les topologies du privé et du professionnel pour les travailleurs mobiles. Réseaux, 24/140, 67-100.
- Bouffartigue, P., Bouteiller, J., 2003. À propos des normes du temps de travail, De l'érosion de la norme fordienne aux normes émergentes. Revue de l'IRES, 42/2003 (2), 1-23.
- Brown, B., O'Hara, K., 2003. Place as a practical concern of mobile workers. Environment and Planning, A, 35 (9), 1565-1587.
- Carré, J.-R., Paran, F. 1992. Les trajets domicile-travail et professionnels : entre le risque travail et le risque routier. Recherche Transports Sécurité, 33, 43-52.
- Chatigny, C., 2001. Les ressources de l'environnement au cœur de la construction des savoirs professionnels en situation de travail et de la protection de la santé. Pistes, 3 (2).  
<http://www.pistes.uqam.ca/v3n2/articles/v3n2a7.htm>
- Cloutier, E., Bourdouxhe, M., Ledoux, E., David, H., Gagnon, I., Ouellet, F., Teiger, C., 2005. Effets du statut d'emploi sur la santé et la sécurité du travail : le cas des auxiliaires familiales et sociales et des infirmières de soins à domicile au Québec. Pistes, 7 (2).  
<http://www.pistes.uqam.ca/v7n2/articles/v7n2a2.htm>
- Crague, G., 2003. Des lieux de travail de plus en plus variables et temporaires. Économie et Statistiques, 369-370, 191-212.
- David, H., Cloutier, E., Prévost, J., Teiger, C., 1999. Pratiques infirmières, maintien à domicile et virage ambulatoire au Québec. Recherches féministes, 12 (1), 43-62.
- Delteil, V., Dieuaide, P., 2001. Mutations de l'activité et du marché du travail des cadres : l'emprise croissante des connaissances. Revue de l'IRES, 37/2001 (3), 59-91.
- Devetter, F.-X., Fraisse, L., Gardin, L., Gounouf, M.-F., Jany-Catrice M., Ribault, T., 2008. L'aide à domicile face aux services à la personne, Mutations, confusions, paradoxes. Rapport pour la DIISES, 311 p.  
[http://clerse.univ-lille1.fr/site\\_clerse/PDF/Jany\\_Aide %20domicile\\_rapport %20complet.pdf](http://clerse.univ-lille1.fr/site_clerse/PDF/Jany_Aide%20domicile_rapport%20complet.pdf)
- Eost, C., Galer Flyte, M., 1998. An investigation into the use of the car as a mobile office. Applied Ergonomics, 29 (5), 383-388.
- Falzon, P., Lapeyrière, S., 1998. L'utilisateur et l'opérateur : ergonomie et relations de service. Le Travail Humain, 61 (1), 69-90.
- Forrierre, J., Six, F., 2007. Les usages de la voiture par le conducteur de travaux ou comment questionner cet instrument et le temps consacré aux déplacements ? Actes du xxxxi<sup>e</sup> congrès de la SELF, Saint-Malo, France, 573-577.

- Germain, C., Blanchet, V., 1995. La fatigue des routiers et ses conséquences en termes de sécurité. *Recherche Transports Sécurité*, 49, 63-72.
- Guilbert, L., Lancry, A., 2005. Les activités, temps et lieux de vie des cadres : Un système de déterminants individuels, contextuels et technologiques. *@ctivités*, 2 (2), 24-42.  
<http://www.activites.org/v2n2/guilbert.pdf>
- Hamelin, P., 1975. Conditions de travail des conducteurs professionnels et sécurité routière. Rapport ONSER.
- Hamelin, P., 1985. Situation et conditions de travail des conducteurs de poids lourds transportant des marchandises, Origines sociales et carrières professionnelles, éléments du genre de vie. Rapport INRETS, 338 p.
- Hamelin, P., Lebaudy, M., 1997. Les conditions temporelles de travail et les carrières des conducteurs de poids lourds, Analyse des résultats de l'enquête auprès des conducteurs de poids lourds menée en 1993, comparaison avec ceux de 1983. Rapport INRETS, 90 p.
- Hamelin, P., Lebaudy, M., 2002a. Enquête auprès des conducteurs de poids lourds, Résultats de l'enquête menée à l'automne 1999. Rapport INRETS, 59 p.
- Hamelin, P., Lebaudy, M., 2002b. Enquête auprès des conducteurs d'autocars (automne 1999, printemps 2000). Rapport INRETS, 57 p.
- Jany-Catrice, F., 2007. Le cas de Mona, aide à domicile. Communication au colloque Ville et mouvement, La société post-industrielle et les salariés de la mobilité, Paris, 13-14 juin 2007.
- Leplat, J., 1997. Regards sur l'activité en situation de travail, Contribution à la psychologie ergonomique. Collection Le Travail Humain, PUF, Paris.
- Mundutéguy, C., Gressel, R., 2008. Les personnels de soins à domicile, Étude exploratoire d'un cas de professionnels mobiles. Rapport intermédiaire INRETS, 90 p.
- Neysmith, S.M., Alonson, J., 1996. Home care workers discuss their work: The skills required to "use your common sense". *Journal of Aging Studies*, 10 (1), 1-14.
- Seifert, A.-M., Messing, K., 2004. Écouter et voir dans un monde technique : effets de la discontinuité des horaires sur l'activité de travail des infirmières. *Pistes*, 6 (1).  
<http://www.pistes.uqam.ca/v6n1/articles/v6n1a3.htm>
- Spérandio, J.-C., 1988. L'ergonomie du travail mental. Masson, Paris.