

Peut-on être partout ? Analyse de la double coprésence du salarié à distance, en espace de coworking

PFEFFER, Camille

Université de Lyon, UJML3, iaelyon School of Management, Magellan

camille.pfeffer@univ-lyon3.fr

Résumé :

Le développement des technologies de l'information et de la communication a favorisé l'essor de pratiques de travail plus flexibles et mobiles au sein des entreprises, hors de la classique unité de temps et de lieu. Les salariés adoptent peu à peu de nouvelles formes de travail déspatialisé comme le télétravail. Les interactions sociales entre le salarié, à distance, et ses collègues, s'en trouvent modifiées et il peut en résulter un sentiment d'isolement social. Dans ce contexte, les espaces de coworking semblent proposer une alternative à cette difficulté vécue par de nombreux télétravailleurs. En effet, en contrepartie d'une participation financière, ces espaces proposent à leurs membres un cadre professionnel, des services et un environnement social voire communautaire. Le télétravailleur fait alors l'expérience de nouvelles interactions sociales et d'une présence physique différente, hors de son entreprise. Cette situation interroge, notamment quant à l'expérience simultanée d'une présence virtuelle en entreprise et d'une présence physique en espace de coworking, environnement qui n'est pas neutre pour les individus et leurs activités professionnelles. Nous mobilisons le concept de coprésence afin de mieux comprendre comment l'expérience en espace de coworking affecte l'expérience de présence du salarié travaillant à distance de son entreprise, dans cet espace. Afin de répondre à cette question de recherche, nous avons réalisé une étude qualitative inductive de deux cas enchâssés d'espaces de coworking en mobilisant trois techniques de collecte de données : observation participante ; entretiens semi-directifs ; étude documentaire. Nos résultats montrent que les salariés font l'expérience d'une double coprésence dont il peut résulter quatre situations possibles aux effets variables sur le sentiment d'isolement social vécu par le salarié dans le cadre du télétravail. Nous identifions notamment deux cas pour lesquels l'espace de coworking n'est pas une alternative à l'isolement social ou présente des difficultés pour le salarié. Nous identifions également deux autres cas pour lesquels la situation est plus favorable. Nous en explicitons les raisons et les conditions dans notre analyse. Avec cette recherche, nous enrichissons ainsi la littérature sur le télétravail et les formes de travail déspatialisé. Nous contribuons également aux littératures sur les espaces de coworking et sur la coprésence.

Mots-clés : télétravail, espaces de coworking, coprésence, interactions, proximités

Peut-on être partout ? Analyse de la double coprésence du salarié à distance, en espace de coworking

INTRODUCTION

Intempéries, pollution, grèves et blocages, ou encore épidémies... Diverses occasions ont projeté le télétravail sur le devant de la scène ces derniers mois. Récemment, le quotidien *Les Echos* publiait un article fiction racontant 'la grande grève qui déclencha la révolution du télétravail'¹. Souvent proposé comme alternative au bureau lors de situations bloquant la mobilité des salariés, le télétravail désigne plus largement 'une organisation du travail qui consiste (...) à exercer, de façon régulière et volontaire, un travail qui aurait pu être effectué dans les locaux de l'employeur, hors de ces locaux, en utilisant les technologies de l'information et de la communication'².

Le télétravail n'est pas une pratique nouvelle puisqu'il s'est développé depuis les années 1970 selon des modalités et des dispositifs qui ont évolué au fil du temps (Messenger & Gschwind, 2016). Néanmoins, le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a fortement accru les possibilités de recours à de nouvelles pratiques de travail, plus flexibles et mobiles, à distance des entreprises (Fernandez, Guillot, & Marraud, 2014; Kurland & Bailey, 1999; Taskin, 2010). Le télétravail, qui renvoie d'ailleurs à des situations variées (Fernandez et al., 2014; Tietze, 2002), modifie le cadre spatio-temporel de la relation d'emploi et nécessite des pratiques de gestion adaptées (Taskin, 2006, 2010). En particulier, cette organisation du travail altère l'expérience de présence du salarié. Celui-ci étant absent de (l'espace physique de) l'entreprise, il fait l'expérience d'une présence à distance, virtuelle. Ses interactions sociales ne sont plus permises par la proximité physique mais rendues possibles au moyen de TIC. Un sentiment d'isolement social peut alors résulter de cette organisation du travail à distance. C'est l'une des principales difficultés éprouvées dans le cadre de la pratique du télétravail (Kurland & Bailey, 1999; Kurland & Cooper, 2002). En lien avec ces transformations des pratiques, les espaces de travail évoluent, se diversifient

¹ Article consulté en ligne le 11/12/2019 : <https://www.lesechos.fr/idees-debats/editos-analyses/la-grande-greve-qui-declencha-la-revolution-du-teletravail-1155038>

² Définition issue du site gouvernementale français d'information sur le télétravail (consultation décembre 2019) : <http://www.teletravailler.fr/le-teletravail/quest-ce-que-cest/le-teletravail-cest-quoi>

et de nouveaux se développent (Bailey & Kurland, 2002; Felstead, Jewson, & Walters, 2005). En particulier, les espaces de coworking proposent des environnements de travail ouverts et aménagés, des services, et une dynamique communautaire et collaborative, en contrepartie d'une participation financière (Garrett, Spreitzer, & Bacevice, 2017; Spinuzzi, 2012). Bien qu'initialement prévus pour des indépendants, ces espaces attirent de plus en plus de salariés amenés à travailler à distance de leur entreprise, notamment parce qu'ils offrent une alternative au télétravail à domicile (Ross & Ressia, 2015). Cette nouvelle spatialité du travail implique une nouvelle expérience de présence physique pour les salariés à distance de leur entreprise. Ils sont alors immergés dans des environnements connus pour les possibilités d'interactions sociales qu'ils offrent en leur sein (Blagoev, Costas, & Kärreman, 2019; Garrett et al., 2017). Si les espaces de coworking ont souvent été révélateurs d'évolutions contemporaines du travail, (Jakonen, Kivinen, Salovaara, & Hirkman, 2017; Merkel, 2019; Petriglieri, Ashford, & Wrzesniewski, 2019; Vidaillet & Bousalham, 2018), ces espaces hébergent donc aussi des formes plus traditionnelles d'emploi. Cependant, rares sont les travaux qui s'intéressent plus spécifiquement à l'expérience des salariés. Pourtant, leur situation interroge : Les interactions sociales en face-à-face, dans un environnement alternatif et non organisationnel, affectent-elle la présence du salarié dans son entreprise ? Cela nous amène à formuler la question de recherche de la manière suivante : Comment l'expérience de l'espace de coworking affecte-t-elle l'expérience de présence du salarié ?

Nous proposons d'analyser l'expérience des salariés en espace de coworking en mobilisant le concept de coprésence, entendue comme les interactions sociales immédiates, spatialement situées (Goffman, 1983; Lussault, 2007), mais aussi virtuellement permises par l'usage des TIC (Grabher, Melchior, Schiemer, Schüßler, & Sydow, 2018; Knorr-Cetina, 2009). Ce concept de coprésence nous permet de mieux appréhender l'expérience globale de présence du salarié travaillant en espace de coworking. En effet, alors qu'il se trouve dans l'espace de coworking, le salarié télétravailleur fait l'expérience simultanée de deux coprésences : une coprésence physique (Goffman, 1983; Lussault, 2007) avec des travailleurs non membres de son entreprise d'une part, et une coprésence virtuelle (Grabher et al., 2018; Knorr-Cetina, 2009) avec les membres de son entreprise d'autre part. Il fait donc l'expérience d'une double coprésence, c'est-à-dire l'expérience simultanée de deux formes distinctes de coprésence impliquant des interlocuteurs et des contextes organisationnels différents.

Afin de répondre à notre question de recherche, nous mobilisons les données issues d'une étude inductive ancrée de type ethnographique (Ybema, Yanow, Wels, & Kamsteeg, 2009)

mise en œuvre dans le cadre d'une étude comparative (entre février 2017 et décembre 2019) au sein de deux réseaux d'espaces de coworking accueillant des salariés. Nos résultats montrent que la prise en compte des expériences de coprésence physique et virtuelle, qui peuvent chacune être forte ou faible, conduit à quatre situations possibles d'expérience d'une double coprésence vécue par les salariés présents en espace de coworking.

Notre papier est composé de quatre parties : la première partie dédiée à la littérature existante nous permettra de présenter le télétravail en espace de coworking et d'introduire la littérature sur la coprésence ; dans la seconde partie, nous présenterons la méthodologie mise en œuvre ; la troisième partie sera dédiée à la présentation de nos résultats ; enfin, nous discuterons nos résultats et évoquerons les contributions et implications de notre étude dans la dernière partie.

LITTERATURE

TRAVAIL A DISTANCE ET ISOLEMENT SOCIAL

Depuis les années 1970, les TIC ont favorisé le développement de nouvelles formes de travail à distance selon des modalités qui ont évolué au fil du temps : au télétravail fixe à domicile a succédé le télétravail mobile et la possibilité de travailler n'importe où, et aujourd'hui les bureaux virtuels (Messenger & Gschwind, 2016). En France, le télétravail est défini comme 'toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication' (Code du Travail - Article L-1222-9). Cette définition permet notamment d'intégrer les formes variées que peut prendre le télétravail : 'télétravail à domicile, alternance entre plusieurs sites, travail mobile, télétravail en centres d'affaires, etc.' (Tietze, 2002, p. 385).

Ces pratiques de travail à distance affectent la structure du travail et la relation d'emploi en introduisant une dispersion spatiale du travail qui rompt avec la classique unité de temps et de lieu (Kurland & Bailey, 1999; Taskin, 2006; Tietze, 2002). En impliquant un 'découplage de l'exercice de l'activité professionnelle d'avec un lieu physique comme le « bureau » (...) mais aussi d'avec des heures de travail, des horaires, des pratiques et des process prescrits' (Tietze, 2002: 385 tel que repris et traduit par Taskin, 2006: 4), le télétravail modifie également les interactions sociales entre le télétravailleur, à distance de l'entreprise, et ses collègues, voire son manager, sur place. Le manque d'interaction informelle avec des collègues sur le lieu de travail peut alors être à l'origine du sentiment d'isolement social ressenti par le télétravailleur

(Kurland & Cooper, 2002). Ce risque d'isolement social est considéré comme l'une des principales difficultés du télétravail (Taskin, 2006).

Le télétravail a été identifié comme une forme de travail déspatialisé (Taskin, 2010). Dans ses travaux de recherche, Taskin explique que 'la déspatialisation fait référence à la perte d'une proximité physique et psychologique et [qu'elle] désigne, en d'autres mots, les effets psychologiques liés à l'éloignement physique des travailleurs, dans le cadre d'une relation d'emploi' (Taskin, 2010, p. 63). Taha et Caldwell (1993) avaient insisté sur le fait de distinguer l'isolement physique et l'isolement social. Leur analyse est reprise par Taskin (2010) de la manière suivante : 'L'on peut distinguer un isolement physique, lié à l'absence de contacts physiques avec l'environnement de travail et les collègues, et un isolement social, lié à l'absence de soutien, de compréhension et des autres aspects sociaux et émotionnels liés aux interactions (Taha & Caldwell, 1993)' (Taskin, 2010, pp. 64–65). Dès lors, les formes de travail déspatialisé sont caractérisées par la simultanéité des deux formes d'isolement. Plus précisément, l'isolement social 'est consécutif de l'éloignement du travailleur (c'est-à-dire de son éloignement physique)' (Taskin, 2010, p. 65).

Il est intéressant de noter que les travaux consacrés à l'isolement social qui peut découler du télétravail ou de l'usage des technologies ont principalement analysé ce risque dans une perspective organisationnelle. Malgré la rupture du cadre spatio-temporel induite par les TIC, les frontières des études restent délimitées par les frontières (non physiques) des entreprises. L'isolement social du télétravailleur est alors principalement analysé du point de vue de la relation qu'il entretient avec son entreprise et ses collègues au sein de l'entreprise, notamment selon quatre facteurs organisationnels internes et externes aux travailleurs qui sont présentés dans le Tableau 1 : l'intégration communautaire ; les interactions collégiales ; les normes et valeurs groupales ; les interactions en face-à-face (Taskin, 2010; Vega & Brennan, 2000).

Kurland et Cooper expliquent que le degré de perception de l'isolement social peut varier selon le contexte. Il peut être différent selon que le télétravailleur travaille de chez lui, d'un bureau satellite ou d'un centre d'affaires, le ressenti étant le plus fort à son domicile (Kurland & Cooper, 2002). Cependant, malgré cette nuance, les études s'intéressant au télétravail tel qu'il est vécu dans des espaces sociaux et professionnels hors de l'entreprise, et à ses éventuelles conséquences, font défaut. C'est dans cette perspective que nous proposons de nous intéresser aux espaces de coworking, d'autant qu'une de leur raison d'être est de proposer une alternative à l'isolement des travailleurs indépendants ou mobiles (Jakonen et al., 2017; Spinuzzi, 2012).

Tableau 1 : Facteurs organisationnels et isolement social

Facteurs externes	Intégration communautaire	Le degré de ce type d'intégration dépend de la structure organisationnelle (ex. : hiérarchie) et peut varier de la déconnexion à la communauté totale
	Interactions collégiales	Ces interactions (activités de socialisation, réunions, etc.) réduisent le sentiment d'isolement
Facteurs internes	Normes et valeurs groupales	L'existence de normes de groupes de même que l'acceptation et l'implication aux valeurs du groupe sont associées avec un risque moindre d'isolement social
	Interactions en face-à-face	Cette variable désigne les opportunités d'avoir des échanges en face-à-face (informels principalement)

Source : Taskin (2010) à partir des travaux de Vega et Brennan (2000).

ESPACES DE COWORKING, UNE ALTERNATIVE SANS CONSEQUENCES ?

Les nouvelles pratiques de travail, plus flexibles et mobiles, ont encouragé l'essor de nouveaux environnements de travail (Felstead et al., 2005). En particulier, les espaces de coworking se sont fortement développés ces dernières années. Malgré une diversification des espaces et des offres, il est entendu que ces espaces proposent des environnements de travail ouverts et aménagés, des services, et une dynamique communautaire et collaborative en contrepartie d'une participation financière (Garrett et al., 2017; Spinuzzi, 2012). A travers cette dimension communautaire, les espaces de coworking cherchent notamment à répondre à l'isolement des travailleurs indépendants et isolés (Boboc, Bouchareb, Deruelle, & Metzger, 2014; Gerdenitsch, Scheel, Andorfer, & Korunka, 2016; Jakonen et al., 2017) en leur permettant de 'travailler seuls, ensemble' (Spinuzzi, 2012) voire de travailler ensemble (Capdevila, 2015; Fabbri & Charue-Duboc, 2016; Le Nadant, Marinos, & Krauss, 2018).

Les degrés d'interaction sociale au sein des espaces de coworking peuvent donc être variables, oscillant entre le simple fait d'être assis côte à côte pour travailler en échangeant quelques mots, jusqu'au fait de créer des relations professionnelles, de partager des idées, voire de collaborer (Spinuzzi, 2012). Au-delà de ces interactions sociales, les espaces de coworking peuvent être des environnements de soutien social pour les travailleurs indépendants, notamment en l'absence du cadre que peut offrir un environnement plus traditionnel de travail en entreprise (Gerdenitsch et al., 2016; Petriglieri et al., 2019). Il s'agit en effet d'environnements au sein desquels les interactions quotidiennes permettent de créer un sens communautaire (Garrett et al., 2017). Celui-ci est le résultat d'une participation à la

fois active et passive des coworkers dans l'espace, notamment à travers des moments de rencontres, l'organisation d'évènements sociaux, le partage de valeurs et de routines pour citer quelques exemples (Garrett et al., 2017). Notons que les travaux académiques soulignent particulièrement l'importance des interactions et des rencontres, souvent informelles ou peu formalisées (Blagoev et al., 2019), permises par la présence physique des coworkers au sein des espaces.

Au-delà de la présence physique et de la proximité géographique qui existent entre les coworkers au sein de ces espaces, des travaux ont mis en avant l'existence d'une dimension organisée et organisationnelle qui vient modeler les activités professionnelles des membres (Blagoev et al., 2019). Cette structuration des activités est notamment rendue possible grâce à des valeurs partagées entre les membres, des rituels, des routines ou encore un sens partagé de discipline dans le travail (Blagoev et al., 2019). Dès lors, il semble que 'les espaces de coworking puissent donner un cadre et organiser le travail, voire donner une base à l'action collective' (Blagoev et al., 2019, p. 1). Cette analyse rejoint les travaux sur l'analyse des proximités au sein des espaces de coworking dans le transfert de connaissances (Parrino, 2015) et de l'innovation (Le Nadant et al., 2018). Les chercheurs ont montré que la proximité géographique au sein des espaces de coworking ne suffisait pas à la création de dynamiques de collaboration dans ces environnements socio-professionnels (Le Nadant et al., 2018; Parrino, 2015). L'émergence de pratiques collaboratives au sein des espaces de coworking nécessite des proximités non spatiales, notamment une proximité organisée, 'd'essence relationnelle et [qui] correspond à la capacité qu'offre une organisation de faire interagir ses membres' (Le Nadant et al., 2018: 123 en référence à Rallet et Torre 2004). Les auteurs notent également que les 'caractéristiques individuelles des coworkers semblent influencer sur les dynamiques collaboratives' (Le Nadant et al., 2018, p. 133). En particulier, les 'coworkers ayant un capital social important (réseau étendu de relations professionnelles extra ECW³, clients fidèles) sont moins susceptibles que les autres de participer aux dynamiques collaboratives car ils n'en éprouvent pas le besoin pour leur activité professionnelle' (ibid.). Les salariés présents en espaces de coworking seraient également moins impliqués dans ces dynamiques collaboratives (ibid.). Pour autant, ils sont présents dans les espaces et font l'expérience de ces pratiques.

Les travaux sur les espaces de coworking se sont principalement intéressés à ces espaces dans

³ ECW signifiant 'espace de coworking'

le cadre d'études portant sur les freelances, les entrepreneurs, et les travailleurs indépendants, notamment parce que ces espaces ont été initialement créés pour eux et qu'ils en sont les principaux utilisateurs. En tant qu'espaces, ils accueillent et incarnent ainsi certaines évolutions dans les pratiques contemporaines de travail (Merkel, 2019; Petriglieri et al., 2019; Vidaillet & Bousalham, 2018). Des articles mentionnent néanmoins la présence de salariés parmi les participants dans leurs études sans pour autant faire de distinction entre les profils, évoquant plutôt des 'membres' ou des 'coworkers' au global (citons par exemple : Garrett et al., 2017; Le Nadant et al., 2018; Parrino, 2015; Spinuzzi, 2012; Vidaillet and Bousalham, 2018). Pourtant, ces espaces attirent de plus en plus de salariés⁴, initialement absents de ces espaces communautaires. Ils intéressent également des entreprises qui y voient une alternative au télétravail à domicile (Fernandez et al., 2014; Ross & Ressia, 2015). Si les espaces de coworking ne sont pas des 'conteneurs neutres' pour le travail indépendant (Blagoev et al., 2019), qu'en est-il pour le travail salarié ? De même que les freelances et autres professionnels non affiliés qui travaillent dans ces espaces, les salariés en télétravail font également l'expérience de ces environnements, de leurs pratiques communautaires ou encore des proximités géographiques et organisées. Or, les salariés présentent une particularité non négligeable : ils sont membres d'une entreprise, soumis à une relation d'emploi avec celle-ci, et font partie de son collectif. Tout en étant physiquement présent en espace de coworking, ils sont également présents dans leur entreprise, bien qu'à distance. Cela nous amène à nous intéresser à la littérature sur la coprésence afin de préciser notre cadre d'analyse pour l'étude de l'expérience des salariés télétravailleurs en espace de coworking.

PRESENCE PHYSIQUE ET A DISTANCE... LA COPRESENCE COMME CADRE D'ANALYSE

Les TIC modifient le cadre spatio-temporel du travail et de la relation d'emploi. Le télétravail modifie la capacité du (télé)travailleur à interagir directement avec ses collègues, c'est-à-dire sa présence (Felstead, Jewson, & Walters, 2003). En particulier, dans le cadre du télétravail en espace de coworking, nous identifions simultanément les éléments suivants : introduction d'une distance physique avec l'entreprise et les collègues combinée à une perte d'interactions sociales directes responsable d'un sentiment d'isolement d'une part ; possibilités de nouvelles proximités géographiques et sociales dans des espaces de travail alternatifs d'autre part. Il nous semble donc nécessaire d'approfondir la littérature sur la coprésence.

⁴ Enquêtes Deskmag 'The Global Coworking Survey 2017' – focus sur les membres des espaces de coworking

La présence peut d'abord être entendue dans sa dimension corporelle et spatiale. C'est l'expérience du corps dans un espace physique. En effet, comme l'évoque Michel Lussault, 'l'homme est un « animal spatial » (p.9) dont le vécu est « toujours peu ou prou fondé sur une expérience spatiale » (p.8)' (Lauriol, Perret, & Tannery, 2008, p. 94). Lussault (2007) identifie trois types d'espaces, et notamment le lieu qui serait 'la plus petite unité spatiale complexe' (Lauriol et al., 2008, p. 96), 'un arrangement spatial d'éléments au contact' (Lauriol et al., 2008, p. 97). Dans cette perspective, la coprésence est un élément central et amène à 'rassembler dans un même espace, en contiguïté physique, des entités et objets spatialisés afin de rendre possibles leurs relations' (Lussault, 2007, p. 56). Cette coprésence est possible du fait de la proximité géographique qui rend possible les interactions directes, les rencontres. Au-delà de la question de la présence, il s'agit de s'intéresser à la coprésence dans le cadre de l'analyse de l'expérience des salariés à distance, en espace de coworking.

Pour Goffman, la coprésence est à la base de toute analyse sociologique (Grabher et al., 2018) et se définit comme les interactions sociales immédiates, spatialement situées (Goffman, 1983). Il considère les rencontres et les interactions en face-à-face, dans un espace physique partagé permettant l'influence réciproque des individus⁵ (Goffman, 1983). Cependant, avec le développement des TIC, des auteurs ont proposé d'enrichir cette conception de la coprésence en intégrant les interactions virtuelles (Grabher et al., 2018; Knorr-Cetina, 2009; Knorr Cetina & Bruegger, 2002; Zhao, 2003). En particulier, Knorr Cetina et Bruegger (2002) ont distingué la présence incarnée ('embodied presence') et la présence réponse ('response presence') :

'we have introduced a distinction between embodied presence and response presence – that is, embodied presence corresponds to the face-to-face situation, while response presence corresponds to situations in which participants are capable of responding to one another and common objects in real time without being physically present in the same place.' (Knorr Cetina & Bruegger, 2002, p. 909)

Le développement des TIC a introduit un nouvel espace, virtuel, dans lequel il est également possible d'être présent, voire coprésent malgré l'absence de proximité physique, et grâce à une proximité électronique (Grabher & Ibert, 2014; Grabher et al., 2018; Le Nadant et al., 2018). Cette proximité électronique 'favorise l'ubiquité des acteurs en leur permettant d'être à la fois « ici et ailleurs »' (Le Nadant et al., 2018, p. 124). Dans cette perspective, 'la non-présence [physique] n'est plus associée à l'absence' (Taskin, 2006, p. 3). Cette nouvelle

⁵ 'environments in which two or more individuals are physically in one another's response presence' (Goffman, 1983, p. 2)

proximité peut être définie comme une ‘extension des perceptions humaines normales [à travers les sens et le corps] grâce à des moyens électroniques’ tels que les téléphones portables, les emails ou les messageries en ligne permettant des possibilités de ‘coprésence partout à la fois’⁶ (Zhao, 2003, p. 446). Zhao (2003) précise cependant la nécessaire distinction entre le mode de coprésence, une forme de colocation spatio-temporelle, et le sens de coprésence, c’est-à-dire l’expérience subjective de l’interaction sociale. Dès lors, il est possible d’appréhender la coprésence selon deux perspectives : la coprésence comme contexte d’une part, physiquement localisée ; et la coprésence comme perception d’autre part, c’est-à-dire la conscience mutuelle des individus les uns envers les autres et leur respective accessibilité, physiquement et virtuellement (Grabher et al., 2018). Grabher et ses co-auteurs rappellent également que ‘la distance n’est pas seulement l’absence de proximité, mais un contexte d’interactions *sui generis* (Grabher & Ibert, 2014)’ (2018, p. 6).

Au regard de la littérature, la situation des salariés travaillant à distance de leur entreprise, en espace de coworking, nous interroge. Comment le salarié, à la fois physiquement à distance de son entreprise, parfois virtuellement coprésent avec ses collègues, et en même temps physiquement coprésent dans l’espace de coworking, environnement riche en possibilités d’interactions sociales, vit-il cette expérience ? Ces interactions sociales en face-à-face, dans un environnement alternatif et non organisationnel, affectent-elle la coprésence du salarié dans son entreprise ? Comment vit-il cette double coprésence ?

Nous formulons donc la question de recherche de la manière suivante : Comment l’expérience de l’espace de coworking affecte-t-elle l’expérience de présence du salarié ?

METHODOLOGIE

CONTEXTE DE LA RECHERCHE

Nous avons suivi une démarche inductive ancrée de type ethnographique (Ybema et al., 2009). Cette méthodologie a été mise en place compte tenu de la nature du phénomène étudié et de l’objet de recherche (Giordano, 2003; Royer & Zarlowski, 2014). En effet, la présence des salariés au sein des espaces de coworking est un phénomène contemporain émergent qui

⁶ ‘*remote distance* is an area outside the range of the individuals’ naked sense perceptions but within reach of the extended sense perceptions of the individuals. Perceptual extension refers to the extension of normal human sense perceptions through electronic mediation, such as via telephone, cell phone, email, or online chat, which allows human individuals to be “copresent everywhere at once” (McLuhan, 1964). Because proximal distance is commonly referred to as physical proximity, remote distance thus defined can be called electronic proximity (Dertouzos, 1998)’ (Zhao, 2003 : 446)

témoigne de l'évolution des pratiques et des espaces de travail. Cette nouvelle forme d'organisation spatiale du travail participe à remettre en cause l'organisation traditionnellement conçue et son étude (Hussenot, de Vaujany, & Chanlat, 2016). Elle nous offre donc de nouvelles possibilités pour questionner les organisations à travers l'étude des expériences vécues et des pratiques situées au cœur de l'action collective (Hussenot et al., 2016). Nous avons ainsi mis en œuvre une étude comparative menée entre février 2017 et décembre 2019 avec deux cas enchâssés d'organisations d'espaces de coworking accueillant des salariés. ECW-A et ECW-B sont les deux organisations qui ont été sélectionnées dans une logique de réplification (Yin, 2014). Il s'agit en effet d'organisations multi-sites d'espaces de coworking avec une différence concernant le degré de la dimension communautaire proposée au sein des espaces.

COLLECTE DES DONNEES

Les données ont été collectées entre février 2017 et novembre 2019 et obtenues en mobilisant trois techniques de collecte : de l'observation participante au sein d'espaces de coworking (460 heures environ), des entretiens (semi-directifs et ouverts) avec des salariés-coworkers (55 participants) et les responsables des espaces de coworking (17 participants) et des recherches documentaires. Concernant les entretiens des salariés-coworkers (89 entretiens menés), plusieurs vagues ont été menées et certains salariés-coworkers ont été interrogés plusieurs fois afin d'approfondir la compréhension de leur expérience. Les éléments sont synthétisés dans le Tableau 2.

Tableau 2 : Répartition des données collectées par espace

Nom	Nombre	Observation participante	Entretiens
ECW-A	5 espaces	343 heures	44 participants salariés-coworkers représentant 76 entretiens (+ 12 entretiens avec les équipes gérant les espaces de coworking)
ECW-B	2 espaces	121 heures	11 participants salariés-coworkers représentant 13 entretiens (+ 5 entretiens avec les équipes gérant les espaces de coworking)

L'observation participante a été menée en immersion dans le terrain, au sein des deux organisations d'espaces de coworking, afin de vivre l'expérience du coworking, de découvrir les espaces, et de préciser leurs éventuelles spécificités. Des périodes d'observation ont aussi

été planifiées selon les opportunités des événements : petit-déjeuner du vendredi ; ‘co-lunch’ ; ‘apéro des nouveaux’ ; goûters ; ateliers de créativité ; Elles ont également été planifiées selon les opportunités des rencontres et des entretiens tout en essayant de veiller à un équilibre entre les différents sites. Cette démarche a permis d’identifier différents interlocuteurs présents et engagés dans l’action collective au sein de ces espaces, de développer des échanges avec eux et plus particulièrement avec des salariés-coworkers. Ces journées d’observation ont notamment permis de ‘recruter’ des participants par approche directe. D’autres participants se sont volontairement proposés de participer à l’étude suite à une communication diffusée au sein des espaces de coworking et sur leurs réseaux sociaux : article dans la newsletter ou le magazine ; message sur la plateforme communautaire ; information auprès des responsables des sites. Ce dispositif a constitué notre premier levier de ‘recrutement’ de participants. Nous invitons en effet tous les salariés amenés à venir travailler au sein des espaces de coworking nomade de ECW-A et ECW-B à participer à l’étude. Nous n’avons volontairement pas mis d’autres critères de sélection (fréquence de la présence, taille de l’entreprise, secteur d’activité, ancienneté dans l’entreprise ou l’activité professionnelle, ...) afin de bénéficier de la richesse des différentes expériences.

Nous avons également réalisé des entretiens semi-directifs lors de cette étude (durée des entretiens comprise entre 45 minutes et 1h45). Lors des entretiens avec les salariés-coworkers, nous les avons questionnés sur leurs pratiques quotidiennes de travail à distance, en espace de coworking, leurs relations en entreprise et dans les espaces, leurs habitudes et ressentis en entreprise et en espace de coworking. Les entretiens ont été menés sur la base d’un guide d’entretien. Dans l’espace ECW-A, 34 des 44 participants ont déclaré fréquenter l’espace de coworking plus de 3 jours par semaine en moyenne. Dans l’espace ECW-B, ils sont également majoritairement sur un rythme intensif de télétravail en espace de coworking (8 sur 11 y travaillent entre 3 et 5 jours par semaine). Ainsi, pour 42 de nos 55 participants, l’espace de coworking est l’environnement de travail principal. Des entretiens ont également été menés avec les gestionnaires des espaces afin de mieux cerner leur rôle au sein de ces environnements et leurs activités. Tous les entretiens ont été réalisés en face-à-face, dans les espaces de coworking, afin de plus facilement questionner les participants sur leurs expériences vécues et sur leurs pratiques.

Des documents complètent les données qui ont été collectées pendant cette étude : documents internes ; newsletters des espaces de coworking à destination des membres ; plaquettes d’information ; données issues des sites internet, des réseaux sociaux et des plateformes

communautaires ; articles de presse et de blog. Ces documents permettent notamment d'éclairer le contexte global de l'étude et des pratiques et participent à la compréhension du phénomène analysé.

ANALYSE DES DONNEES

Nous avons adopté un processus d'analyse des données inductif et itératif (Glaser & Strauss, 1967), initié avant même la fin de la collecte des données sur le terrain. Alors que l'observation participante a permis d'identifier des éléments en lien avec les pratiques au sein des espaces de coworking, les entretiens individuels ont permis d'obtenir des informations sur les expériences et les perceptions des participants. En particulier, ils ont été amenés à évoquer leurs vécus en entreprise et en espace de coworking. Sans que nous l'ayons anticipé, le questionnement des pratiques quotidiennes de travail en espace de coworking a amené certains participants à évoquer leurs usages des technologies pour 'rester en contact' avec leurs collègues. D'autres ont plutôt insisté sur le sentiment d'isolement qu'ils pouvaient parfois ressentir en étant à distance. Ces éléments nous ont incités à nous intéresser aux usages des TIC et à préciser les expériences des présences physiques et virtuelles vécues par les salariés. Notre analyse nous a alors conduits à approfondir les notions de présence et de coprésence, tant dans une perspective géographique que sociologique (Goffman, 1983; Grabher et al., 2018).

RESULTATS

Les salariés-coworkers font l'expérience d'une double coprésence alors qu'ils sont en espace de coworking : une coprésence physique, en espace de coworking, et une coprésence virtuelle, avec leur entreprise. Nous présenterons successivement ces deux expériences de coprésence pour lesquelles nous avons identifié des degrés variables. La dernière partie des résultats sera consacrée à la présentation d'une synthèse de l'expérience de cette double coprésence pour laquelle nous avons identifié quatre situations qui peuvent en résulter.

EXPERIENCE DE COPRESENCE PHYSIQUE DANS L'ESPACE DE COWORKING

Une expérience de coprésence similaire à celle de l'entreprise

Nous avons interrogé nos salariés-coworkers sur leur expérience de travail à distance de leur entreprise, quand ils sont en espace de coworking. Ils évoquent notamment leurs habitudes quotidiennes comme leurs rythmes et leurs horaires, les espaces dans lesquels ils s'installent

pour travailler (espace calme ou convivial par exemple selon les termes de l'ECW-A) ou pour faire des pauses. Ils nous parlent aussi des interactions qu'ils ont avec les autres membres qui sont 'presque comme des collègues' (#Antoine⁷) voire 'plus que des collègues' (#Marine) parce que, parfois, 'il y a un lien plus affectif' (#Noémie). Ils racontent leur présence physique, spatialisée, contextualisée, ainsi que les interactions sociales, souvent informelles, qu'ils ont avec les autres coworkers. Cette coprésence physique vécue par les salariés en espace de coworking peut être assimilée à celle dont ils pourraient faire l'expérience s'ils étaient physiquement présents dans les locaux de leur entreprise, 'au bureau', avec leurs collègues.

Afin de mieux comprendre si et comment l'espace de coworking pouvait réduire l'isolement ressenti par les télétravailleurs présents dans les espaces, il nous a semblé pertinent de mobiliser les quatre facteurs organisationnels internes et externes au travailleur qui peuvent influencer sur cette perception d'isolement social du salarié à distance (cf. Tableau 1). Comme indiqué précédemment, ces facteurs ont été étudiés dans le contexte organisationnel de l'entreprise (Taskin, 2010). Nous avons étendu ce périmètre dans notre analyse en mobilisant ce cadre pour étudier les espaces de coworking, considérés comme des organisations. En effet, tour à tour, les participants témoignaient des valeurs auxquelles ils s'identifient au sein des espaces de coworking, des possibilités de participer à des événements ou à des permanences, ou encore des pauses ou des déjeuners dans l'espace cuisine (ECW-A) ou au 'corner café' (ECW-B), qui leur donnent l'impression de faire partie d'un groupe, voire d'une communauté. Cette démarche nous a également semblé pertinente compte tenu de la dimension organisée et organisationnelle des espaces de coworking (Blagoev et al., 2019). Ainsi, pour chaque facteur organisationnel de l'entreprise, nous avons décliné une définition dans le cadre de l'espace de coworking. Ces éléments sont présentés dans le Tableau 3 avec des illustrations issues de notre terrain.

En analysant ensuite les pratiques de ce mode de coprésence, physique, en espace de coworking, au regard des quatre facteurs organisationnels ainsi déclinés, nous avons pu mieux comprendre les expériences vécues. Cela a notamment fait apparaître des différences quant à l'impact que peut avoir l'expérience de cette coprésence physique en espace de coworking sur le sentiment d'isolement social.

⁷ Les prénoms des participants ont été modifiés

Tableau 3 : Déclinaison à l'espace de coworking des 4 facteurs organisationnels influant sur le ressenti d'isolement social

		Définition	Exemples
Facteurs externes	Intégration communautaire	Structure organisationnelle de l'espace de coworking permettant l'intégration du coworker	'Une communauté de travailleurs avec des espaces de coworking' (ECW-A)
	Interactions collégiales	Activités, permanences, événements organisés et proposés par l'espace de coworking aux coworkers et auxquels ils sont invités à participer (spontanément ou sur inscriptions par ex.)	'Ateliers thématiques, initiations diverses, repas à thème, apéros, rendez-vous sportifs... ' (ECW-B)
Facteurs internes	Normes et valeurs groupales	Valeurs et/ou normes connues et acceptées par les coworkers	'Œuvrer pour un monde plus solidaire, créatif et convivial' 'Entraide entre les coworkers' (ECW-A)
	Interactions en face-à-face	Opportunités d'avoir des échanges en face-à-face (informels principalement) au sein de l'espace de coworking	'Nos membres se croisent chaque jour au bar, partagent un moment de convivialité le temps d'une pause... des rassemblements festifs favorisent également les rencontres' (ECW-B)

Expérience de coprésence physique en espace de coworking

Les écarts identifiés quant à l'expérience en espace de coworking et son impact sur le sentiment d'isolement social perçu par les salariés-coworkers témoignent de variations concernant le 'sens de coprésence' (Zhao, 2003), c'est-à-dire l'expérience subjective d'être ensemble. Cette dernière implique la perception et le ressenti de l'individu dans son expérience avec les autres. Ces écarts nous ont conduits à définir deux niveaux d'expérience de coprésence physique en espace de coworking : une expérience de coprésence faible et une expérience de coprésence forte. Afin d'introduire ces deux degrés, considérons les attentes évoquées par les salariés vis-à-vis de leur expérience initiale en espace de coworking. Si les salariés-coworkers travaillant à distance de leur entreprise reconnaissent spontanément que leur présence dans l'espace de coworking est motivée par un besoin social, celui de ne pas être seul, leurs attentes en termes d'expérience de coprésence est variable. Pour certains il s'agit déjà 'd'avoir des visages en face de soi dans la journée' (#Samuel – ECW-B) ou 'd'être

avec des gens qui travaillent’ (#Ariane – ECW-A). Pour d’autres, il y a une attente en termes d’échanges et cela va au-delà de la simple ‘ambiance de travail’. Maxime évoque le fait d’avoir initialement envisagé de rejoindre l’espace de coworking ECW-A ‘uniquement sur les créneaux entre midi et 2’ parce que ce ‘qui [lui] était le plus dur quand [il était chez lui] c’était de manger tout seul (...) en regardant une série histoire de déconnecter le cerveau... ce n’était pas agréable’.

L’expérience de coprésence physique **faible** sera définie comme une présence physique et une expérience de coprésence limitée. L’individu souhaite avant tout ne plus être seul, sortir de chez lui et éventuellement pouvoir échanger un peu avec d’autres personnes. Son expérience en espace de coworking lui permet de retrouver un cadre social et professionnel mais il n’aspire pas pour autant à s’intégrer dans une communauté. C’est ce que nous explique par exemple Claire (ECW-B). Elle a choisi l’espace de coworking ECW-B parce qu’il était le plus proche de chez elle et de la gare (son activité professionnelle l’amène à se déplacer). Elle cherchait un environnement de travail plutôt calme, qui lui permette d’être concentrée et efficace. Lorsque nous l’interrogeons sur ses habitudes, elle nous explique qu’elle ‘passe prendre un café au corner avant de monter en arrivant mais qu’[elle] le boit en haut’ (c’est-à-dire dans l’espace de travail). Au moment du déjeuner : ‘je déjeune à l’extérieur et parfois j’en profite pour faire quelques courses, ou dans l’espace cuisine, ça dépend’. Elle nous explique aussi ne pas consulter le planning des animations car elle n’a ‘pas vraiment de temps pour ça de toute façon’.

L’expérience de coprésence physique **forte** sera également caractérisée par une présence physique dans l’espace de coworking mais associée à une expérience de coprésence vécue plus intensément. L’individu se reconnaît par exemple dans les valeurs portées par l’espace de coworking et cela a d’ailleurs pu aiguiller son choix entre différents espaces de coworking. Il identifie les coworkers comme des collègues, voire des amis, et apprécie d’y travailler comme d’y passer des moments plus conviviaux. Il prend le temps pour des pauses, pour le déjeuner. Nous avons aussi pu observer des coworkers, dont des salariés, jouer ensemble (jeux de société, tennis de table, ...) après le déjeuner (ECW-A). Dans cette perspective, les temps conviviaux qui sont proposés par les espaces sont particulièrement valorisés par les salariés-coworkers, comme le souligne Noémie (ECW-A) :

‘Le fait d’avoir les déjeuners ensemble ça a beaucoup aidé pour s’intégrer parce que finalement c’est une pause instaurée pour tout le monde. Tout le monde décroche et

tout le monde échange. C'est donc plus facile de connaître les gens, d'aller vers les gens pour s'intégrer que si chacun restait de son côté toute la journée.'

EXPERIENCE DE COPRESENCE VIRTUELLE AVEC L'ENTREPRISE

Les salariés-coworkers font également l'expérience d'une coprésence virtuelle avec leur entreprise alors qu'ils sont dans l'espace de coworking. Comme ce fut le cas précédemment pour la coprésence physique, nous avons identifié des écarts entre les expériences individuelles de coprésence virtuelle. Ces écarts nous ont conduits à définir deux niveaux d'expérience de coprésence virtuelle avec l'entreprise : une expérience de coprésence faible et une expérience de coprésence.

L'expérience de coprésence virtuelle sera **faible** lorsque l'expérience de coprésence est limitée, c'est-à-dire que l'expérience subjective d'être ensemble, avec ses collègues à distance, au moyen d'outils technologiques notamment, n'est pas satisfaisante pour le salarié. C'est notamment dans ce degré de coprésence virtuelle que le salarié télétravailleur se sent isolé socialement. Les salariés-coworkers qui ressentent ce degré de coprésence virtuelle évoquent des difficultés pour interagir avec leurs collègues, ne serait-ce que pour avoir des réponses à leurs mails ou par téléphone. Marine et Béatrice (ECW-A) par exemple vivent cette situation, chacune dans son entreprise, nous expliquant devoir souvent relancer leurs interlocuteurs, voire devoir attendre les journées où elles sont 'au bureau' pour avoir des réponses. Marine évoque même son ressenti négatif à la lecture des mails de ses collègues :

'C'est des trucs tout bête mais... par exemple, les gens, par mail, quand tu communique avec les gens, tu dis « Bonjour » au moins, voire « Bonjour Antoine » ou « Bonjour Marine » ... Enfin moi oui... mais eux non... il n'y a pas de lien.'

C'est également le degré de coprésence qui peut être ressenti par des salariés à distance qui 'se sentent parfois oubliés' (Anne – ECW-B ; Mathilde – ECW-A ; ou Gustave – ECW-A par exemple) malgré le déploiement d'outils et de solutions techniques au sein de leur entreprise afin de favoriser les échanges à distance. Gustave évoque par exemple le fait d'avoir parfois été 'oublié' lors de réunions. Ses collègues étaient tous réunis sur place, en entreprise, et ils ont oublié de lancer une vidéo-conférence. Dorénavant le premier point écrit sur l'ordre du jour de ces réunions est 'Appeler Gustave'. Mathilde évoque quant à elle une réunion d'équipe hebdomadaire pour laquelle elle est à distance, en espace de coworking. Fin 2018 elle cherchait des solutions pour améliorer les conditions de ces réunions pour ne plus avoir 'l'impression de regarder l'entreprise plus que d'en faire partie'. Il était notamment compliqué

d'entendre ses collègues (parfois 9 regroupés dans un bureau à Paris) car 'quand tout le monde parle c'est le brouhaha'. Ces exemples illustrent des comportements de salariés physiquement présents en entreprise qui accordent une attention moindre à leur collègue à distance. Le ressenti de ces-derniers en termes d'expérience de coprésence en est affectée. Elle existe mais elle est principalement à l'initiative du salarié à distance, qui doit faire la démarche d'aller vers ses collègues, physiquement ou via des outils numériques ou de communication.

L'expérience de coprésence virtuelle sera **forte** lorsque les salariés à distance évoquent des interactions avec leurs collègues à distance comme n'étant pas impactées par cette distance physique. Alice (ECW-B) nous explique par exemple se sentir considérée comme ses collègues présents à Paris. Étant responsable du développement de l'activité de son entreprise sur un nouveau secteur géographique, Alice est en télétravail en espace de coworking entre 3 et 5 jours par semaine. Elle nous précise qu'elle a l'habitude d'échanger régulièrement avec ses collègues via des outils interactifs et collaboratifs (groupes Whatsapp ; Slack ; drives partagés). Sa directrice a également l'habitude d'inclure ses équipes à distances dans ses communications et mails en mentionnant par exemple 'Les équipes à Paris et en région'. Raphaël (ECW-A) quant à lui nous fait part d'une remarque d'un de ses collègues en réunion : 'Raphaël on ne voit même pas qu'il est en télétravail, c'est comme s'il était avec nous'. Raphaël et son équipe collabore essentiellement via des outils numériques. Quand il vient travailler dans l'espace ECW-A, il s'installe uniquement dans l'espace calme car il n'a pas besoin de téléphoner. Il nous explique que tout est écrit, qu'il s'agisse d'interactions informelles, via des messageries instantanées, ou d'échanges et de décisions concernant les projets et produits sur lesquels il travaille et collabore avec ses collègues. Il a également des réunions hebdomadaires ('stand-up meetings'), dont les jours et les horaires sont fixes, et lors desquelles il est connecté à distance avec ses collègues à Paris pour faire le point sur les projets en cours. Il se met alors dans une salle de réunion dans l'espace de coworking.

Il est intéressant de noter que ces degrés d'expérience de coprésence dépendent en partie de l'intégration des TIC dans les pratiques quotidiennes de travail au sein des entreprises et des activités professionnelles des salariés que nous avons interrogés. En particulier, nous avons noté des écarts entre les salariés dont les entreprises ont intégré ces technologies au cœur de leurs pratiques et ceux pour lesquels les modes de gestion et de travail reposent d'avantages sur des pratiques en présentiel (usage de documents papiers ; communication orale directe ; faible utilisation du téléphone et des mails par exemple).

SYNTHESE DES EXPERIENCES DE DOUBLE COPRESENCE : 4 SITUATIONS

Les salariés présents en espace de coworking alors qu'ils travaillent à distance de leur entreprise font donc l'expérience d'une double coprésence : une coprésence physique, au sein de l'espace de coworking, et une coprésence virtuelle associée à leur entreprise. Ces expériences de coprésence sont vécues selon des degrés variables. En croisant ces éléments, nous avons identifié quatre situations correspondant à des expériences possibles de cette double coprésence vécue par les salariés-coworkers, en espace de coworking. Les situations sont synthétisées et présentées dans le Tableau 4.

Tableau 4 : Situations de double coprésence en espace de coworking

		Expérience de coprésence virtuelle en entreprise	
		<i>Faible</i>	<i>Forte</i>
Expérience de coprésence physique en espace de coworking	<i>Faible</i>	<p>Isolement Le salarié a une expérience de coprésence limitée, tant au sein de l'espace de coworking qu'avec ses collègues en entreprise. Il peut se sentir isolé dans son activité professionnelle. La faiblesse de l'expérience de coprésence en espace de coworking peut aussi aggraver l'isolement social initialement ressenti par le salarié du fait de la distance d'avec son entreprise, en ajoutant une expérience physique d'isolement social.</p>	<p>Nomadisme assumé Le salarié ne se sent pas isolé de son entreprise et interagit facilement avec ses collègues malgré la distance. Il ne ressent pas un besoin fort de coprésence au sein de l'espace de coworking. Il utilise les espaces comme un outils pour son travail. Nous avons notamment identifié cette situation pour des salariés ayant des expériences de coprésence physique fortes dans le cadre de l'exercice de leurs activités professionnelles (ex : commerciaux ou consultants).</p>
	<i>Forte</i>	<p>Tiraillement Le salarié éprouve un déséquilibre entre son expérience de coprésence en espace de coworking et celle, à distance, avec son entreprise. Ce déséquilibre est en faveur de ce qu'il vit au sein de l'espace de coworking le mettant en difficulté dans son rapport avec son entreprise. Les salariés dans cette situation ont pu évoquer un mal-être ou un sentiment de culpabilité vis-à-vis de leur entreprise.</p>	<p>Ubiquité Le salarié a une expérience de coprésence équilibrée entre l'espace de coworking dans lequel il est présent, physiquement, et son entreprise, à distance. Dans cette situation, l'espace de coworking lui apporte un cadre social qu'il sait différent de celui de son entreprise. Il échange facilement avec son entreprise et ses collègues à distance. Ces derniers sont tout aussi actifs que lui dans la dynamique de coprésence virtuelle.</p>

L'isolement est l'une des quatre situations que nous avons le moins rencontrée, ou du moins elle n'est pas une situation qui perdure dans le temps. Certains salariés ont évoqué avoir pu ressentir cette situation à leurs débuts en espace de coworking, coïncidant parfois avec leur prise de fonction à distance. Dans ce cadre, le type d'espace de coworking, et plus particulièrement le rôle donné à la personne en charge de l'espace (gestion ou animation), sont des éléments importants à prendre en compte dans l'analyse de l'expérience des salariés-coworkers. Le responsable de l'espace contribue notamment à faciliter l'intégration du salarié parmi les coworkers. Cela a particulièrement été souligné au sein de l'espace ECW-A : 'La [responsable de l'espace] organisait beaucoup d'activités, elle incluait vraiment tout le monde, elle s'adaptait vraiment aux personnes et à toutes les personnalités comme inclure les plus timides et canaliser ceux qui ont des personnalités plus fortes.' (#Noémie – ECW-A).

Le tiraillement est une situation que nous avons identifiée qui ne semble pas sans risque pour le salarié-coworker. En effet, certains évoquent des difficultés dans leur expérience de double coprésence vécue quand ils sont physiquement présents en espace de coworking. Béatrice (ECW-A) nous explique ne pas savoir comment faire face à des difficultés dans l'exercice de son activité. Si elle peut évoquer avec les coworkers certaines difficultés sociales au sein de son entreprise, elle se sent seule face à ses difficultés techniques. Elle aurait besoin d'échanger plus avec ses collègues en entreprise, sur place, mais elle nous explique préférer venir travailler en espace de coworking, tant pour la proximité d'avec son domicile que pour les interactions sociales et la convivialité. Au final, son expérience en espace de coworking lui permet de 'moins mal vivre ces difficultés', sans pour autant trouver de solution durable à son mal-être. Cela accroît même parfois son sentiment d'isolement vis-à-vis de son entreprise.

Enfin, les situations que nous avons nommées 'nomadisme assumé' et 'ubiquité' reflètent des cas où les salariés font l'expérience d'un équilibre qui leur convient. La différence entre ces deux situations dépend principalement de l'attente du salarié vis-à-vis de l'espace de coworking et de son besoin d'interactions sociales dans ce contexte. Notons ici que ces situations s'inscrivent toutes les deux dans une expérience de coprésence forte avec l'entreprise, bien qu'étant à distance. L'analyse de l'expérience en espace de coworking fait ici ressortir l'importance du rôle actif de l'entreprise dans cette expérience à distance. Pour le salarié à distance, il n'est pas le seul à aller vers ses collègues. Pour lui, ces-derniers sont également disponibles, à l'écoute et le sollicitent (presque) comme s'il était physiquement avec eux. Ce sont les cas pour lesquels le sentiment d'isolement social vis-à-vis de

l'entreprise était le plus rarement évoqué, voire absent de leur discours. C'est notamment le cas de Raphaël (ECW-A), d'Alice (ECW-B) ou encore de Claire (ECW-B).

DISCUSSION ET CONCLUSION

Notre recherche nous a permis de montrer comment l'expérience en espace de coworking vient affecter l'expérience de présence des salariés, notamment parce qu'elle leur permet de vivre une deuxième expérience de coprésence dans un espace physique organisé et alternatif, situé hors de l'entreprise. Nous avons ainsi pu analyser cette expérience de double coprésence – physique en espace de coworking et virtuelle avec leur entreprise – vécue par le télétravailleur et proposer une typologie de quatre situations auxquelles les salariés-coworkers peuvent être confrontés dans leur pratique de cette forme d'organisation du travail. Notons que les quatre dimensions que nous avons identifiées ne cherchent pas à catégoriser des individus mais bien à caractériser des situations. Celles-ci ne sont d'ailleurs pas figées et les salariés-coworkers peuvent évoluer d'une situation à l'autre, notamment selon leur capacité à choisir ou à adapter l'espace de coworking à leur besoin d'expérience de coprésence physique d'une part, et selon la capacité de l'entreprise à adapter son mode de fonctionnement à la distance physique, et virtuelle, résultant de cette organisation du travail. Notre recherche vient ainsi enrichir la compréhension de l'expérience des salariés travaillant à distance de leur entreprise, en espace de coworking. La contribution de notre recherche est triple : tout d'abord, nous enrichissons la littérature sur le télétravail et les formes de travail déspatialisé en proposant une analyse de l'expérience du télétravail dans un espace professionnel hors du cadre et des frontières organisationnelles de l'entreprise ; nous contribuons également à la littérature sur les espaces de coworking en montrant certains enjeux propres aux utilisateurs salariés ; enfin, nous contribuons à la littérature sur la coprésence avec une analyse croisée de deux coprésences vécues simultanément dans des contextes organisationnels différents.

Tout d'abord, notre recherche contribue à la littérature sur le télétravail et les formes de travail déspatialisé en montrant dans quelle mesure les espaces de coworking peuvent constituer ou non une alternative à l'isolement vécu dans le cadre du télétravail, notamment à domicile (Kurland & Cooper, 2002; Taskin, 2010). Le salarié à distance est alors immergé dans un environnement social qui lui apporte une expérience alternative de coprésence physique. Nous avons ainsi identifié quatre situations possibles pouvant représenter les expériences vécues par les salariés travaillant à distance, en espace de coworking. A travers

ces situations, nos résultats montrent des conditions selon lesquelles les espaces de coworking peuvent constituer une alternative au risque d'isolement (ubiquité et nomadisme) ou non (isolement et tiraillement). Il est alors intéressant de noter que cette variation dépend pour l'essentiel de l'expérience de coprésence virtuelle vécue avec l'entreprise et les collègues des salariés en entreprise. L'espace de coworking propose effectivement un environnement social qui peut permettre de limiter le sentiment d'isolement social. Néanmoins, les interactions avec les collègues, notamment virtuelles et au moyen de TIC, semblent rendre les conditions de cette pratique de travail plus ou moins favorables selon la qualité de l'expérience de coprésence virtuelle du salarié à distance. En proposant une lecture interactionniste de l'expérience du salarié télétravailleur en espace de coworking, notre étude met en avant l'importance de la relation entre le salarié et ses collègues, bien qu'étant à distance les uns des autres. Les travaux sur la coprésence insistent notamment sur l'importance de la réciprocité dans la relation et l'expérience de coprésence (Goffman, 1983; Grabher et al., 2018; Knorr-Cetina, 2009). Pour Goffman (1983), l'interaction est physique et située spatialement parce qu'elle permet d'être en présence de la réponse réciproque des interlocuteurs. Le développement des travaux sur la coprésence dans des contextes virtuels insistent sur l'importance de l'accessibilité de l'interlocuteur (Grabher & Ibert, 2014; Knorr-Cetina, 2009; Zhao & Elesh, 2008), celui-ci n'étant plus à la portée physique de l'individu mais joignable via des outils technologiques. Dans cette perspective, la coprésence signifie 'être avec' (Zhao, 2003; Zhao & Elesh, 2008) ou encore 'd'avoir conscience' de l'autre, de la relation de coprésence et de l'interaction (Grabher et al., 2018). Notre analyse de l'expérience des salariés télétravailleurs en espace de coworking pointe justement cette nécessaire réciprocité dans la relation de coprésence virtuelle entre le salarié et ses collègues, et l'importance de se rendre accessible malgré la distance. Rarement évoqué dans les travaux sur le télétravail, cet élément semble pourtant essentiel puisqu'il contribue à la qualité de l'expérience de travail à distance de l'entreprise, en espace de coworking, notamment à travers l'expérience des situations de nomadisme assumé ou d'ubiquité. Une absence de réciprocité, notamment de la part des salariés dans entreprises, dans cette relation de coprésence virtuelle peut quant à elle contribuer à limiter l'intérêt que les espaces de coworking présentent comme alternative à l'isolement social des télétravailleurs. Les situations d'isolement et de tiraillement que nous avons identifiées dans notre recherche soulignent ce point. Les travaux sur le télétravail ont souvent mis l'individu au cœur de leur analyse, dans une situation où il se trouve à distance, seul, face à un collectif présent en entreprise. Cependant, la pratique du télétravail en espace

de coworking amène à réinterroger la relation entre le salarié et ses collègues en entreprise en resituant le salarié dans un espace socio-professionnel organisé (Blagoev et al., 2019). Cet espace alternatif lui propose alors une expérience de coprésence physique qui présente des similarités avec celle en entreprise et crée un nouvel équilibre : le salarié n'est plus à distance, isolé socialement, mais il est immergé dans un espace collectif, tout comme ses collègues, ensemble 'au bureau'. Bien que différente, cette coprésence corporelle vécue en espace de coworking réintroduit une forme d'équilibre entre l'expérience sociale du salarié d'une part, et celle de ses collègues, d'autre part, et amène à réinterroger la relation entre les acteurs au sein même de l'entreprise.

Notre recherche contribue également à enrichir la littérature sur les espaces de coworking. En nous intéressant aux salariés présents dans ces espaces, nous montrons certains enjeux spécifiques à cette population d'utilisateurs, notamment vis-à-vis de leurs attentes en termes d'expérience sociale. De même que cela a pu être montré pour les travailleurs indépendants (Blagoev et al., 2019; Petriglieri et al., 2019), les espaces de coworking ne sont pas des 'contenants neutres' (Blagoev et al., 2019) pour les salariés et l'exercice de leurs activités professionnelles. Alors que ces espaces ont déjà permis de mettre en avant des transformations du travail et le développement de nouvelles formes de travail (Vidaillet & Bousalham, 2018), notre étude montre que les espaces de coworking permettent aussi le maintien de formes plus traditionnelles, comme le salariat, tout en appelant à questionner, voire à réinventer, les pratiques de gestion et de management actuelles. Ces espaces de travail alternatifs au domicile, mais aussi à l'entreprise, participent ainsi à repenser l'action collective au sein même de celles-ci (Hussenot et al., 2016). En effet, en proposant une spatialité différente de l'entreprise, ils (re)mettent en lumière une relation entre le salarié et ses collègues qui a été modifiée par l'usage des TIC et invitent à repenser cette relation en tenant compte de la réciprocité nécessaire entre les différentes parties prenantes, qu'elles soient présentes physiquement ou à distance.

Enfin, notre recherche contribue aux travaux sur la coprésence en proposant une analyse croisée de deux expériences de coprésence vécues simultanément par un même individu, dans des contextes organisationnels différents. Le développement des TIC a conduit à réinterroger la notion de coprésence en intégrant des expériences d'interactions sociales physiques modifiées par des outils technologiques. Knorr-Cetina (Knorr-Cetina, 2009; Knorr Cetina & Bruegger, 2002) a notamment introduit le terme de 'synthetic situations' (situations synthétiques) pour définir ces expériences où des écrans projettent des informations qui

apportent un complément d'informations et viennent modifier les interactions qui ne sont plus nécessairement en face-à-face. Afin d'illustrer ce concept, Knorr-Cetina évoque le cas des traders, des chirurgiens mais aussi des individus échangeant par visio-conférence (Knorr-Cetina, 2009). Dans une approche cherchant à mettre en perspective les compréhensions géographique et sociologique de la coprésence, Grabher et ses co-auteurs ont suggéré de concevoir la situation synthétique comme 'une nouvelle forme de coprésence dans laquelle le cadre physique (coprésence physique) et la projection virtuelle sur écran (coprésence virtuelle) se conditionnent mutuellement' (Grabher et al., 2018, p. 6). Ces expériences de coprésence amènent à constamment passer d'un mode de coprésence à l'autre, d'une présence incarnée à une présence réponse (c'est-à-dire des interactions via le téléphone, les mails, les vidéoconférences...), voire à gérer les deux simultanément (Grabher et al., 2018). Afin d'illustrer leur propos, ils analysent l'expérience vécue par un chercheur dans un laboratoire en mettant en perspective son expérience de coprésence physique et son expérience de coprésence virtuelle. Ils montrent alors que l'individu oscille entre les deux, voire fait l'expérience simultanée des deux modes de coprésence. Cela a des conséquences sur son attention, sa disponibilité et la qualité des interactions. Notre étude participe à ce champ de la littérature en proposant une analyse d'une double coprésence vécue à la fois dans l'entreprise (coprésence virtuelle) et hors de l'entreprise (coprésence physique en espace de coworking). En mettant en perspective une double coprésence vécue par des individus dans deux environnements organisationnels différents, nous montrons que ces expériences s'influencent mutuellement et conditionnent l'expérience globale vécue par les salariés. En particulier, selon l'expérience de double coprésence vécue, l'espace de coworking peut constituer ou non une alternative face au risque d'isolement social identifié comme l'une des principales difficultés du télétravail (Kurland & Bailey, 1999; Kurland & Cooper, 2002). Cette étude nous invite à poursuivre les recherches en considérant les contextes spatiaux, physiques, dans lesquels peuvent s'inscrire des situations synthétiques, notamment quand elles sont réalisées dans des environnements non initialement conçus pour elle, afin d'identifier d'éventuels risques et bénéfices à des situations qui pourraient tendre à se multiplier dans le contexte de développement de pratiques de travail despatialisé (Taskin, 2010).

Notre recherche offre enfin des pistes de réflexion en termes d'implications managériales dans le cas du télétravail, notamment en espace de coworking. Notre étude a montré l'importance des interactions entre le salarié et ses collègues dans l'expérience globale du télétravail en espace de coworking. Ce résultat apparaît à travers le 'nomadisme assumé' et

‘l’ubiquité’ qui correspondent aux deux situations pour lesquelles le télétravail à distance en espace de coworking est le mieux vécu. Il semble qu’une expérience de coprésence virtuelle forte puisse permettre de mieux vivre une absence de coprésence physique en entreprise. Certes, l’expérience de coprésence est une expérience individuelle subjective qui dépend de l’attente du salarié. Cependant, elle est aussi conditionnée par l’offre qui lui est faite, notamment en termes de possibilités d’interactions avec ses collègues. Le fait d’avoir un véritable lien interactif avec ses collègues modifie l’expérience de coprésence et le ressenti sur l’isolement social consécutif à la perte de proximité physique. Cependant, ce lien s’inscrit dans la réciprocité et doit impliquer l’ensemble des salariés d’une entreprise ou d’une équipe à partir du moment où un collaborateur est à distance. Ce-dernier ne doit pas être le seul ‘à faire l’effort’. Une meilleure adoption des TIC dans les pratiques de travail à distance, tant par les salariés en télétravail que par leurs collègues en entreprise, semble donc une piste pertinente pour limiter les difficultés liées à ces pratiques de travail.

REFERENCES

- Bailey, D., & Kurland, N. (2002). A review of telework research: Findings, new directions and lessons for the study of modern work. *Journal of Organisational Behaviour*, 23, 383–400.
- Blagoev, B., Costas, J., & Kärreman, D. (2019). “We are all herd animals”: Community and organizational in coworking spaces. *Organization*.
- Boboc, A., Bouchareb, K., Deruelle, V., & Metzger, J.-L. (2014). Le coworking : un dispositif pour sortir de l’isolement ? *SociologieS [Online]*.
- Capdevila, I. (2015). Co-Working Spaces and the Localised Dynamics of Innovation in Barcelona. *International Journal of Innovation Management*, 19, 1540004 (28 pages).
- Fabbri, J., & Charue-Duboc, F. (2016). Les espaces de coworking : nouveaux intermédiaires d’innovation ouverte ? *Revue Française de Gestion*, 254, 163–180.
- Felstead, A., Jewson, N., & Walters, S. (2003). Managerial control of employees working at home. *British Journal of Industrial Relations*, 41, 241–264.
- Felstead, A., Jewson, N., & Walters, S. (2005). *Changing Places of Work*. Palgrave Macmillan.
- Fernandez, V., Guillot, C., & Marraud, L. (2014). Télétravail et « travail à distance équipé ». Quelles compétences, tactiques et pratiques professionnelles ? *Revue Française de Gestion*, 40, 101–118.
- Garrett, L. E., Spreitzer, G. M., & Bacevice, P. A. (2017). Co-constructing a Sense of Community at Work: The Emergence of Community in Coworking Spaces. *Organization Studies*, 38, 821–842.
- Gerdenitsch, C., Scheel, T. E., Andorfer, J., & Korunka, C. (2016). Coworking spaces: A source of social support for independent professionals. *Frontiers in Psychology*, 7.
- Giordano, Y. (2003). Les spécificités des recherches qualitatives. In Y. Giordano (Ed.), *Conduire un projet de recherche : Une perspective qualitative* (EMS, pp. 11–39).
- Glaser, B. G., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New-York: Aldine Publishing.
- Goffman, E. (1983). The interaction order. *American Sociological Review*, 48, 1–17.
- Grabher, G., & Ibert, O. (2014). Distance as asset? Knowledge collaboration in hybrid virtual communities. *Journal of Economic Geography*, 14, 97–123.
- Grabher, G., Melchior, A., Schiemer, B., Schübler, E., & Sydow, J. (2018). From being there to being aware: Confronting geographical and sociological imaginations of copresence. *Environment and Planning A*, 50, 245–255.
- Hussenot, A., de Vaujany, F.-X., & Chanlat, J.-F. (2016). Introduction : changements socio-économiques et théories des organisations. In F.-X. de Vaujany, A. Hussenot, & J.-F. Chanlat (Eds.), *Théories des organisations, Nouveaux tournants* (Economica, pp. 11–21).
- Jakonen, M., Kivinen, N., Salovaara, P., & Hirkman, P. (2017). Towards an Economy of Encounters? A critical study of affectual assemblages in coworking. *Scandinavian Journal of Management*, 33, 235–242.
- Knorr-Cetina, K. (2009). The Synthetic Situation: Interactionism for a Global World. *Symbolic Interaction*, 32, 61–87.
- Knorr Cetina, K., & Bruegger, U. (2002). Global microstructures: The virtual societies of financial markets. *American Journal of Sociology*, 107, 905–950.
- Kurland, N. B., & Bailey, D. E. (1999). Telework: The advantages and challenges of working here, there, anywhere, and anytime. *Organizational Dynamics*, 28, 53–68.
- Kurland, N. B., & Cooper, C. D. (2002). Manager Control and Employee Isolation in

- Telecommuting Environments. *The Journal of High Technology Management Research*, 13, 107–126.
- Lauriol, J., Perret, V., & Tannery, F. (2008). Stratégies, espaces et territoires: une introduction sous un prisme géographique. *Revue Française de Gestion*, 184, 91–103.
- Le Nadant, A. L., Marinos, C., & Krauss, G. (2018). Les espaces de coworking: Le rôle des proximités dans les dynamiques collaboratives. *Revue Française de Gestion*, 272, 121–137.
- Lussault, M. (2007). *L'homme spatial: La construction sociale de l'espace humain* (Le Seuil). Paris.
- Merkel, J. (2019). 'Freelance isn't free.' Co-working as a critical urban practice to cope with informality in creative labour markets. *Urban Studies*, 56, 526–547.
- Messenger, J. C., & Gschwind, L. (2016). Three generations of Telework: New ICTs and the (R)evolution from Home Office to Virtual Office. *New Technology, Work and Employment*, 31, 195–208.
- Parrino, L. (2015). Coworking: Assessing the role of proximity in knowledge exchange. *Knowledge Management Research and Practice*, 13, 261–271.
- Petriglieri, G., Ashford, S. J., & Wrzesniewski, A. (2019). Agony and Ecstasy in the Gig Economy: Cultivating Holding Environments for Precarious and Personalized Work Identities. *Administrative Science Quarterly*, 64, 124–170.
- Rallet, A., & Torre, A. (2004). Proximité et localisation. *Économie Rurale*, 280, 25–41.
- Ross, P., & Ressaia, S. (2015). Neither office nor home: Coworking as an emerging workplace choice. *Employment Relations Record*, 15, 42–57.
- Royer, I., & Zarlowski, P. (2014). Le design de la recherche. In R.-A. Thietart (Ed.), *Méthodes de recherche en management*, 4ème édition (Dunod, pp. 168–196).
- Spinuzzi, C. (2012). Working Alone Together: Coworking as Emergent Collaborative Activity. *Journal of Business and Technical Communication*, 26, 399–441.
- Taha, L. H., & Caldwell, B. S. (1993). Social isolation and integration in electronic environments. *Behaviour and Information Technology*, 12, 276–283.
- Taskin, L. (2006). Télétravail : Les enjeux de la déspatialisation pour le management humain. *Interventions Économiques*, 34, 1–21.
- Taskin, L. (2010). La déspatialisation. Enjeu de gestion. *Revue Française de Gestion*, 36, 61–76.
- Tietze, S. (2002). When “works” comes “home”: coping strategies of teleworkers and their families. *Journal of Business Ethics*, 41, 385–396.
- Vega, G., & Brennan, L. (2000). Isolation and technology: The human disconnect. *Journal of Organizational Change Management*, 13, 468–481.
- Vidaillet, B., & Bousalham, Y. (2018). Coworking spaces as places where economic diversity can be articulated: Towards a theory of syntopia. *Organization*, 27, 60–87.
- Ybema, S., Yanow, D., Wels, H., & Kamsteeg, F. (Eds.). (2009). *Organizational Ethnography: Studying the Complexities of Everyday Life*. SAGE.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and Method* (5th ed.). Thousand Oaks CA: SAGE.
- Zhao, S. (2003). Toward a Taxonomy of Copresence. *Presence*, 12, 445–455.
- Zhao, S., & Elesh, D. (2008). Copresence as “being with”: Social contact in online public domains. *Information Communication and Society*, 11, 565–583.