



IFSTTAR

INSTITUT FRANÇAIS

DES SCIENCES

ET TECHNOLOGIES

DES TRANSPORTS,

DE L'AMÉNAGEMENT

Projet TelProf

Usages professionnels du téléphone au volant Enquête 2017 : Résultats détaillés

Rapport final

IFSTTAR / TS2 / LESCOT

Date : 2018

**Auteurs : Marie-Pierre BRUYAS
Myriam EVENNOU**

Convention n°2200979150 notifiée le 25/11/2015

Référence sur Numéro de contrat : **TelProf - RP1-J15143**

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	II
1 INTRODUCTION.....	1
2 METHODOLOGIE – ENQUETE	4
2.1 Description de l'échantillon de répondants	4
2.2 Description de la base des professionnels	6
2.2.1 Professionnels mobiles	7
2.2.1.1 Soins et services à des particuliers.....	7
2.2.1.2 Technico-Commerciaux	8
2.2.1.3 Divers	9
2.2.2 Professionnels de la route	11
3 USAGES DU TELEPHONE.....	13
3.1 Conversations	13
3.1.1 Types de conversations selon les profils	14
3.1.1.1 Visio-conférence	14
3.1.1.2 Conversations en groupe	15
3.1.2 Durée des conversations	16
3.1.3 Qui appelle ?.....	Erreur ! Signet non défini.
3.1.3.1 Part des appels professionnels	18
3.1.3.2 Identité des correspondants	19
3.1.4 Gestion des conversations.....	20
3.1.4.1 Téléphone en main	21
3.1.4.2 Oreillette	21
3.1.4.3 Usage du Kit Mains-Libres.....	22
3.2 Messages écrits	23
3.2.1 Réception et envoi de messages écrits.....	23
3.2.2 Réaction aux messages.....	26
3.2.3 Types de messages	27
3.2.3.1 Messages mixtes	27
3.2.3.2 SMS	29
3.2.3.3 Emails	31
3.2.3.4 Réseaux sociaux	33
3.2.3.5 Messages privés versus professionnels :	34
3.2.4 Gestion des messages.....	35
4 DETERMINANTS DES USAGES.....	41
4.1 Attitude vis-à-vis du téléphone au volant	41
4.1.1 Attitude selon la fréquence d'usages du téléphone.....	41
4.1.2 Attitude selon les profils.....	41

4.2	Pression ressentie et usage du téléphone	42
4.2.1	Pression selon la fréquence d’usage du téléphone	43
4.2.2	Pression selon les profils	44
4.3	Attitude vis à vis des fonctionnalités du téléphone	45
4.3.1	Fonctionnalités et fréquence d’usage	45
4.3.2	Fonctionnalités et profils	48
4.4	Autres déterminants	50
4.5	Mesures de prévention prises par l’entreprise	52
4.5.1	Actions de formation	52
4.5.2	Prise en compte du risque routier par l’entreprise	53
4.5.3	Mesures de prévention	53
4.5.4	Acceptation des mesures	55
5	DISCUSSION ET CONCLUSION	58

1 Introduction

Il existe trois grands motifs de présence des conducteurs sur le réseau routier : les trajets privés, les trajets domicile-travail et enfin les déplacements effectués dans le cadre de l'activité professionnelle. Ce sont à ces derniers que l'étude TelProf est consacrée.

Selon l'INRS (2016)¹, 20 000 accidents du travail sont, en moyenne annuelle, des accidents de la route. Ceux-ci se caractérisent par leur gravité : 10% d'entre eux entraînant une incapacité permanente. La route est ainsi la première cause de décès en milieu professionnel, avec environ 20 % des accidents mortels au travail. D'un point de vue plus général et relativement aux conditions de travail et aux risques psychosociaux, l'INRS souligne que « *le stress dû à la conduite elle-même (vigilance permanente, conditions de trafic ou météorologiques...) s'ajoute au stress lié aux contraintes professionnelles (organisation du travail, respect des délais...).* Conduire pour le travail expose donc à un risque de stress chronique avec ses conséquences sur la santé ». Les trajets professionnels placent ainsi les salariés dans une double contrainte : ils doivent à la fois obtenir les résultats attendus par l'entreprise mais aussi respecter les contraintes de la route. Dans ce contexte, le téléphone est un média incontournable qui permet de joindre clients, fournisseurs ou entreprises, tout en permettant une gestion, à des degrés divers, des aspects de la vie privée.

Les études expérimentales ont montré que manipuler le téléphone a des effets beaucoup plus négatifs qu'entretenir une communication téléphonique : augmentation bien plus importante des temps de réponse, détournement du regard vers l'intérieur du véhicule, avec pour conséquence une altération de l'exploration visuelle et de la prise d'informations, et une altération potentiellement importante du contrôle de la trajectoire. Selon la méta-analyse de Caird et col.². (2014), le fait de texter en conduisant affecte négativement presque tous les aspects de la performance de conduite. Si l'impact de la lecture d'un message est moins fort que celui de son écriture, son incidence négative sur les performances de conduite est néanmoins bien démontrée, en raison des regards prolongés hors de la route, source majeure de distraction visuelle. Les « observations naturalistiques » américaines confirment que ces activités sont associées à un risque d'accident extrêmement important. Olson et col.³. (2009) ont notamment montré que la durée pendant laquelle un conducteur ne regarde pas la route joue un rôle très important : les regards de plus de 1,5 secondes étant associés à un risque élevé d'accident (OR = 1,3) et les regards très longs de plus de 2 secondes au risque le plus élevé (OR = 2,9), résultats qui sont confirmés par les observations de Klauer et col.⁴. (2006) ou de Simons-Morton et col., (2014⁵).

Les analyses plus récentes issues des études « naturalistiques » sont aujourd'hui basées sur des accidents avérés et mettent en avant, elles aussi, un risque très élevé lié à la pratique des activités téléphoniques autres que les conversations. Pour Dingus et col.⁶.

¹ INRS. (2016). Risques routiers, risques pour la santé et données statistiques

² Caird JK, Johnston KA, Willness CR, Asbridge M, Steel P. (2014). A meta-analysis of the effects of texting on driving, *Accident Analysis and Prevention*, 71, 311-318.

³ Olson R, Hanowski R, Hickman J, Bocanegra, J. (2009). Driver distraction in commercial vehicle operations. Report No FMCSA-RRR-09-042, Washington, DC, USDOT, FMCSA

⁴ Klauer, S.G., Dingus, T.A., Neale, V.L., Sudweeks, J.D., & Ramsey, D.J. (2006). The impact of driver inattention on near-crash/crash risk: An analysis using the 100-car naturalistic driving study data. Washington, DC: National Highway Traffic Safety Administration, USDOT

⁵ Simons-Morton, B.G., Guo F., Klauer, S.G., Ehsani, J.P., Pradhan, A.K., (2014). Keep your eyes on the road: young driver crash risk increases according to duration of distraction. *J. Adolesc. Health* 54, S61-S67.

⁶ Dingus, T.A., Guo, F., Lee, S., Antin, J.F., Perez, M., Buchanan-King, M., and Hankey, J. (2016). Driver crash risk factors and prevalence evaluation using naturalistic driving data, *Proceedings of the National Academy of Sciences*.

(2016), numéroter (OR 12,2), lire/écrire (OR 9,9), et atteindre un objet (OR 9,1) sont les activités qui comportent les risques les plus élevés. D'autres activités qui nécessitent un détournement du regard entraînent également un risque accru d'accident : envoyer des messages (OR 6,1), attraper son téléphone (OR 4,8), naviguer sur son téléphone (OR 2,7), regarder de façon prolongée un objet externe (OR 7,1), interagir avec les commandes du véhicule (OR 2,3). Mais une conclusion marquante de cette étude réside dans le fait que les conducteurs se livrent à des activités distrayantes pendant plus de 50 % du temps qu'ils conduisent, ce qui entraîne globalement un risque d'accident deux fois plus élevé que la conduite sans distraction.

Si les conséquences sur la conduite des activités distrayantes, et en particulier de celles qui sont liées à l'usage du téléphone, ont été largement étudiées dans la littérature (voir Bruyas, 2013⁷ pour une revue de la question) et le risque qui leur est associé aujourd'hui relativement bien connu (Klauer et col., 2006, Olson et col., 2009, Dingus et col. 2016), les usages qu'ont les conducteurs de leurs outils technologiques pendant la conduite le sont beaucoup moins, surtout lorsqu'il s'agit de déplacements professionnels.

Le baromètre TSICA⁸ de la Fondation MAIF et de l'Ifsttar détaille précisément les différents usages du téléphone au volant. La version 2017 de ce baromètre indique que 43% des conducteurs utilisent leur téléphone au volant. Ils seraient 59% en 2018, selon le baromètre AXA⁹. Pour plus d'un conducteur sur quatre (Baromètre TSICA), l'usage du téléphone au volant n'est pas restreint à des situations exceptionnelles, mais s'inscrit dans un mouvement de banalisation. En effet, la part de conducteurs qui utilisent fréquemment leur téléphone au volant est plus élevée que la part de ceux qui n'en ont qu'un usage occasionnel.

Dans un sondage de l'Ifop réalisé en septembre 2016 sur la sensibilisation des salariés au risque routier, 69% des salariés d'entreprise publique ou privée conduisant un véhicule professionnel ont répondu qu'il leur était déjà arrivé, dans le cadre de leurs activités professionnelles, de répondre ou d'appeler un client, un collègue ou un prestataire alors qu'ils étaient au volant. Ils sont 54% à déclarer que le rythme de travail et les objectifs fixés par l'entreprise nécessitent qu'ils répondent aux clients ou aux collègues en conduisant. Ils sont également 45% à dire que leur entreprise interdit strictement et explicitement l'usage d'un smartphone au volant et 23% déclarent que leur entreprise sanctionne l'usage du téléphone au volant.

L'ensemble de ces données nous amène à penser que les personnes qui conduisent dans le cadre de leur travail ont une attitude face à l'usage du téléphone portable au volant qui les différencie très vraisemblablement de la population générale. Ils se distinguent des autres conducteurs par leur expérience de conduite, la notion de nécessité, leur activité, la politique de leur entreprise, mais aussi par la fonction justificatrice de la représentation qu'ils ont du téléphone au volant.

Les conducteurs qui empruntent quotidiennement le réseau routier dans le cadre de leur activité professionnelle ont des profils très variés. Si l'on exclut l'ensemble des actifs qui ne font que réaliser des trajets domicile-travail, ces conducteurs se scindent en deux grandes catégories : les professionnels de la route et les professionnels mobiles. Il est communément admis de considérer comme **professionnels de la route** ceux dont la tâche principale et le cœur de métier consistent à transporter des biens et des marchandises (les chauffeurs de

⁷Bruyas, M.P. (2013). Impact of Mobile Phone Use on Driving Performance: Review of experimental Literature. In M.A. Regan, J.D. Lee, T.W. Victor (Eds), Driver distraction and inattention: advances in research and countermeasures (Chapter 17). Ashgate, Surrey, United Kingdom, 293-310

⁸ IFSTTAR-Fondation MAIF - Baromètre TSICA (Téléphone & Systèmes d'Information en Conduite Auto.), 2017

⁹ AXA Prévention - Baromètre « Prévention du comportement des Français au volant », 13^{ème} édition, 2018

poids-lourds, les livreurs...) ou des personnes (conducteurs de taxi, de VTC, de bus ou de car, conducteurs de véhicule sanitaire léger, d'ambulances...) (Hamelin et Rodrigues, 2005)¹⁰. L'ensemble des personnes salariées ou indépendantes dont la mission principale implique l'utilisation d'un véhicule sont considérés, quant à eux, comme des « **professionnels mobiles** ». Pour ces derniers, le travail se situe dans la mobilité, et implique l'organisation et la réalisation d'un déplacement afin de pouvoir agir dans le lieu, destination du déplacement (Gressel et Mundutéguy, 2008)¹¹. Ces auteurs les décrivent comme une population d'actifs qui, pour exercer leur métier, « *doit se déplacer de façon autonome en dehors de leur entreprise ou structure d'appartenance pour se rendre chez un « client » sur un site particulier où leur compétence et leur intervention est requise* ».

Selon Gressel et Mundutéguy (2008), les conditions de travail des travailleurs mobiles se structurent selon plusieurs dimensions :

- Les caractéristiques de l'emploi et de l'employeur : secteur d'activité, contrat de travail, formation, conditions de travail,
- La tâche prescrite centrale (ou tâche principale) pour laquelle le professionnel a été recruté et les outils mis à disposition pour la réaliser,
- La tâche secondaire : déplacement, stationnement, véhicule,
- Et les interactions avec les différents réseaux d'acteurs à côtoyer au cours de l'activité.

La première phase de l'étude TelProf avait consisté en une exploration qualitative des attitudes et des comportements vis-à-vis du téléphone de 4 groupes d'actifs au moyens de focus groupes. Deux groupes de professionnels de la route (chauffeurs livreurs, chauffeurs de poids lourds et taxis) avaient été réunis ainsi que deux groupes de professionnels mobiles (Commerciaux et secteur tertiaire et techniciens et professions libérales). Ce travail a été décrit dans le rapport intermédiaire de ce projet. Cette première phase a servi de base pour construire un questionnaire qui a été administré dans le cadre d'une enquête à grande échelle, objet de la deuxième phase du projet. Huit cent cinquante travailleurs qui se déplacent dans le cadre de leur travail, qu'ils soient professionnels de la route ou professionnels mobiles, ont donc été interrogés. Ce rapport présente les principaux résultats obtenus.

¹⁰ Hamelin, P., Rodrigues, A.C. 2005. Conducteurs et conductrices de poids lourds, Recherche Transports et Sécurité, 87 : 147-173.

¹¹ Gressel, R., Mundutéguy, C. 2008. Les professionnels mobiles. Un groupe hétérogène avec une exposition importante au risque routier, Recherche Transports, Sécurité, 99 : 147-167

2 Méthodologie – Enquête

Le questionnaire a été élaboré à partir des focus groupes présentés dans le rapport intermédiaire de cette étude. Nous sommes partis de l'expérience des personnes interrogées pour explorer plusieurs champs d'investigation et essayer de balayer les points qui pouvaient expliquer une expérience différente du téléphone au volant au sein des professionnels. Nous avons exclu les déplacements domicile-travail de l'analyse, afin de nous focaliser sur les déplacements réalisés pour le travail.

Les conducteurs sont interrogés sur :

- Leur profession, leur secteur d'activité ainsi que leur statut. Ils précisent également s'ils exercent des fonctions d'encadrement. La prise en compte du risque routier par l'entreprise est renseignée, tout comme les mesures de prévention éventuellement mises en place.
- Leurs usages des écrans au volant que ce soit pour téléphoner, envoyer ou recevoir des SMS, lire ou envoyer des mails, des pièces jointes, aller sur internet, prendre des photos, ... Ils précisent également avec qui ils ont des échanges téléphoniques. La plupart du temps, les participants sont invités à répondre à une échelle de fréquence pour quantifier ces usages.
- Leur attitude vis-à-vis de l'utilisation du téléphone au volant, avec des questions dédiées aux représentations qu'ils ont de l'objet téléphone. La perception de leur contrôle sur ces usages (facilité d'utilisation, l'aisance globale et l'expérience), le risque qu'ils engendrent en terme de sécurité routière... Les participants sont également interrogés sur les normes subjectives qui favorisent ou au contraire qui restreignent l'utilisation du téléphone au volant, avec une exploration du poids de leur entourage.
- Enfin, quelques questions ont été extraites d'une version simplifiée du DBQ (Driving Behaviour Questionnaire) en 9 items¹². Ce questionnaire permet d'appréhender le type de conduite des répondants suivant trois dimensions : les erreurs, les loupés et les infractions habituellement commis. Nous nous sommes limités aux erreurs et infractions dans cette étude.

2.1 Description de l'échantillon de répondants

La population des professionnels est relativement mal connue. Il était difficile, voire impossible d'obtenir une base de répondants représentative de la population des professionnels qui se déplacent pour leur travail français puisque la composition de cette population est inconnue. Pour garder un objectif de représentativité, nous avons donc fait le choix de partir d'un échantillon représentatif de la population française et d'en extraire les professionnels, la cible de nos répondants étant constituée de ceux qui utilisent leur téléphone au volant.

Nous avons fait appel à une société Enov WeFieldWork pour la constitution de notre échantillon représentatif initial et pour et la passation des questionnaires via leur panel on-line de consommateurs. L'échantillon des professionnels mobiles a été réalisé en deux phases distinctes qui se sont déroulées entre le 13 novembre 2017 et le 5 décembre 2017.

¹² [Martinussen](#), [Møller](#) & Ozkan," Short and user-friendly: The development and validation of the Mini-DBQ", in *Accident Analysis and Prevention* 50 (2013) 1259– 1265

Dans une première phase, nous avons constitué un échantillon de 1016 répondants. Cet échantillon est représentatif de la population française sur les critères de sexe, âge, CSP, taille d'unité urbaine et région. De cet échantillon représentatif, nous avons pu extraire dans un premier temps 126 professionnels déclarant utiliser le téléphone au volant dans le cadre de leurs déplacements professionnels. Les trajets domicile-travail ne sont pas considérés dans l'étude. 18 de ces 126 professionnels ont été exclus de cette cible parce que leur profession était soit mal renseignée soit trop singulière, ou encore parce qu'ils ne déclaraient par la suite n'avoir qu'un usage marginal de leur téléphone au volant.

Si nous comparons ces **108 professionnels mobiles** issus de l'échantillon représentatif de 1016 répondants, ils n'ont pas la même structure que l'ensemble de l'échantillon. La population masculine est beaucoup plus importante 62%, avec une surreprésentation des 35-44 ans (33% contre 24% dans l'échantillon représentatif de la population française). Ces 108 professionnels issus de l'échantillon représentatif sont aussi surreprésentés dans la catégorie CSP supérieure qui agrège artisans, commerçants et chefs d'entreprises, cadres et professions intellectuelles supérieures, professions intermédiaires (62% contre 52% dans l'échantillon représentatif de la population).

Comme nous n'avons pas de population de professionnels mobiles de référence, il est difficile de savoir si ces différences sont dues à des fluctuations d'échantillonnage ou à la structure singulière de la population des professionnels mobiles.

Nous avons également comparé la structure de ces 108 professionnels issus de l'échantillon représentatifs aux professionnels que nous avons définis dans le **baromètre TSICA** de l'IFSTTAR et de la Fondation MAIF (version 2017), à partir aussi d'un échantillon représentatif de la population française. Ce baromètre annuel détaille précisément les différents usages du téléphone au volant. La définition des professionnels mobiles y est plus restrictive car elle exclue ceux qui font moins de 15 000 km an pour leur travail.

Dans l'enquête TSICA, les professionnels mobiles présentent les mêmes écarts de structure par rapport à l'échantillon représentatif, de façon plus prononcée encore. En 2017, 75% de nos 140 professionnels étaient des hommes, les 35-44 ans étaient surreprésentés ainsi que les 25-35 ans. On retrouve la même distorsion sur les CSP, ceux qui conduisent pour leur travail de TSICA 2017 étant surreprésentés dans les CSP supérieures.

Cette première phase dans la constitution de l'échantillon TELPROF nous a donc permis de définir une population de professionnels mobiles à partir d'un échantillon représentatif de la population et d'en connaître la structure.

Dans un deuxième temps, pour arriver à un objectif d'au moins 800 professionnels mobiles, nous avons sélectionné les répondants sans critères de quotas, en sélectionnant juste les professionnels qui se déplacent pour leur travail.

A l'issue de ces deux phases, nous disposions d'une base de 930 professionnels utilisant leur téléphone lorsqu'ils conduisent pour leur travail, base que nous avons dû nettoyer pour arriver à un total de **850 répondants**. Ont été exclus 80 répondants : 32 dont la profession n'était pas clairement indiquée ou trop singulière pour représenter un professionnel mobile (15 professions indéterminées car pas ou mal renseignées, 4 agriculteurs, 9 assistantes maternelles, 4 moniteurs auto-école). Ont aussi été exclus 48 répondants dont l'usage du téléphone au volant était marginal, trop pour faire partie de notre cible de professionnels utilisateurs du téléphone.

Au total, la base de notre cible est constituée de 850 professionnels, surreprésentés en population masculine, mais moins que par rapport au sous-échantillon des 108 professionnels issus de l'échantillon représentatif et moins aussi que les professionnels

TSICA 2017. Ils sont aussi surreprésentés dans la classe d'âge des 35-44 ans et dans les CSP supérieures.

	TELPROF			INSEE Pop française	TSICA 2017	
	Phase 1		Phase 2		Ech repr	Prof
	Ech. Repr.	108 prof	850 pro			
Hommes	45%	62%	57%	49%	48%	76%
Femmes	55%	38%	43%	51%	52%	24%
18-29 ans	19%	17%	17%	23%	21%	15%
30-39 ans	22%	27%	36%	21%	21%	36%
40-49 ans	23%	26%	28%	22%	22%	21%
50-65 ans	35%	31%	19%	34%	35%	28%
CSP+	53%	62%	58%	49%	49%	58%
CSP-	47%	38%	42%	51%	51%	42%

L'enquête **TSICA 2017** a montré que 43% des conducteurs utilisent leur téléphone en conduisant quel qu'en soit l'usage. Les professionnels sont surreprésentés parmi eux, puisque plus de la moitié d'entre eux (58% contre 41% de ceux qui ne conduisent pas pour des motifs professionnels) utilisent leur téléphone en conduisant au moins de temps en temps.

Si l'on restreint l'analyse aux conducteurs qui utilisent leur téléphone au volant, la répartition entre ceux qui l'utilisent de façon occasionnelle et ceux qui l'utilisent régulièrement diffère également entre professionnels et autres conducteurs. Les professionnels sont proportionnellement bien plus nombreux à utiliser leur téléphone de façon journalière (plus de la moitié le font quelles que soient les sources).

Fréquence d'usage du téléphone selon les profils (Pourcentages de conducteurs qui utilisent le téléphone au volant)

Usage	TSICA 2017			TelProf	
	TOUS	AutresCond	Professionnels	Prof. Phase1	Prof. Phase2
Occasionnel	31%	34%	11%	21%	18%
Hebdomadaire	36%	38%	26%	28%	24%
Journalier	33%	28%	62%	51%	57%

2.2 Description de la base des professionnels

Comme la taille relativement réduite de l'échantillon ne nous permet pas une analyse par métier qui serait aussi fastidieuse qu'illisible, nous avons souhaité regrouper nos professionnels qui se déplacent pour leur travail en un nombre restreint de classes relativement homogènes eu égard à la fréquence et la structure des déplacements.

Une première distinction s'est faite naturellement en définissant d'un côté les **professionnels de la route** (ceux dont le métier est de se déplacer), des **professionnels mobiles** (ceux qui ont besoin de se déplacer pour exercer leur métier sur des lieux divers).

Les professionnels de la route ne sont pas nombreux dans notre échantillon, à peine 148. Plus de la moitié sont des livreurs. Les autres métiers (taxis, chauffeurs de cars/bus, PL, facteurs) ne sont pas en nombre suffisants pour permettre une analyse par métiers.

A contrario, notre échantillon comporte 702 professionnels mobiles que nous avons essayé de classer en grandes catégories selon leurs types de déplacements. En partant de l'énoncé de leur métier, nous avons identifié 3 grandes classes de professionnels mobiles :

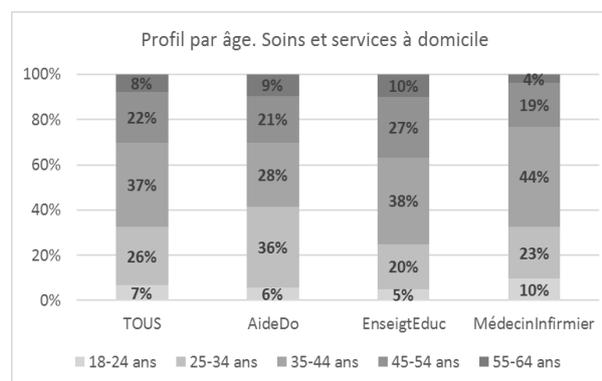
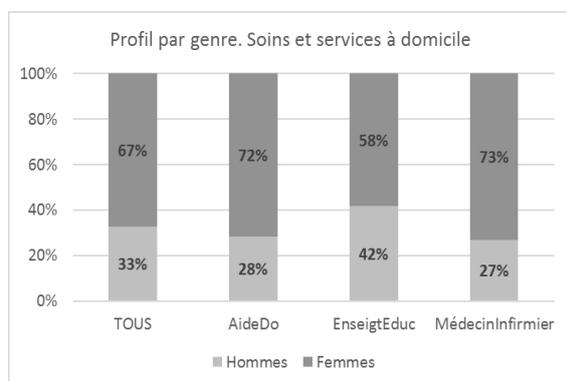
- Les soins et services à des particuliers (165)
- Les technico-commerciaux (383)
- Nous avons regroupé les autres professionnels dans une catégorie que nous avons appelé Divers (154)

2.2.1 Professionnels mobiles

2.2.1.1 Soins et services à des particuliers

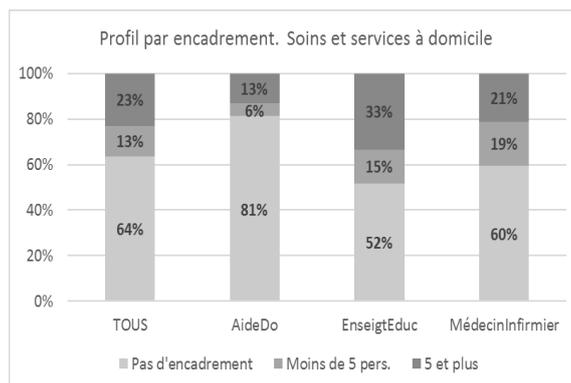
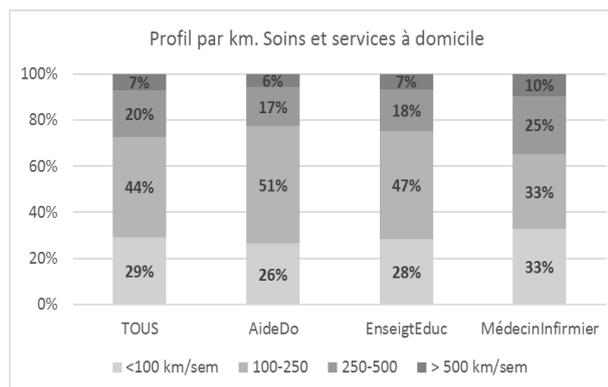
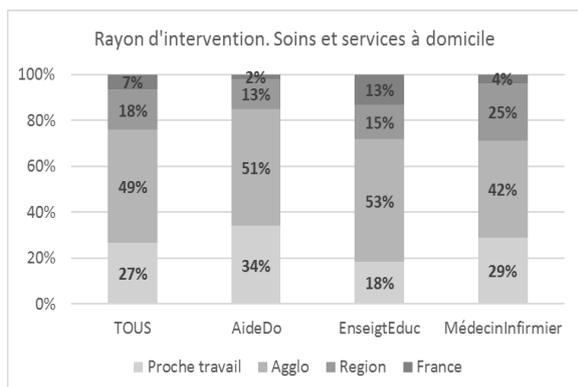
Dans cette catégorie de professionnels mobiles qui officient dans le domaine des soins et des services à des particuliers, nous avons regroupé des médecins et des infirmiers (52), des aides à domicile (53), mais aussi des enseignants et éducateurs (60), (professeurs de musique ou coach sportif...).

Les professionnels officiant dans le domaine du soin et du service sont surtout des femmes, il n'y a qu'un tiers d'hommes. Ils sont un peu plus nombreux dans le domaine de l'enseignement et de l'éducation. Ces professionnels sont plutôt jeunes puisque 70% d'entre eux ont moins de 45 ans. La répartition entre 25-34 et 35-44 ans est différente selon le corps de métier, les professionnels de l'aide à domicile étant bien plus jeunes que les médecins et infirmiers.



Les trois quarts des déplacements de ces professionnels se font dans l'agglomération et très proche de leur lieu de travail pour les aide à domicile et les médecins/infirmiers qui peuvent avoir un rayon d'action plus faible encore. Ce sont les enseignants et éducateurs qui se déplacent dans un rayon d'intervention plus large que les autres.

La situation d'encadrement est différente selon les corps de métiers en lien avec les soins et services à des particuliers. Les aides à domicile ont très peu souvent de fonctions d'encadrement alors que près de la moitié de ceux qui sont éducateurs ou enseignants en ont et 40% des médecins et infirmiers.



2.2.1.2 Technico-Commerciaux

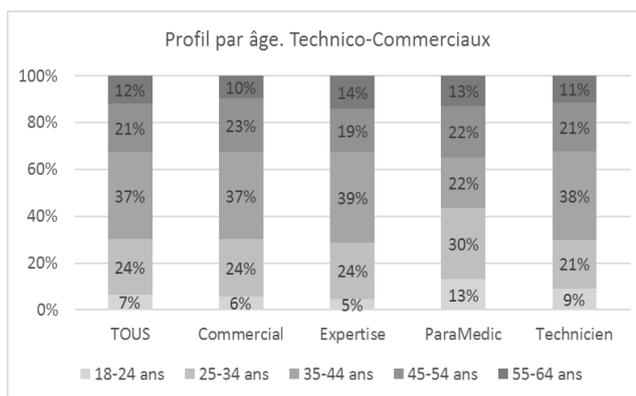
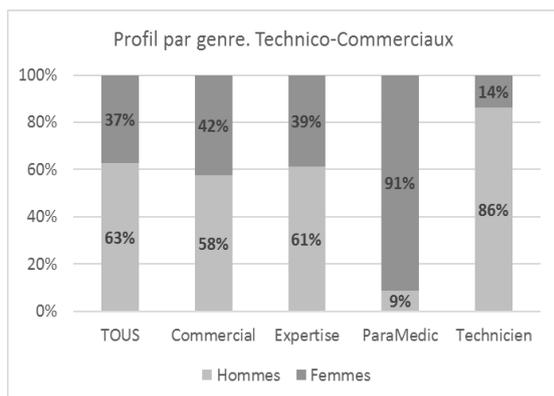
Les professionnels mobiles que nous avons regroupés dans la catégorie technico-commerciaux sont formés de commerciaux (123), techniciens (87) et experts conseils (150), et personnes officiant dans le secteur paramédical (23).

Pour être plus précis, car ces catégories sont relativement hétérogènes en termes de métiers, les commerciaux regroupent en plus des fonctions commerciales traditionnelles, des conseillers financiers et immobiliers (3), des responsables d'achat (2), des vendeurs à domicile (4).

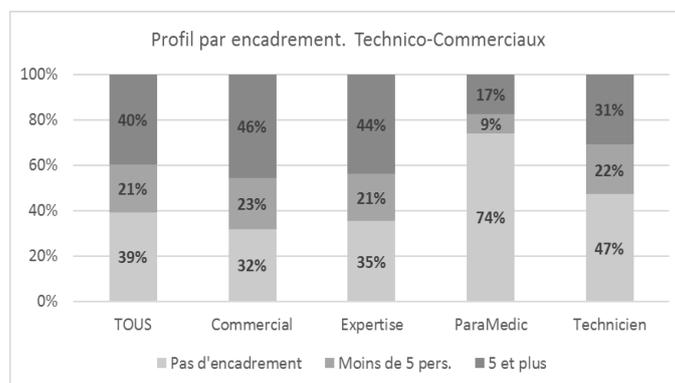
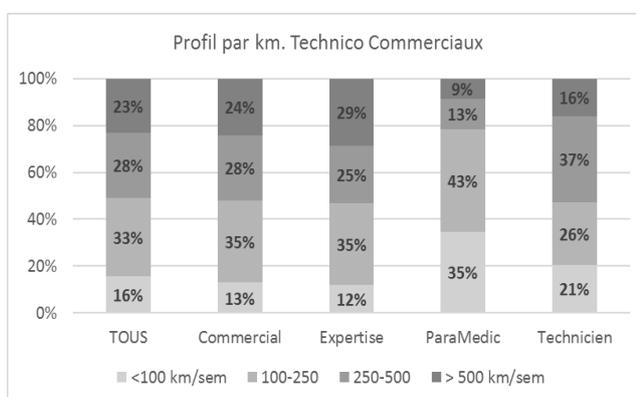
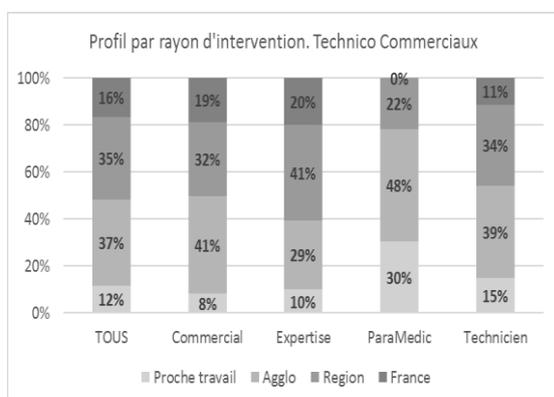
La catégorie techniciens et experts conseils regroupe un large choix de métiers. On y trouve des techniciens en informatique, des techniciens de maintenance, des automaticiens, électriciens, soudeur, installateurs, domoticiens, paysagistes, métreurs installateurs... Nous avons regroupé dans cette catégories les experts conseils technico-commerciaux comme des comptables, chefs de projets, ingénieurs d'affaires, ingénieurs informaticiens, assureurs, urbanistes, visiteur médical...

Les professionnels officiant dans le domaine paramédical regroupent des psychologues, des diététiciens, des kinésithérapeutes, une assistante sociale, une conseillère de vie et des travailleurs sociaux.

Le domaine du paramédical très féminisé, celui des techniciens très masculin. Dans les autres catégories, le profil par genre n'est pas très différent et ressemble à celui de l'ensemble de l'échantillon. Seul le secteur paramédical présente un profil par âge singulier, avec une part plus importante de jeunes de moins de 35 ans.



C'est toujours dans ce même secteur paramédical qu'on trouve les rayons d'interventions les plus courts par rapport aux autres métiers et donc en toute logique, un kilométrage moins important. C'est aussi dans ce secteur que l'on trouve le moins de fonction d'encadrement. Tous les autres corps de métier de ce groupe ont un profil assez similaire. Les techniciens ont toutefois aussi moins de fonctions d'encadrement que les autres types de métiers.



2.2.1.3 Divers

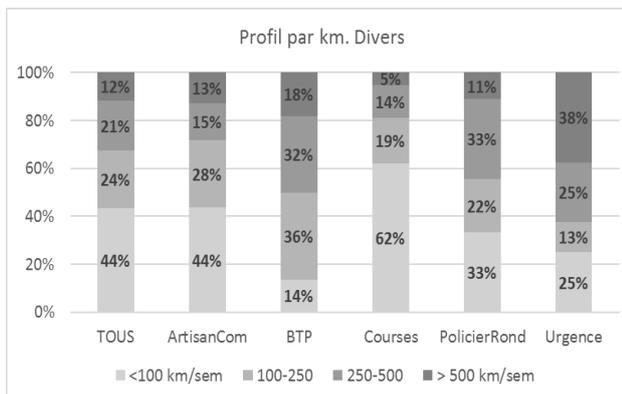
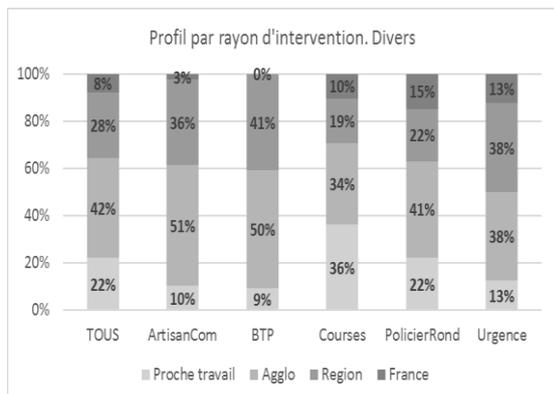
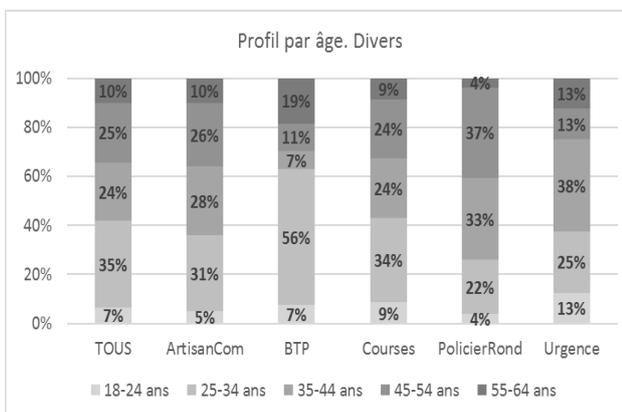
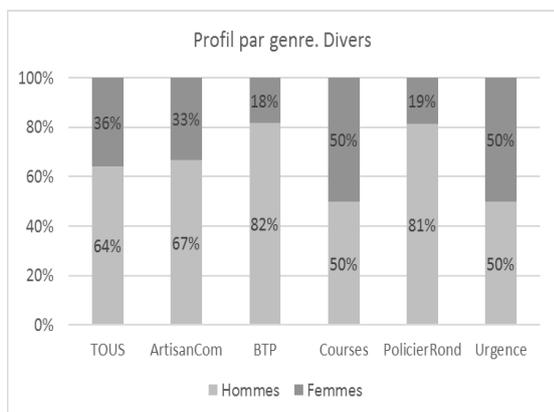
Cette classe regroupe des professionnels qui ne se déplacent pas beaucoup, pas tous les jours forcément.

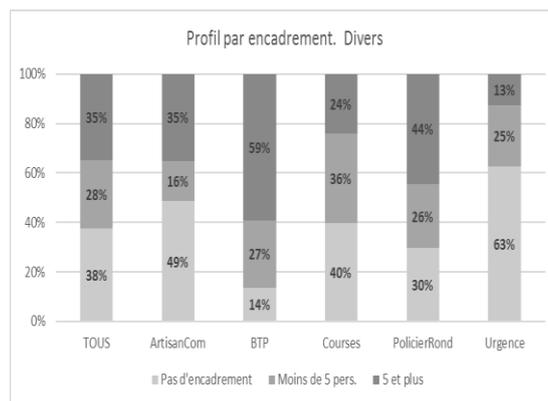
On trouve dans cette catégorie des artisans commerçants (39), des professionnels du BTP (22), des urgentistes (8), des policiers et rondiers (27) et des professionnels qui sont amenés de temps en temps à faire quelques courses dans le cadre de leur travail (58). C'est de loin, le profil le plus souvent rencontré dans cette catégorie de professionnels.

Pour rentrer dans les détails, on trouvera dans la catégorie des artisans commerçants un boulanger, un carreleur, un chauffagiste, des cuisiniers et restaurateurs, des plombiers, maçons, menuisiers, brocanteurs et autres commerçants. Les professionnels du BTP regroupent des chefs de chantiers, des responsables sécurité sur les chantiers, des contremaitres, maitres d'ouvrages, agents de maintenance, des conducteurs de travaux. Sous le vocable urgentiste nous avons regroupé essentiellement des ambulanciers, ainsi qu'un aide-soignant logistique. Les policiers ronds comptent des policiers, gendarmes, agents de sécurité, ronds, militaires et un agent de la circulation. Dans les courses diverses, la fonction occupée n'a pas grande importance. Les trajets sont occasionnels et très courts.

Sans surprise le groupe de métiers autour du BTP affiche un profil par genre différent des autres, bien plus masculinisé, comme le groupe des policiers. Ce sont les groupes de déplacements répertoriés sous le vocable Urgence ou Courses diverses qui regroupent le plus de femmes, la moitié des effectifs.

On retrouve très peu de fonctions d'encadrement dans le groupe des métiers du BTP, plus chez les artisans commerçants et plus encore dans le groupe des métiers de l'urgence.





2.2.2 Professionnels de la route

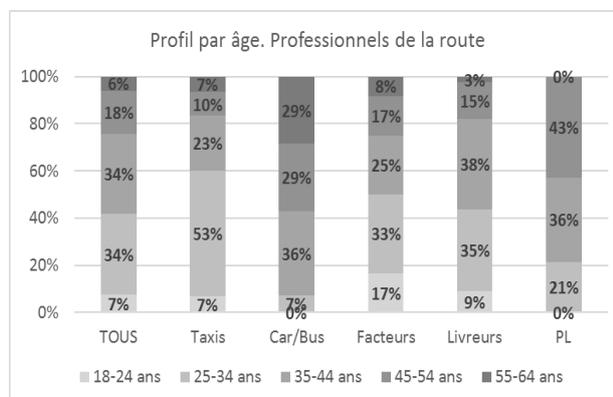
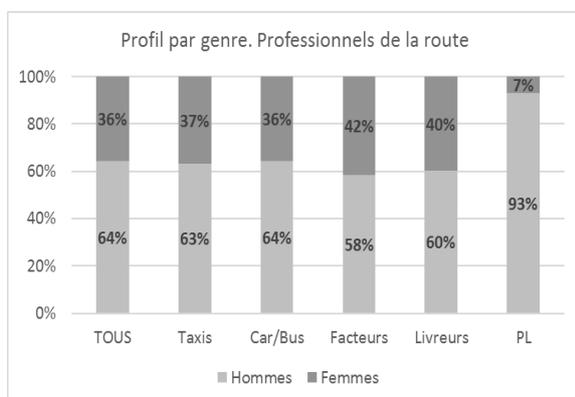
Les professionnels de la route regroupent les métiers pour lequel le déplacement est le cœur même de la fonction. On ne se déplace pas pour exercer son métier, se déplacer est l'objet même du métier.

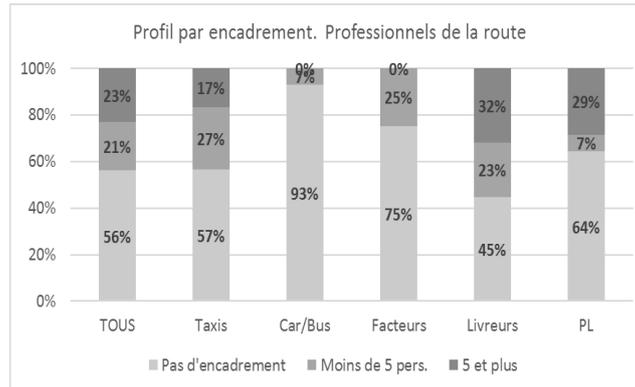
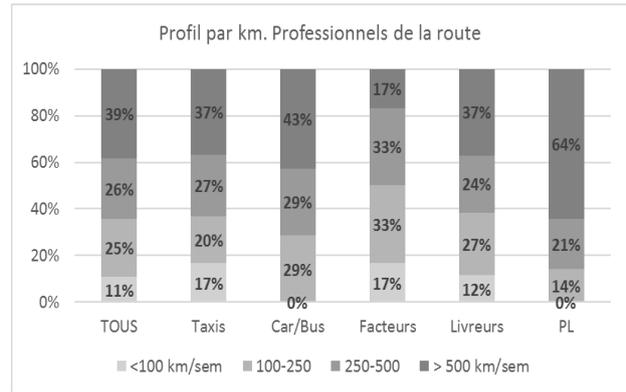
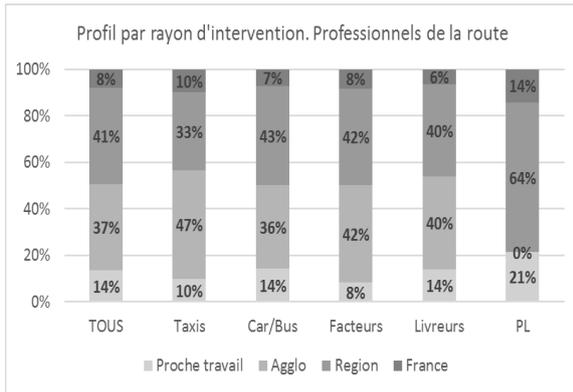
Dans cette catégorie on trouve des chauffeurs de taxis (30), des conducteurs de cars et bus (14), des livreurs (78), des conducteurs de poids lourds (14) et des facteurs (12).

Dans la catégorie taxis nous comptons 7 taxis, 1 taxi animalier, 4 Uber, 4 VTC, 2 transporteurs d'enfants handicapés, un chauffeur de direction et d'autres chauffeurs sans autres précisions. Dans la catégorie cars/bus, nous comptons 7 chauffeurs de cars, 5 conducteurs de bus et d'autres conducteurs de navettes. Les livreurs se définissent par ce vocable, sans autre distinction, idem pour les chauffeurs poids lourds et les facteurs.

Très peu de femmes dans le groupe de métiers des chauffeurs Poids Lourds, une composition similaire dans les autres groupes de métiers. Les PL ont aussi un rayon d'action plus grand que les autres groupes de métiers de cette catégorie de professionnels et font plus de kilomètres que les autres professionnels de cette catégorie.

La proportion de fonctions d'encadrement est le plus souvent faible mais aussi très hétérogène chez les professionnels de la route. Ce sont les conducteurs de cars et bus qui ont en le moins. On en trouve plus parmi les livreurs.





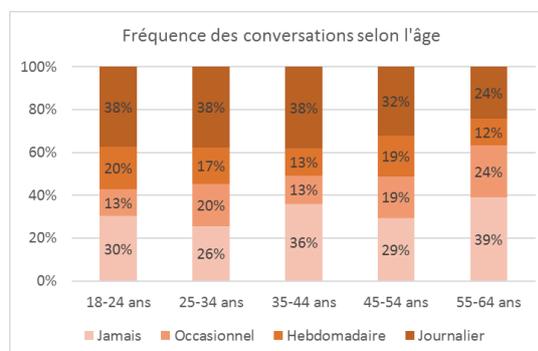
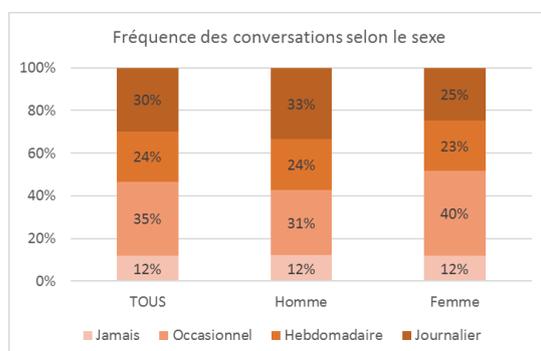
3 Usages du téléphone

Toutes les analyses qui suivent ont été réalisées sur l'échantillon des **850 conducteurs** qui ont déclaré **utiliser un téléphone** au volant pendant leurs trajets professionnels.

Notons en préalable que parmi ces 850 conducteurs, 125 ont un téléphone basique fourni par l'entreprise soit près de 15%. La plupart du temps ce téléphone basique personnel est couplé avec un smartphone personnel. Ils ne sont que 32 à n'utiliser qu'un téléphone basique. Tous ont été inclus dans les analyses qui suivent.

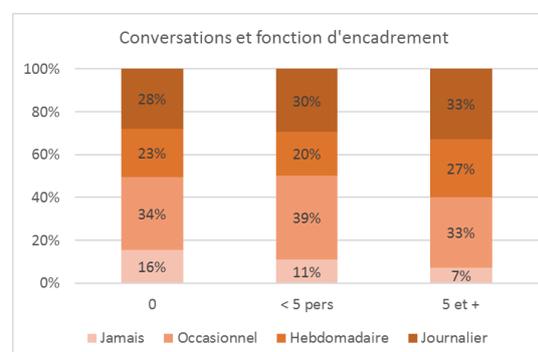
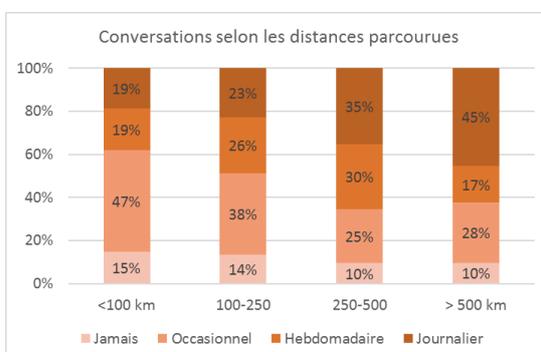
3.1 Conversations

Près de 90% des professionnels qui utilisent leur téléphone en conduisant l'utilisent pour converser au moins de manière occasionnelle.

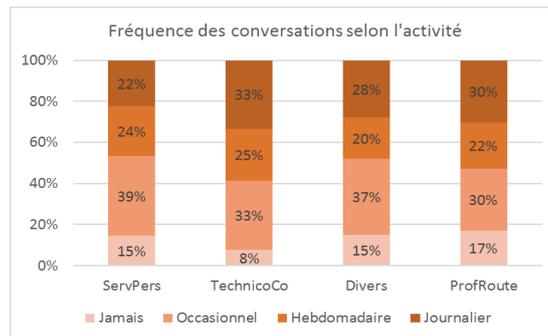


Plus les professionnels font des kilomètres et plus l'usage journalier des conversations augmente. Plus de 45% des professionnels qui font plus de 500 km/semaine utilisent leur téléphone pour converser tous les jours alors que moins de 20% de ceux qui font moins de 100 km par semaine le font tous les jours.

Dans une moindre mesure, la fréquence des conversations est aussi liée aux fonctions d'encadrement des professionnels. Ceux qui encadrent plus de 5 personnes sont près d'un tiers à utiliser leur téléphone quotidiennement pour converser contre 28% de ceux qui n'ont pas de fonction d'encadrement.



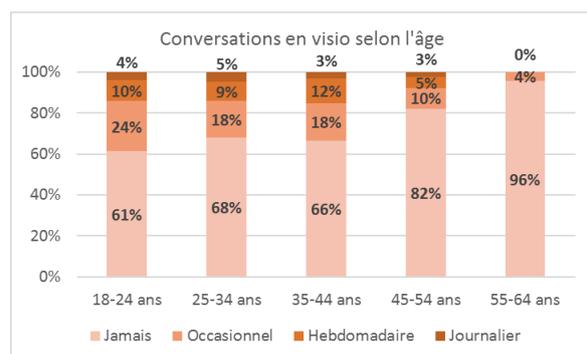
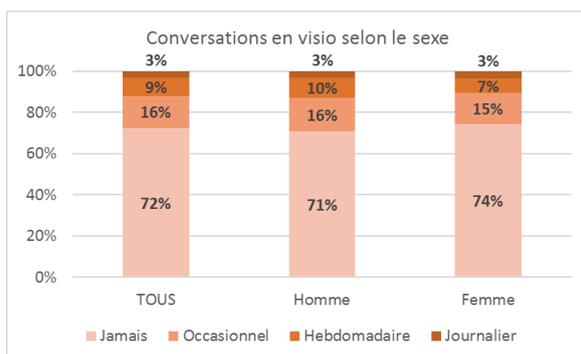
Ce sont les technico-commerciaux d'une part et les professionnels de la route d'autre part qui conversent le plus au volant. Un tiers des technico-commerciaux de notre base utilisent leur téléphone pour converser quotidiennement et 30% des professionnels de la route.



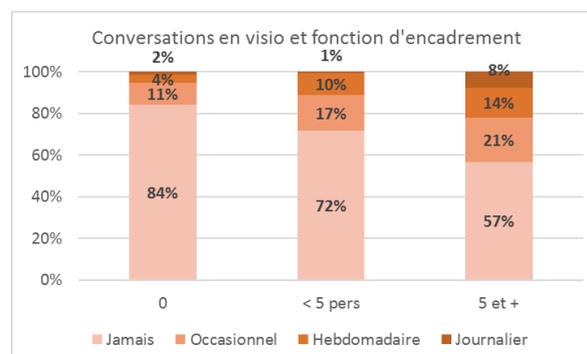
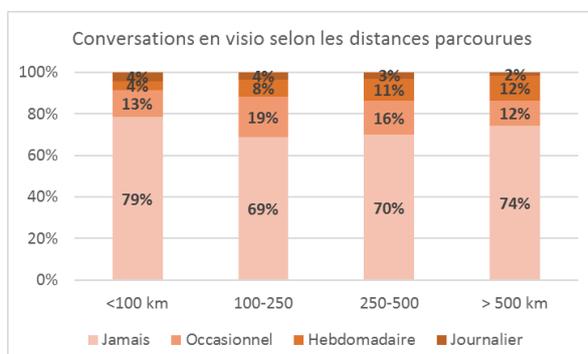
3.1.1 Types de conversations selon les profils

3.1.1.1 Visio-conférence

L'usage des conversations en visio-conférence ne dépend pas du genre ni des kilomètres parcourus. C'est un usage encore minoritaire même si 12% des professionnels en ont un usage hebdomadaire à journalier. Cet usage est très lié à l'âge et se retrouve surtout chez les moins de 45 ans, puis diminue fortement au-delà pour être quasi inexistant chez les plus de 55 ans.

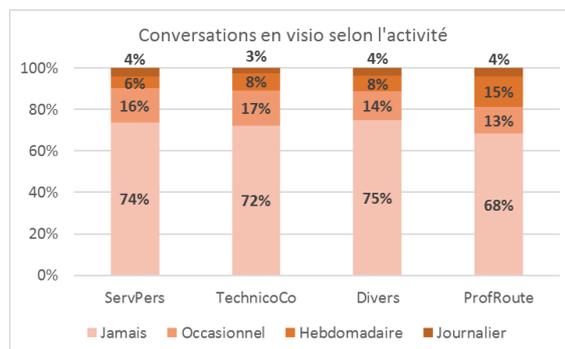


Par contre, l'usage de la visio-conférence est dépendant des fonctions d'encadrement exercée par les professionnels. Ceux qui encadrent au moins 5 personnes sont bien plus nombreux à en faire (43% au font au moins occasionnellement et près de 22% au moins de façon hebdomadaire) que ceux qui n'ont pas de fonction d'encadrement (17% seulement en font au moins occasionnellement et un peu plus de 5% de façon régulière).



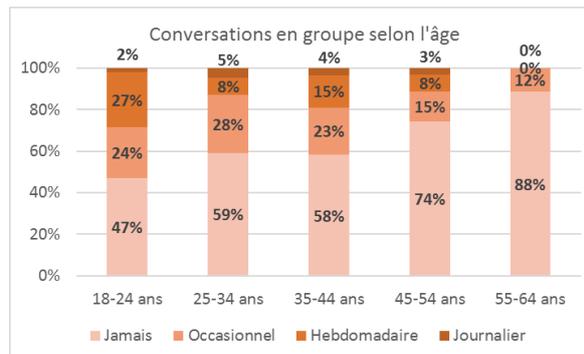
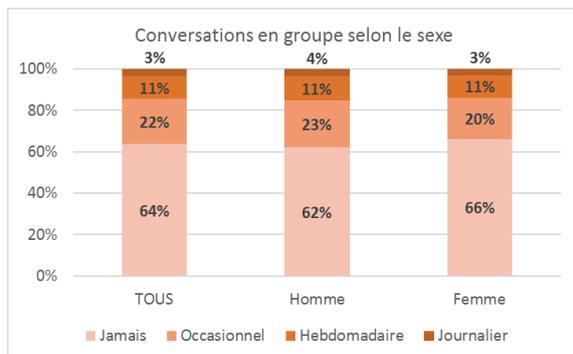
L'usage de la visio-conférence est également dépendant de l'activité des professionnels. Ce sont les professionnels de la route qui en ont l'usage quotidien le plus développé. Près de

20% d'entre eux y ont recours au moins une fois par semaine, presque deux fois plus que les autres grands groupes d'activité.



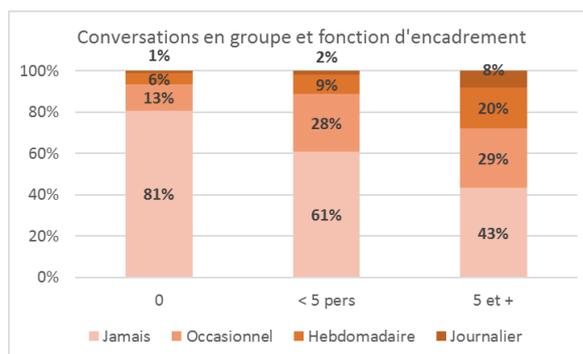
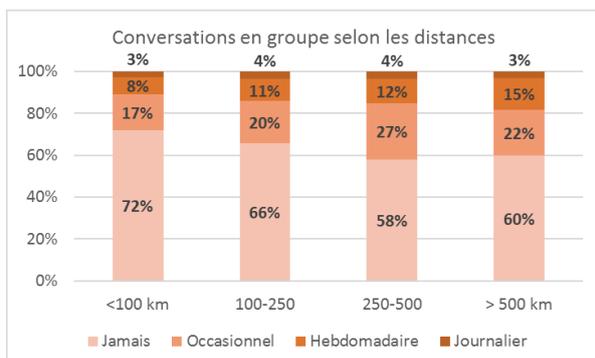
3.1.1.2 Conversations en groupe

Les conversations en groupe sont utilisées de manière fréquente par près de 15% des professionnels. A cela s'ajoutent un peu plus de 20% de professionnels qui en ont un usage plus occasionnel, ce qui porte à environ un tiers la proportion de ceux qui en ont l'usage. C'est un usage qui est très lié à l'âge et concerne surtout les moins de 45 ans.

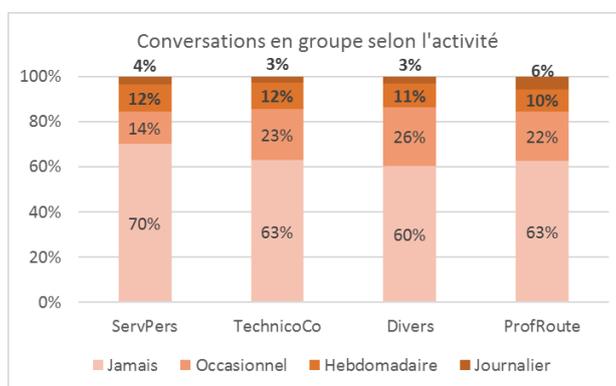


Cet usage des conversations de groupe est très lié aux kilomètres parcourus. Sans surprise, les plus gros rouleurs, ceux qui font plus de 500 km par semaine, sont les plus nombreux à y recourir : 40% d'entre eux ont déjà pratiqué une conversation de groupe, ils sont même plus de 18% à le faire fréquemment. En revanche, seuls 11% des professionnels qui roulent moins de 100 km/semaine le font de façon fréquente.

L'usage des conversations en groupe est très dépendant des fonctions d'encadrement. Les professionnels qui encadrent au moins 5 personnes sont plus de la moitié à y avoir recours au mois de temps en temps et 28% au moins une fois par semaine contre seulement 7% de ceux qui n'encadrent pas. Il y a presque un rapport de un à deux entre les utilisateurs de chacun des deux groupes. Les professionnels qui encadrent au moins 5 personnes sont deux fois plus nombreux que ceux qui n'encadrent pas à utiliser les conversations de groupe au moins de façon occasionnelle.



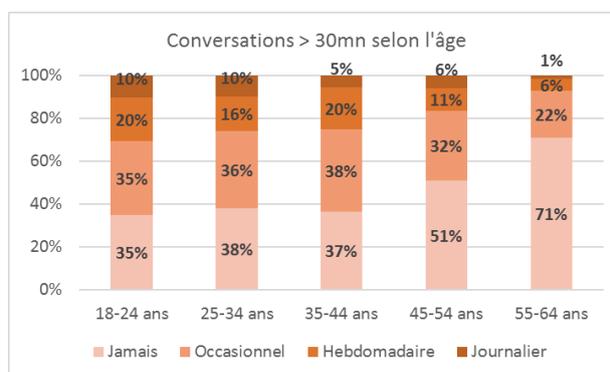
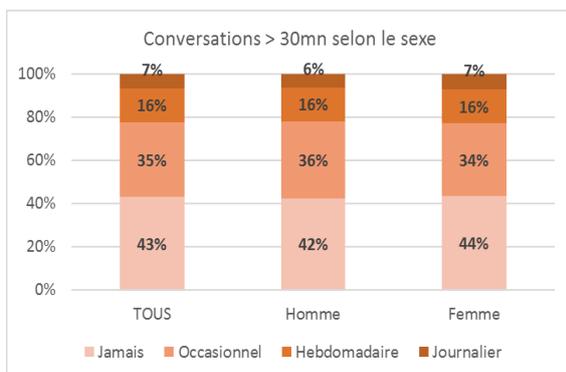
La pratique des conversations en groupe n'est pas très dépendante des groupes d'activités que nous avons formés. Seuls les professionnels travaillant dans le secteur des soins ou services à des personnes en ont un moindre usage.



3.1.2 Durée des conversations

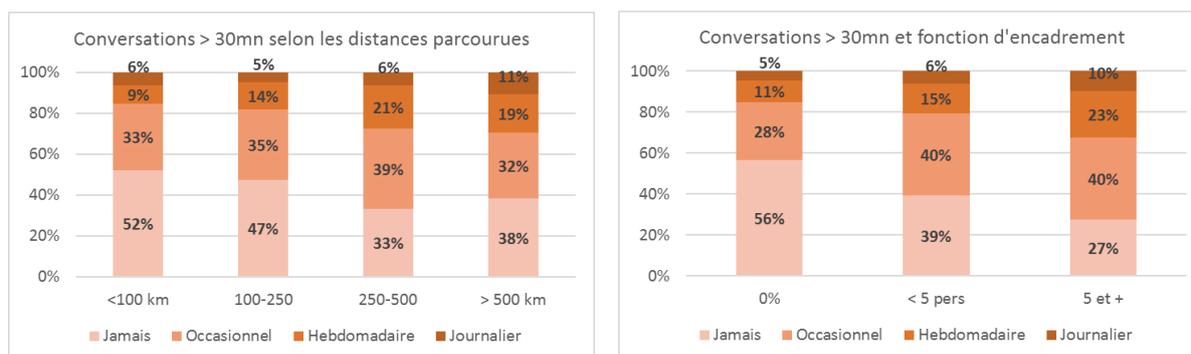
Intéressons-nous maintenant à la durée des conversations, plus exactement aux conversations qui durent plus de 30 minutes. Sur l'ensemble de notre échantillon, 57% des professionnels de la route ont déjà eu des conversations de plus de 30 minutes, plus de 22% en ont au moins une fois par semaine.

Ces conversations concernent autant les hommes que les femmes et surtout les plus jeunes 18-24 ans (plus de 30% en font au moins une fois par semaine) mais pas seulement puisque les 35-44 ans en font sensiblement à la même fréquence. C'est après 45 ans que cet usage diminue très fortement pour ne concerner que 7% des plus de 55 ans pour un usage fréquent.

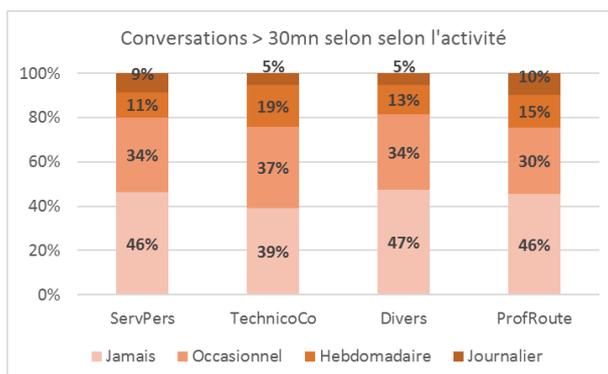


La fréquence des conversations longues va grandissant avec le nombre de kilomètres parcourus. Plus de 60% des professionnels qui font plus de 500 km par semaine et qui appellent en conduisant ont des conversations de plus de 30 minutes au moins occasionnellement, presque 30% en ont fréquemment.

L'influence des fonctions d'encadrement dans le poste est très forte pour expliquer les écarts de fréquence de conversations longues. Les professionnels qui encadrent plus de 5 personnes sont très nombreux à avoir des conversations qui dépassent les 30 minutes, presque les ¾ de ceux qui ont des conversations ont des conversations longues au moins occasionnellement, 33% en ont fréquemment.



L'usage des conversations longues ne dépend que très peu des secteurs d'activité que nous avons définis.



Les professionnels de la route peuvent avoir des conversations longues ou au contraire enchaîner de petites conversations avec une pluralité d'interlocuteurs. Il est donc intéressant de se pencher sur le temps de conduite passé à converser.

Sur l'ensemble de notre échantillon de professionnels qui déclarent converser au volant, la part de temps passé en conversation pendant la conduite est en moyenne de 20% du temps de conduite.

Pourcentage du temps de conduite pour le travail en conversation téléphonique

N	Total	Genre		Tranches d'Age				
		Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-65
748	20%	18%	22%	20%	23%	20%	18%	11%

Ce pourcentage est relativement constant avec l'âge, il n'est beaucoup plus faible que pour les plus âgés de notre échantillon, les plus de 55 ans. Ce pourcentage augmente avec le nombre de kilomètres parcourus et les fonctions d'encadrement puisque les personnes qui

encadrent 5 personnes ou plus passent près du quart de leur temps de conduite à converser.

Pourcentage du temps de conduite pour le travail en conversation téléphonique

N	Total	Km/semaine				Encadrement		
		<100	100-250	250-500	>500	0	< 5	5 et +
748	20%	18%	16%	23%	22%	16%	20%	24%

On ne constate pas de grande différence d'un secteur d'activité à un autre sur le temps global passé à téléphoner en conduisant, cela nécessiterait une analyse plus fine métier par métier pour voir des différences. A cet égard, les professionnels de la route regroupent des professions bien différentes. Lors des focus groupes, les livreurs nous avaient confié être en conversation la majeure partie de leur temps de conduite alors que les chauffeurs de taxis veillaient à limiter le temps passé en conversation téléphonique pour ne pas importuner leurs clients. Les trop petits effectifs par professions ne nous permettent pas de conclure sur des différences aussi marquées.

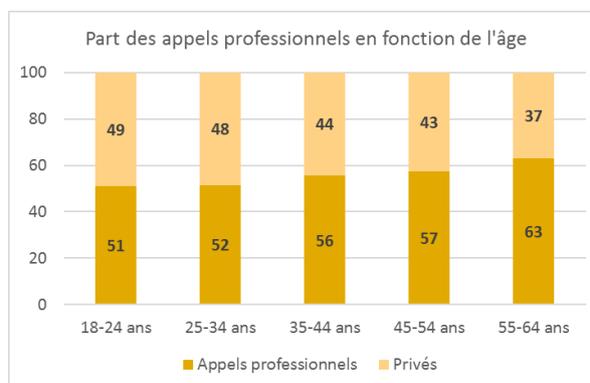
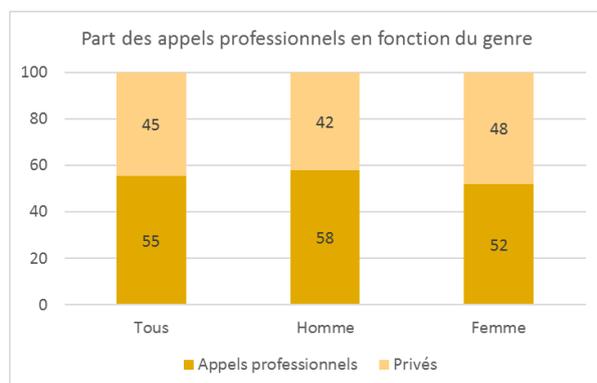
Pourcentage du temps de conduite pour le travail en conversation téléphonique

N	Total	Métier Groupe			
		Service pers	Tech Com	Divers	Prof.Route
748	20%	20%	21%	19%	17%

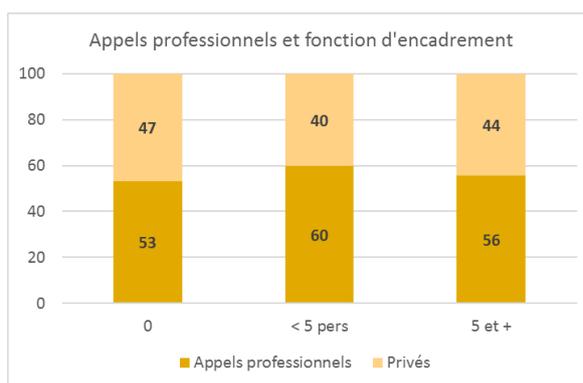
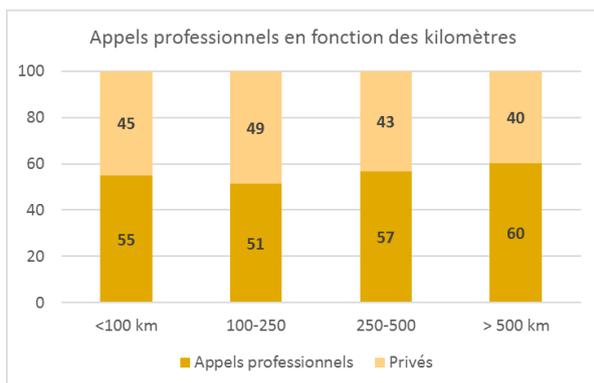
3.1.3 Correspondants

3.1.3.1 Part des appels professionnels

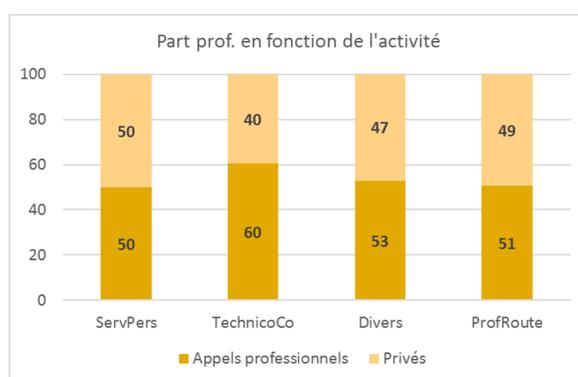
En moyenne, 55% des appels faits par les professionnels quand ils sont au volant concernent des motifs professionnels. Les femmes ont un peu plus d'appels privés que les hommes (48% contre 42%) La part d'appels privés diminue avec l'âge et les kilomètres.



Le ratio appels privés/appels professionnels ne semble pas dépendant des fonctions d'encadrement du poste, il évolue très peu en fonction de ce critère.



Les technico-commerciaux se démarquent avec une part plus importante d'appels pour motifs professionnels dans leurs conversations, de l'ordre de 60% alors que ce taux avoisine plutôt les 50% pour les autres secteurs activités.



3.1.3.2 Identité des correspondants

Si l'on s'intéresse maintenant à l'identité des correspondants pour les appels reçus et émis, sur l'ensemble, on note que les conversations avec les clients concernent environ 1/3 des appels entrants, tout comme les conversations avec les collègues. 20% des appels entrants sont passés avec un supérieur hiérarchique et 14% avec des interlocuteurs en dehors du travail.

La part d'appels qui concernent les interlocuteurs de la sphère privée est bien plus faible que la part privée des motifs d'appels, sous entendant que les appels dans le cadre du travail, avec des interlocuteurs comme les collègues n'ont pas forcément comme objet d'aborder des sujets liés directement au travail.

Les fonctions d'encadrement ne modifient que très peu la part des différents interlocuteurs dans les conversations.

Identifiants des correspondants pour les appels entrants : pourcentages des appels entrants

Interlocuteurs	N	Total	Km/semaine				Encadrement		
			<100	100-250	250-500	>500	0	< 5	5 et +
Clients	748	33%	25%	38%	34%	34%	35%	33%	31%
Collègues	748	32%	39%	29%	33%	27%	27%	35%	36%
Chef	748	20%	18%	18%	20%	25%	19%	20%	22%
Sphère perso	748	14%	17%	14%	13%	12%	18%	11%	10%

La répartition des différents interlocuteurs varie avec les corps de métiers.

Les technico-commerciaux répondent souvent à des appels de clients lorsqu'ils conduisent, pour plus de 40% de leurs appels, ce qui est bien plus que les autres catégories de métiers.

La part d'appels reçus par les collègues varie assez peu par corps d'activité, par contre, pour les professionnels de la route, la part d'appels reçus d'un supérieur hiérarchique est très importante : 29% soit presque le double d'autres secteurs d'activité. Lors des focus groupes, les chauffeurs de poids lourds avaient évoqué les appels de leur entreprise pour modifier leur itinéraire de façon à prendre en compte de nouveaux clients dans leur tournée.

Identifiants des correspondants pour les appels entrants : pourcentages des appels entrants

Interlocuteurs	N	Total	Métier Groupe			
			Service pers	Tech Com	Divers	Prof Route
Clients	748	33%	29%	41%	25%	25%
Collègues	748	32%	33%	29%	38%	31%
Chef	748	20%	17%	17%	23%	29%
Sphère perso	748	14%	20%	11%	13%	14%

Concernant maintenant les appels émis, la répartition des interlocuteurs n'est pas très différente de celle des appels reçus.

Les professionnels officiant dans le secteur des soins et services à des particuliers sont ceux qui passent le plus d'appels personnels (24% des appels), comme les professionnels qui font peu de kilomètres ou qui n'ont pas de fonction d'encadrement.

Identifiants des correspondants pour les appels sortants : pourcentages des appels sortants

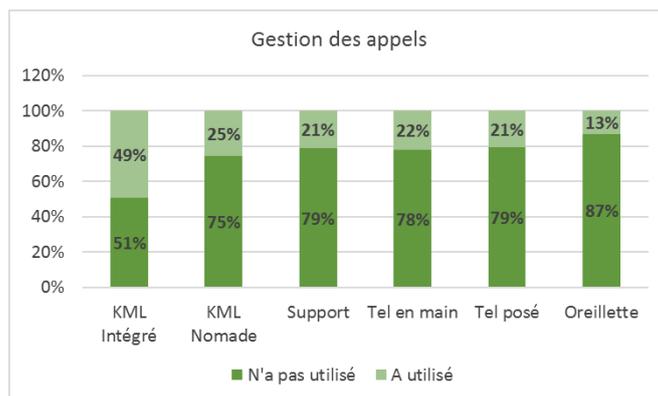
Interlocuteurs	N	Total	Km/semaine				Encadrement		
			<100	100-250	250-500	>500	0	< 5	5 et +
Clients	748	34%	23%	40%	36%	32%	34%	36%	
Collègues	748	33%	39%	31%	34%	30%	37%	34%	
Chef	748	19%	19%	14%	19%	18%	18%	21%	
Sphère perso	748	14%	18%	14%	11%	20%	11%	8%	

Identifiants des correspondants pour les appels sortants : pourcentages des appels sortants

Interlocuteurs	N	Total	Métier Groupe			
			Service pers	Tech Com	Divers	Prof Route
Clients	748	34%	29%	44%	24%	21%
Collègues	748	33%	28%	32%	41%	34%
Chef	748	19%	19%	15%	22%	28%
Sphère perso	748	14%	24%	10%	13%	17%

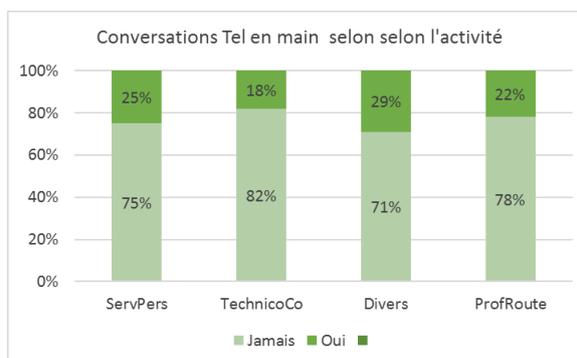
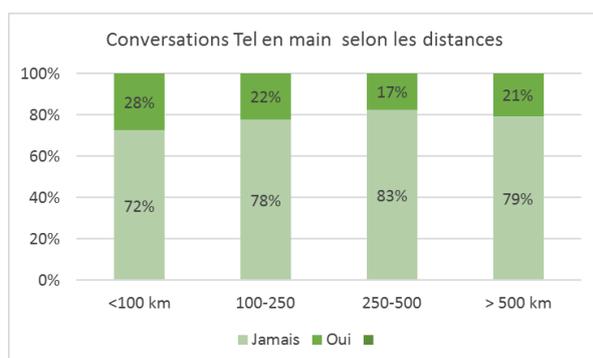
3.1.4 Gestion des conversations

Dans l'ensemble, les conducteurs sont bien plus nombreux à converser au moins de temps en temps avec un Kit Mains-Libres (KML) qu'à tenir leur téléphone en main. Près de la moitié des professionnels a utilisé au moins de temps en temps un KML intégré et un quart d'entre eux un KML nomade. Seuls 22% des professionnels conversent encore au moins de temps en temps leur téléphone en main et 13% en oreillette.



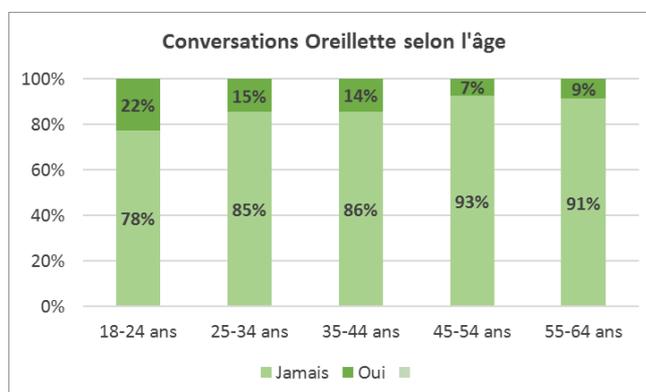
3.1.4.1 Téléphone en main

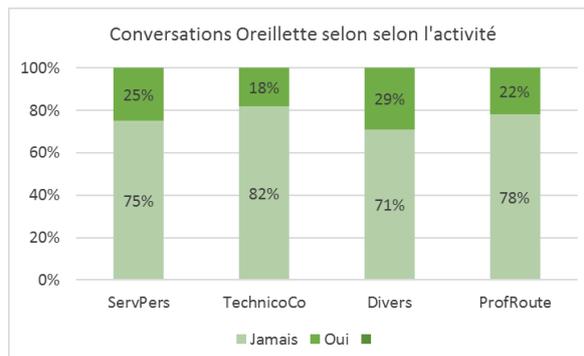
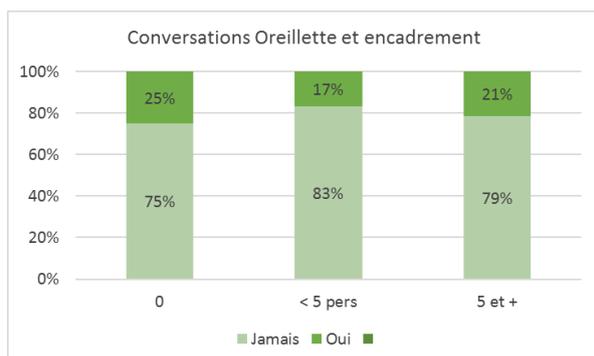
Les professionnels qui tiennent **en main** leur téléphone pendant les conversations sont bien plus nombreux parmi ceux qui font peu de kilomètres (28%) et beaucoup moins nombreux parmi les technico-commerciaux (18%), mais ils ne se distinguent pas en fonction de leur sexe ou de leur âge, ni en fonction de leur activité d'encadrement.



3.1.4.2 Oreillette

Malgré son interdiction en 2015, l'usage au moins occasionnel de l'**oreillette** concerne encore 13% des professionnels. C'est un usage qui est très lié à l'âge et qu'on retrouve surtout chez ceux qui n'ont pas de fonction d'encadrement. Notons que les technico-commerciaux sont ceux qui utilisent le moins une oreillette pendant leurs conversations.





3.1.4.3 Usage du Kit Mains-Libres

Intéressons-nous maintenant aux conducteurs qui utilisent un Kit Mains-Libres (KML) pendant leurs conversations. Ont été regroupés sous l'appellation KML, les KML intégrés et les KML nomades.

En moyenne sur notre échantillon, les professionnels déclarent passer près de 59 % de leurs conversations en mains-libres. La proportion d'appels passés en mains-libres augmente avec l'âge et les fonctions d'encadrement. Par contre, on ne retrouve pas de relation croissante avec les kilomètres parcourus.

Parts des conversations réalisées avec un KML en fonction du genre et de l'âge

N	Total	Genre		Tranches d'Age				
		Hommes	Femmes	18-24	25-34	35-44	45-54	55-65
748	59%	61%	55%	53%	54%	60%	61%	63%

Parts des conversations réalisées avec un KML en fonction des distances parcourues et de la fonction d'encadrement

N	Total	Km/semaine				Encadrement		
		<100	100-250	250-500	>500	0	< 5	5 et +
748	59%	46%	59%	68%	60%	54%	61%	63%

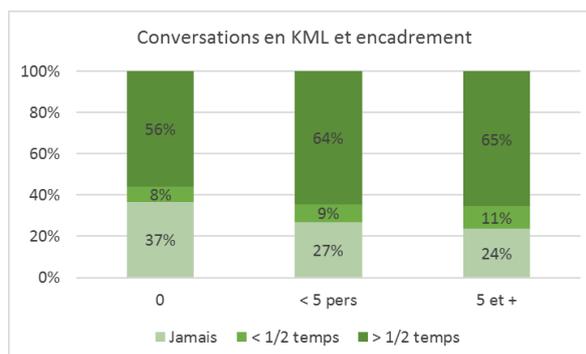
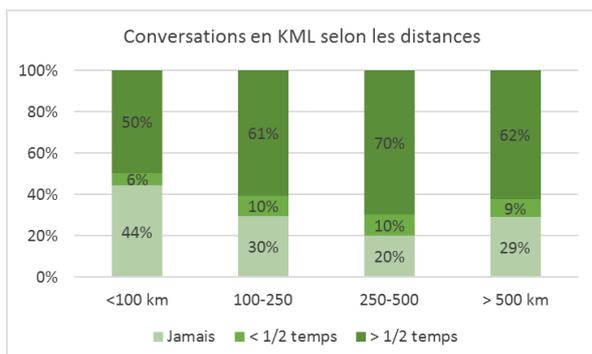
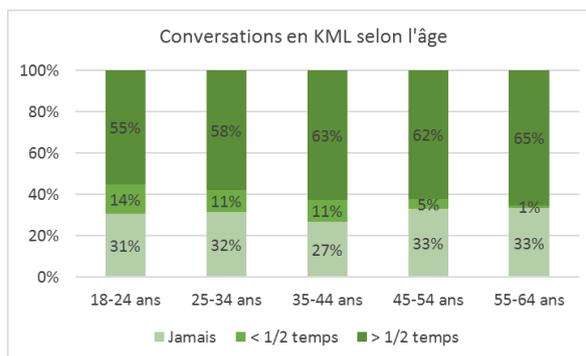
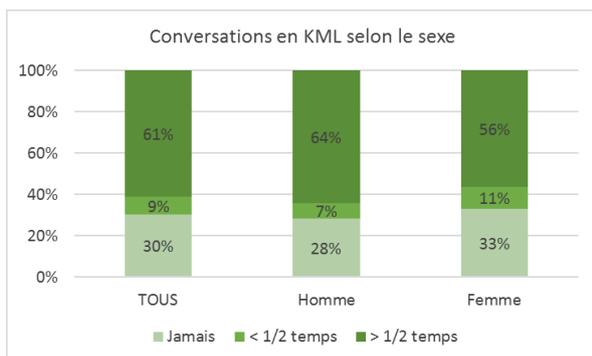
Les technico-commerciaux se détachent des autres corps de métiers de professionnels par un nombre bien plus important d'appels passés en mains-libres, puisque cela concerne en moyenne les deux tiers de leurs appels.

Parts des conversations réalisées avec un KML en fonction des métiers

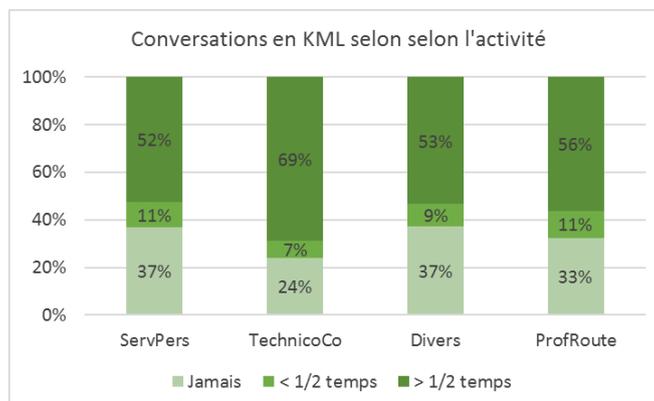
N	Total	Métier Groupe			
		Sevice pers	Tech Com	Ptits Traj	Prof, Route
748	59%	52%	66%	52%	54%

Il est important toutefois de souligner que l'usage d'un KML est bien plus habituel qu'occasionnel. En effet, ceux qui ont recours au KML moins de la moitié du temps sont bien moins nombreux que ceux qui l'utilisent plus de la moitié du temps ; et ce, quel que soit leur profil.

L'usage marginal du KML diminue avec l'âge alors que son usage régulier (plus de la moitié du temps) augmente. L'usage régulier augmente également avec les fonctions d'encadrement.



En termes de regroupement des métiers, ce sont encore les technico-commerciaux qui sont les plus nombreux à utiliser un KML de façon régulière.



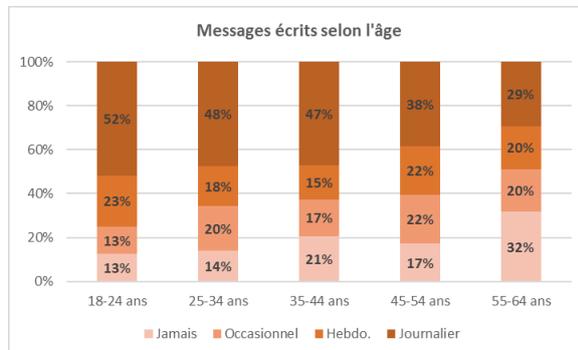
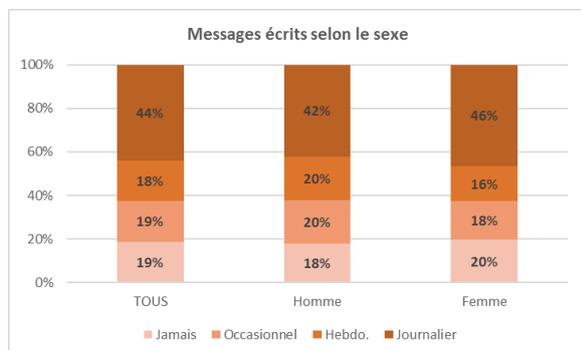
3.2 Messages écrits

3.2.1 Réception et envoi de messages écrits

Si les conversations concernent une part importante des usages du téléphone au volant pour les professionnels, les autres usages ne sont pas en reste, notamment les usages qui nécessitent de lire, d'écrire et de manipuler son téléphone.

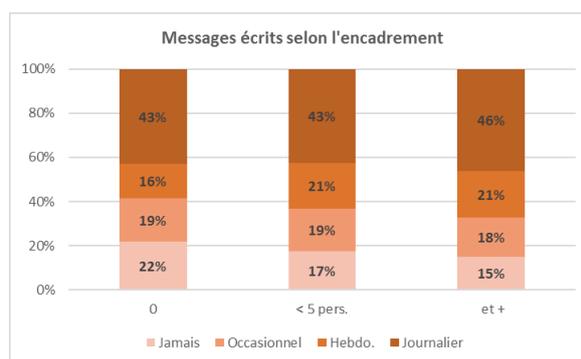
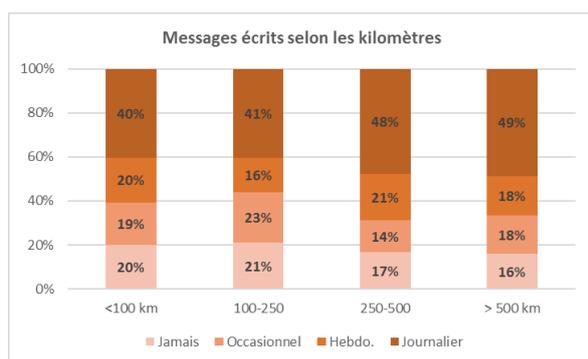
Dans un premier temps, nous avons regroupé sous l'appellation réception et envoi de messages écrits les usages suivants : réception et envoi de SMS, de messages instantanés, d'Emails et de pièces jointes et posts sur les réseaux sociaux.

Un point important à souligner : 44% des professionnels qui utilisent un téléphone au volant lisent ou envoient des messages écrits de façon quotidienne quand ils sont au volant. Cette pratique est peu différenciée selon le sexe du conducteur, par contre, elle va décroissante avec son âge. Plus de la moitié des 18-24 ans envoient ou lisent des messages tous les jours, 47% des 35-44 ans. A partir de 45 ans, la proportion d'utilisation quotidienne de messages écrits décroît fortement.



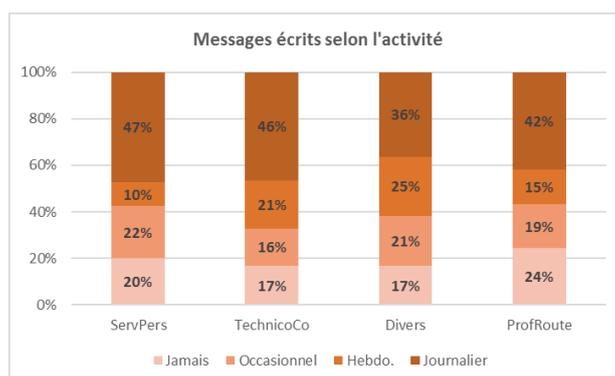
La pratique des messages écrits évolue un peu avec les kilomètres parcourus. Presque la moitié des professionnels qui font plus de 500 km/semaine lisent ou envoient des messages écrits quotidiennement, contre 40% de ceux qui font moins de 250 kilomètres par semaine.

La fréquence des messages écrits augmente légèrement avec les fonctions d'encadrement.



Les technico-commerciaux et les professionnels qui travaillent dans le secteur des soins et services à domicile sont ceux qui utilisent le plus les messages écrits. 46% des technico-commerciaux utilisent tous les jours des messages écrits en conduisant. Si on ajoute ceux qui le font au moins une fois par semaine, cet usage fréquent des messages écrits au volant concerne 67% de ce groupe de professionnels.

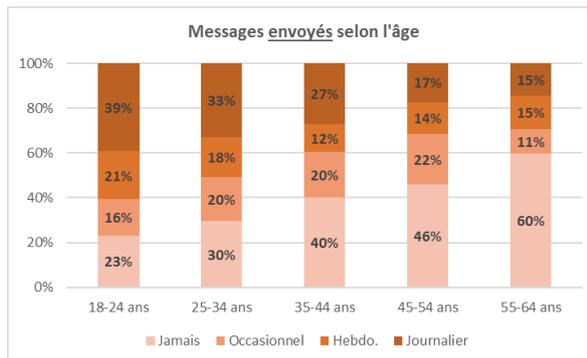
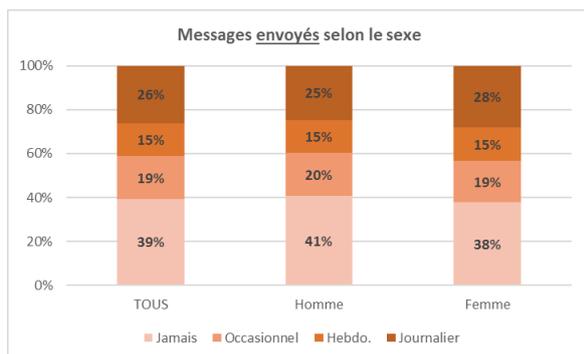
Les professionnels de la route utilisent un peu moins les messages écrits de façon quotidienne que les autres.



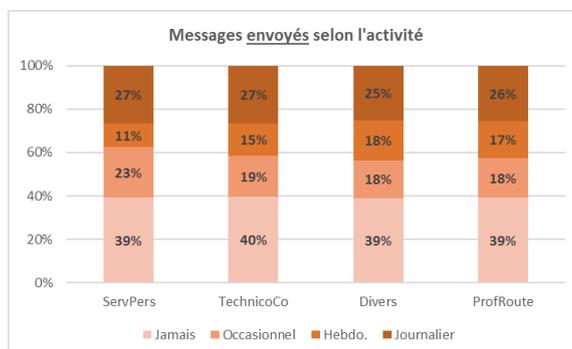
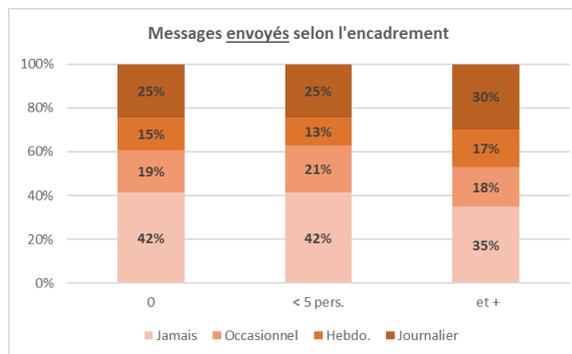
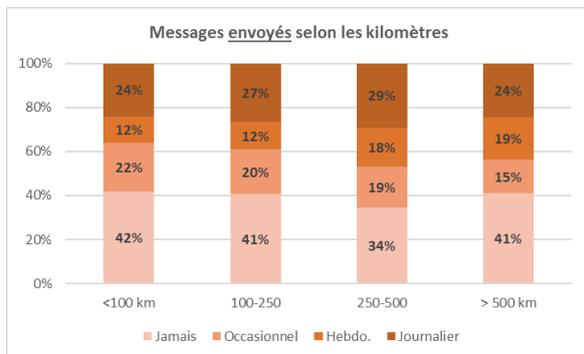
Envoi de messages écrits

Si l'on se concentre sur les messages écrits envoyés qui nécessitent en principe davantage de manipulations du téléphone que ceux qui sont simplement lus, 26% des professionnels le font quotidiennement quand ils sont au volant pour leur travail et plus de 60% d'entre eux le font au moins de façon occasionnelle.

Cette pratique est très liée à l'âge. Seuls 23% des 18-24 ans n'en envoient jamais contre 60% des plus de 50 ans. Plus des ¾ des plus jeunes en envoient et la pratique va déclinant avec l'âge.



L'envoi des messages écrits n'est pas corrélé au nombre de kilomètres parcourus, ni au fait d'avoir ou non des fonctions d'encadrement. Elle ne dépend pas non plus de l'activité du professionnel. C'est l'âge qui est surtout un facteur déterminant.



3.2.2 Réaction aux messages

Intéressons-nous maintenant à ce que déclarent faire les **81.3%** (n=691) de professionnels interrogés qui reçoivent et/ou envoient tout type de messages au volant. Quelle est leur réaction lorsqu'ils reçoivent un message ?

Les modalités de réponses étaient libellées ainsi : (réponses 1 et 2 combinées dans le tableau de résultats) et les répondant ne devaient donner qu'une seule réponse :

- Rien, je ne reçois jamais de messages écrits
- Rien, je ne cherche pas à savoir de quoi il s'agit
- Je regarde juste qui l'envoie sur l'écran d'accueil
- Je lis le message, mais je ne réponds jamais
- Je lis le message, et il m'arrive de répondre
- Je lis le message et je réponds la plupart du temps

La réaction la plus fréquente lors de la réception d'un message écrit est de regarder qui l'envoie, c'est ce que font 45% des professionnels de notre échantillon. La réponse aux messages reçus n'est donc pas systématique car elle n'intervient parfois que pour 15% des professionnels et devient une habitude pour seulement 5% d'entre eux. 11% disent lire les messages sans y répondre. Rappelons que sont ici considérés tous types de messages écrits incluant les informations provenant des réseaux sociaux, auxquelles il est probable que les conducteurs ne répondent pas systématiquement. Ce type de sollicitations pourrait varier de façon importante selon les profils.

Notons qu'ils sont quand même près de 24% à dire qu'ils ne réagissent pas du tout quand arrive un message écrit sur leur téléphone alors qu'ils conduisent.

Les réactions qui changent le plus avec l'âge sont d'une part l'absence de réaction et le fait de juste regarder qui envoie. C'est parmi la classe d'âge des plus jeunes conducteurs professionnels (18-24 ans) qu'on retrouve le plus fort taux de personnes qui déclarent n'avoir aucune réaction à la réception d'un message écrit sur leur téléphone, environ 30% alors que dans la classe d'âge des professionnels plus âgés, ils ne sont que 18%, à ne pas réagir à l'arrivée d'un message écrit sur leur téléphone en conduisant. Peut-être tout simplement parce qu'il y en a moins. Ce sont, en effet, les plus jeunes qui reçoivent le plus de sollicitations des réseaux sociaux, auxquelles ils ne répondent vraisemblablement pas de façon systématique.

Réaction à l'arrivée d'un message en fonction du genre et de l'âge

Réaction	TOUS	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans
Rien	24%	23%	25%	31%	27%	26%	17%	18%
Regarde qui envoie	45%	48%	42%	37%	41%	46%	50%	52%
Lit sans répondre	11%	10%	12%	10%	9%	10%	13%	14%
Répond parfois	15%	14%	17%	16%	17%	14%	15%	11%
Répond à la plupart	5%	5%	4%	6%	6%	4%	5%	5%

Il n'y a pas d'effets particuliers des kilomètres sur la façon de gérer la réception de messages écrits. On ne note pas non plus d'effets particuliers des fonctions d'encadrement.

Réaction à l'arrivée d'un message en fonction des kilomètres parcourus et de la fonction d'encadrement

Réaction	TOUS	Km/semaine				Encadrement		
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km	0	< 5 pers	5 et +
Rien	24%	23%	31%	17%	22%	23%	30%	21%
Regarde qui envoie	45%	47%	41%	49%	45%	43%	49%	45%
Lit sans répondre	11%	10%	11%	10%	11%	10%	10%	13%
Répond parfois	15%	14%	14%	16%	16%	19%	9%	14%
Répond à la plupart	5%	5%	3%	7%	5%	5%	2%	6%

Par contre, on note un effet du type d'activité. Les technico-commerciaux sont les moins nombreux à ne pas réagir. Seuls 18% d'entre eux déclarent ne rien faire de particulier à l'arrivée d'un message ; c'est eux aussi qui déclarent le plus répondre à leurs messages de façon occasionnelle. La nécessité de répondre aux sollicitations avait été signalée lors des Focus Groupes pour ce groupe de professionnels. On retrouve cette même pression chez les professionnels de la route dont 22% déclarent répondre au moins de manière occasionnelle.

Réaction à l'arrivée d'un message en fonction de l'activité

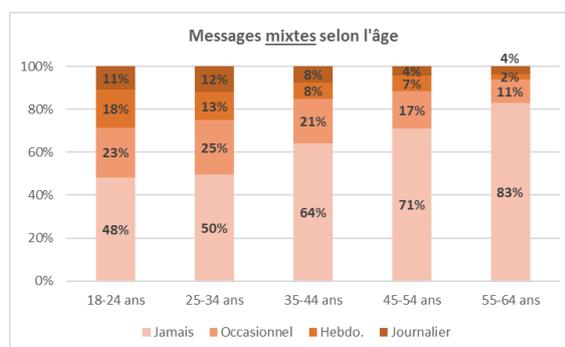
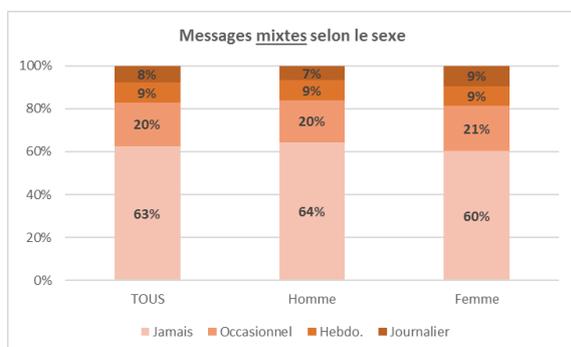
Réaction	TOUS	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute
Rien	24%	30%	18%	30%	26%
Regarde qui envoie	45%	43%	47%	42%	45%
Lit sans répondre	11%	11%	13%	9%	7%
Répond parfois	15%	12%	18%	10%	16%
Répond à la plupart	5%	5%	3%	9%	6%

3.2.3 Types de messages

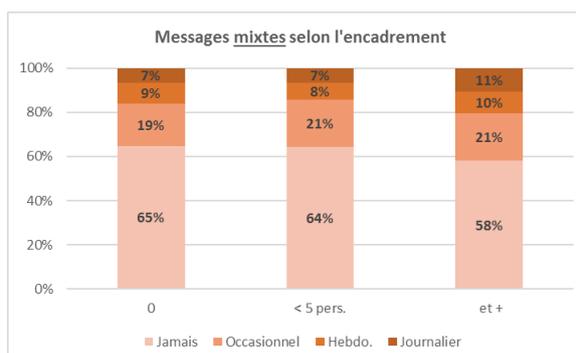
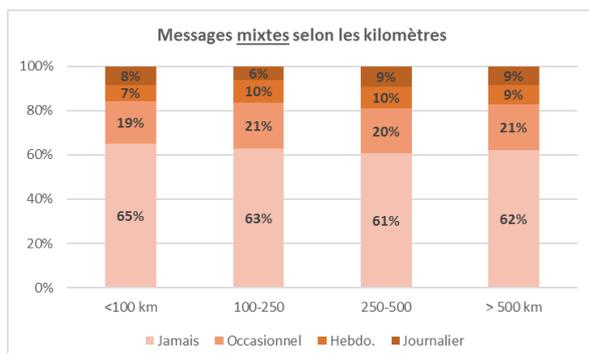
3.2.3.1 Messages mixtes

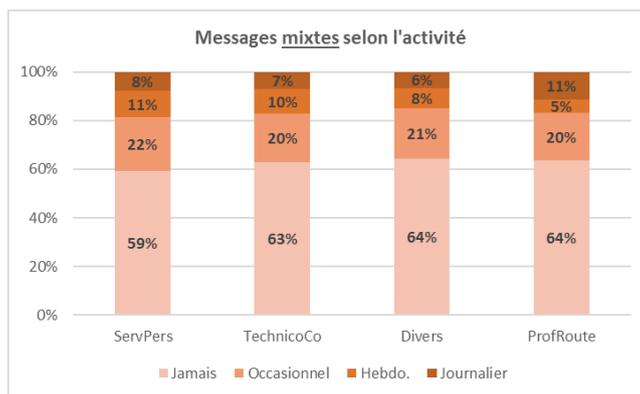
Nous nous sommes ici intéressées à la proportion des messages reçus qui combinent texte et image ou vidéo. En effet, contrairement aux SMS qui étaient réservés à des échanges entre deux personnes et ne contenaient que du texte, les messageries instantanées offrent de nouvelles possibilités et les messages échangés, tout comme les e-mails, ont bien souvent aujourd'hui des contenus mixtes.

Cet usage est très lié à l'âge sans être exclusivement réservé aux plus jeunes toutefois. Plus de la moitié des moins de 35 ans ont déjà reçus ou envoyés des messages mixtes contre moins de 20% des plus de 55 ans.



La pratique n'est pas liée à la distance parcourue, et peu aux fonctions d'encadrement.



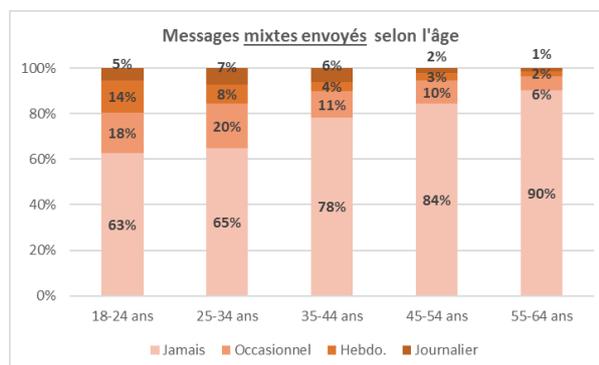


Message mixtes envoyés :

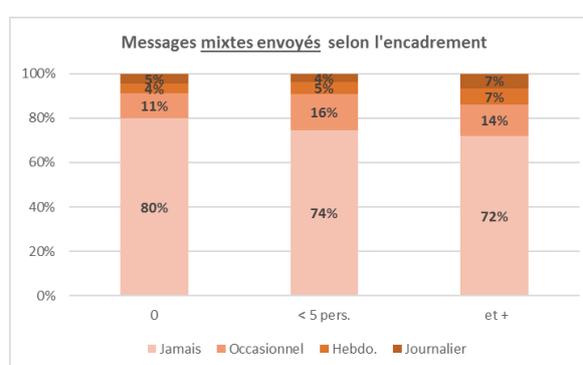
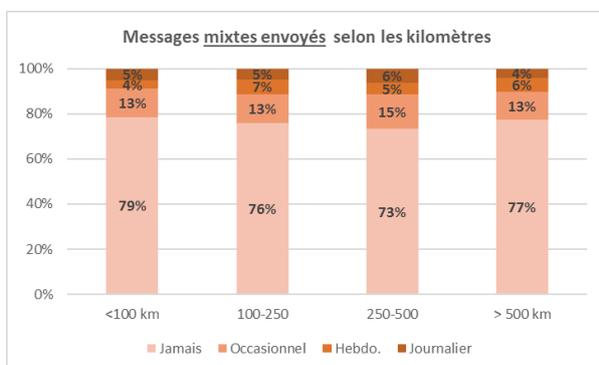
Les résultats ne sont guère différents si l'on se concentre sur les messages mixtes **envoyés**.

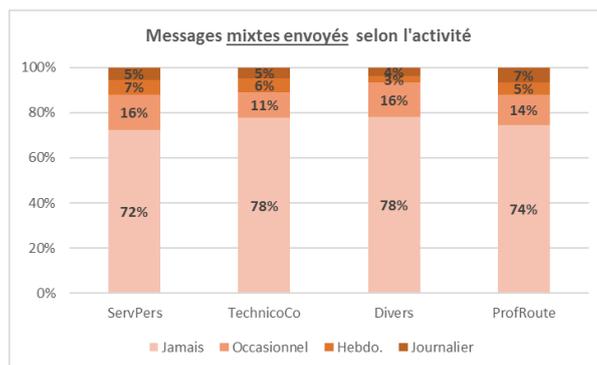
Les conducteurs sont un peu moins nombreux à envoyer des messages mixtes qu'à en recevoir : 76% n'en envoient jamais contre 63% qui n'en reçoivent jamais. 24% des professionnels en envoient au moins de façon occasionnelle, seulement 11% en envoient au moins une fois par semaine.

La pratique est très corrélée à l'âge. De 37 à 35% des professionnels de moins de 35 ans envoient au moins de façon occasionnelle, la pratique décline ensuite et ne concerne que 9% des plus de 55 ans.



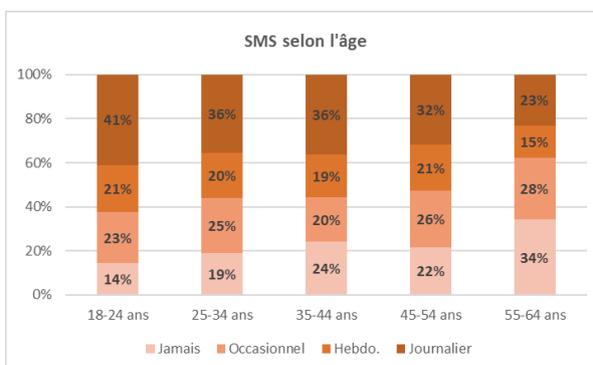
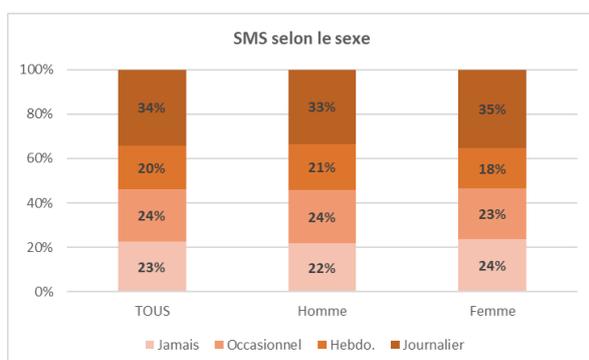
La pratique n'est pas fonction des distances parcourues mais augmente avec les fonctions d'encadrement. Elle varie peu avec le secteur d'activité mais concerne un peu plus ceux qui assurent des soins et services à domicile.



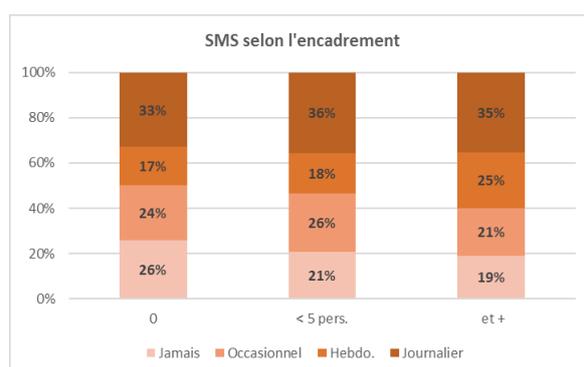
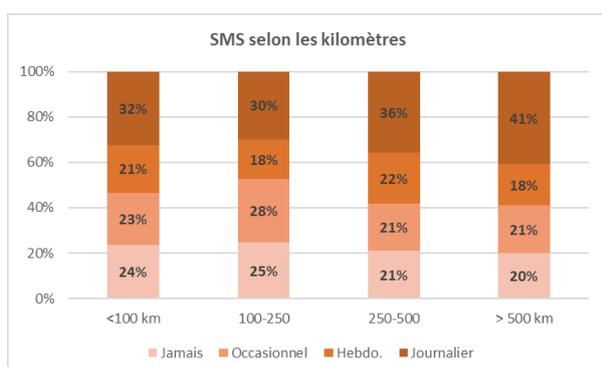


3.2.3.2 SMS

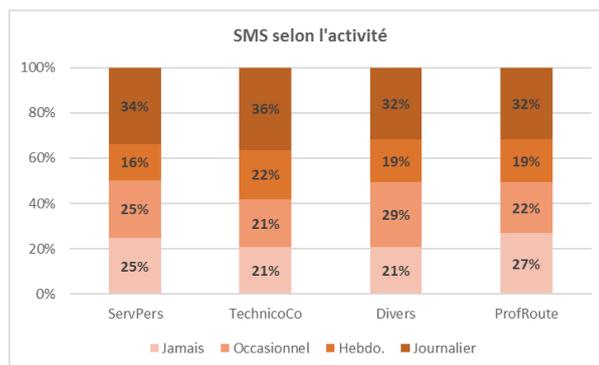
La pratique des SMS concerne plus des ¼ des professionnels de notre base et 34% en font quotidiennement. Cette pratique est liée à l'âge puisque 41% des 18-24 ans en font quotidiennement, environ 35% des 25-44 ans, 32% des 45-54 ans et encore 23% des plus de 55 ans.



La pratique des SMS augmente légèrement avec les distances parcourues. Elle augmente également avec les fonctions d'encadrement.



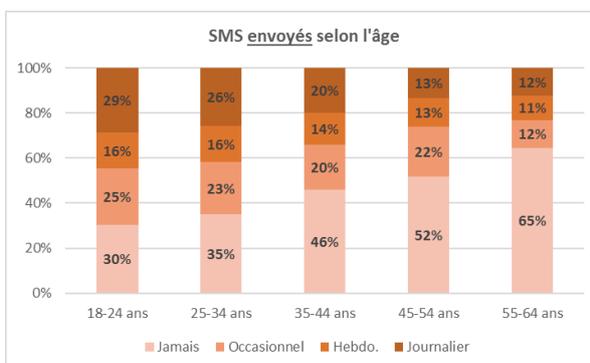
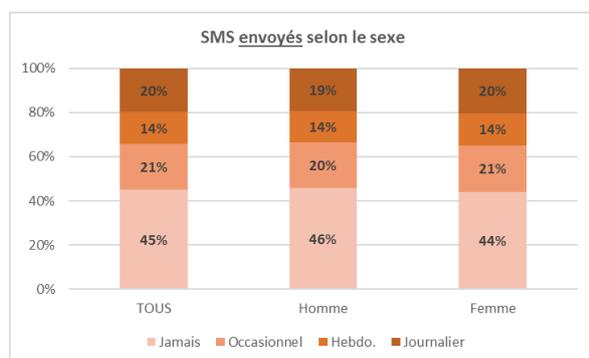
Les technico-commerciaux utilisent les SMS un peu plus que les autres professionnels. Ils sont 36% pour les technico-commerciaux, 34% pour les professionnels du soin et service à domicile à en utiliser tous les jours, 32% pour les deux autres catégories.



SMS envoyés :

55% des professionnels de notre base envoient des SMS en conduisant de façon au moins occasionnelle. Ils sont 20% à déclarer en envoyer quotidiennement.

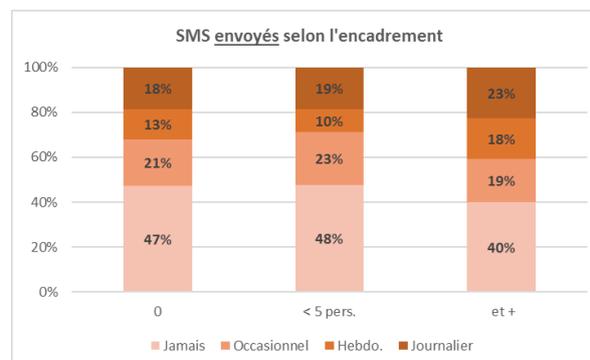
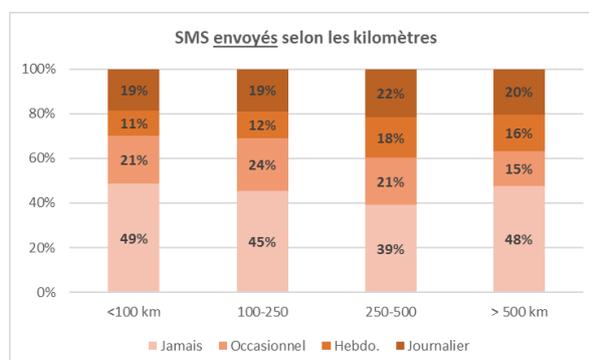
L'envoi des messages SMS est très corrélé à l'âge. 29% des plus jeunes professionnels envoient quotidiennement, 26% des 25-34 ans et encore 20% des 35-44 ans. Après 45 ans, la pratique décline.

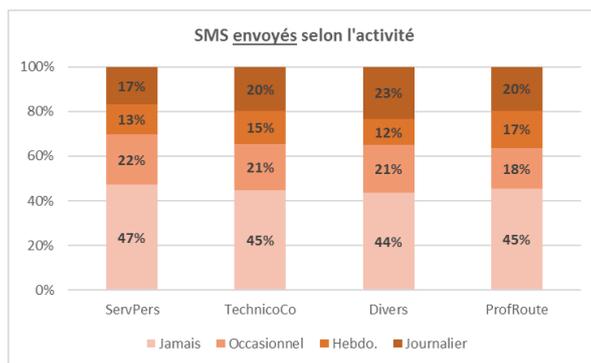


Les personnes qui encadrent au moins 5 personnes envoient plus de SMS que les autres professionnels. Plus de 40% d'entre eux envoient au moins une fois par semaine.

On ne note pas de liaison linéaire croissante entre la pratique de l'envoi des SMS et le nombre de kilomètres parcourus. Les plus gros rouleurs ne sont pas les plus enclins à envoyer des SMS.

L'envoi des SMS est peu lié au secteur d'activités, les fréquences étant relativement similaires d'un secteur à un autre.

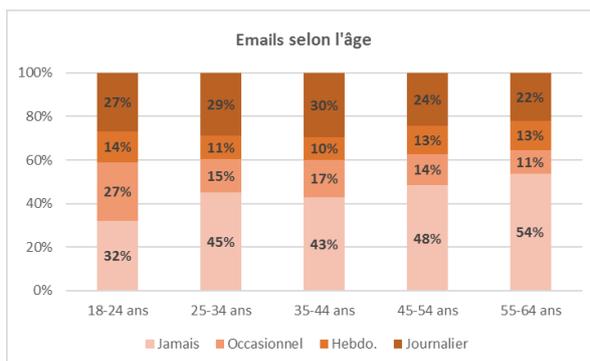
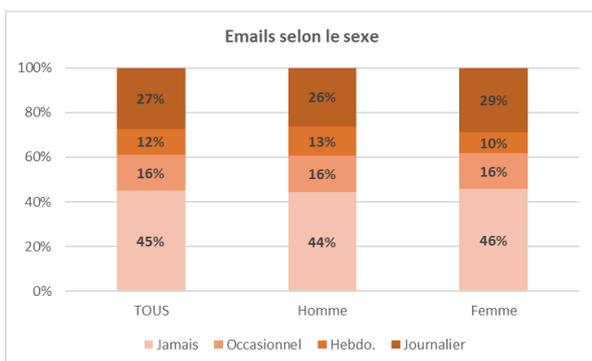




3.2.3.3 Emails

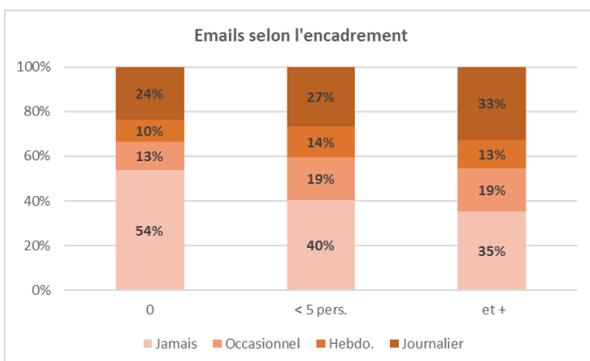
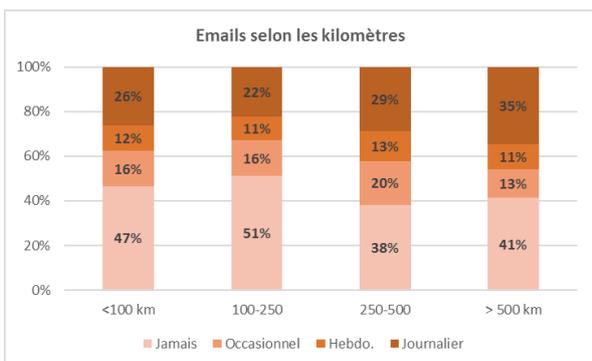
Les professionnels consultent beaucoup leurs emails sur leur téléphone puisque 27% d'entre eux le font de manière quotidienne, presque 40% au moins une fois par semaine, et plus de la moitié le font de manière au moins occasionnelle.

La pratique occasionnelle décroît avec l'âge alors que la pratique quotidienne est stable suivant les classes d'âge avec un léger affaiblissement de la pratique après 45 ans.



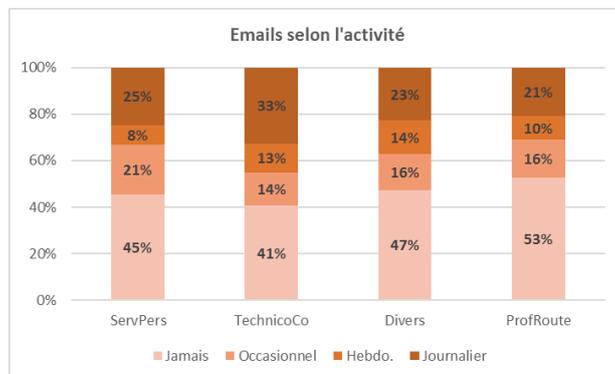
La pratique des emails est très dépendante des kilomètres parcourus. Ce sont les professionnels qui font plus de 250 km par semaine qui sont les plus enclins à utiliser les emails quand ils conduisent, 60% d'entre eux en utilisent et la part de ceux qui en font quotidiennement est encore plus forte chez les plus gros rouleurs, ceux qui font plus de 500 km par an : 35% d'entre eux lisent ou envoient des emails chaque jour.

La pratique des emails est aussi liée aux fonctions d'encadrement. Environ un tiers des personnes qui encadrent 5 personnes ou plus lisent ou envoient des emails quotidiennement en conduisant.



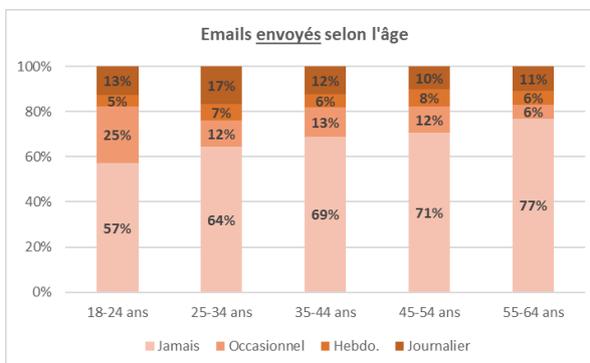
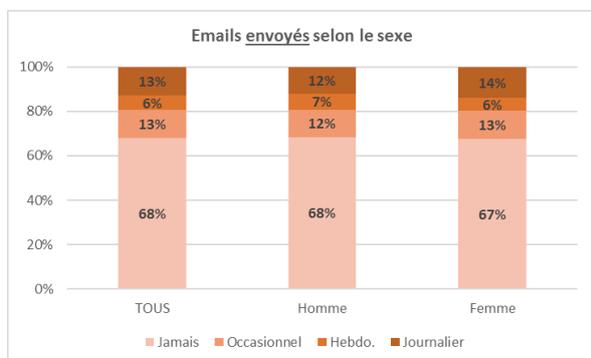
La pratique des emails concerne beaucoup plus les technico-commerciaux que les autres professionnels. Près d'un tiers des technico-commerciaux lisent ou envoient des emails tous les jours. Si l'on rajoute les usages plus occasionnels, c'est près de 60% des technico-commerciaux de notre base qui consultent leurs emails au volant.

Même à une moindre échelle, tous les secteurs d'activité sont concernés. Plus de 20% des professionnels de la route lisent ou envoient des emails chaque jour.



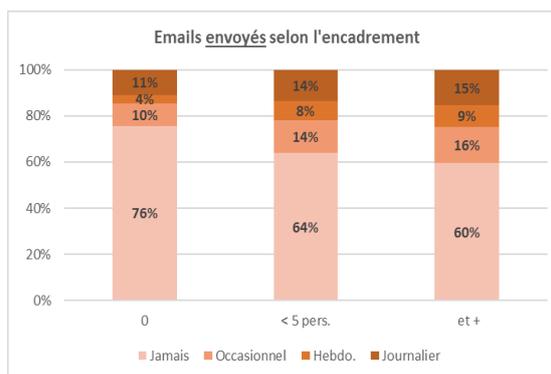
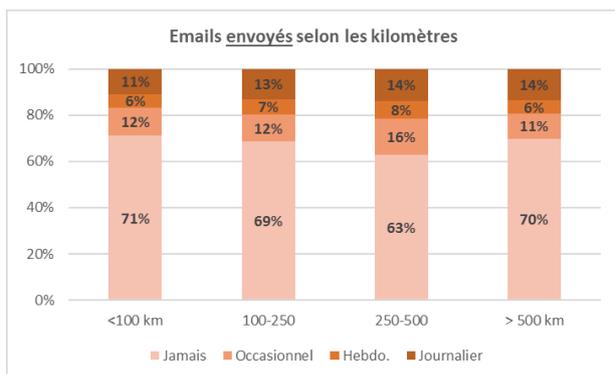
Emails envoyés :

Près d'un tiers des professionnels de notre base envoient des emails en conduisant, 13% le font quotidiennement. Cette pratique est liée à l'âge, les plus jeunes sont plus nombreux à le faire occasionnellement mais il est intéressant de noter que quelle que soit la tranche d'âge, même chez les plus de 65 ans, il y a toujours au moins 10% des professionnels qui envoient des emails quotidiennement en conduisant.



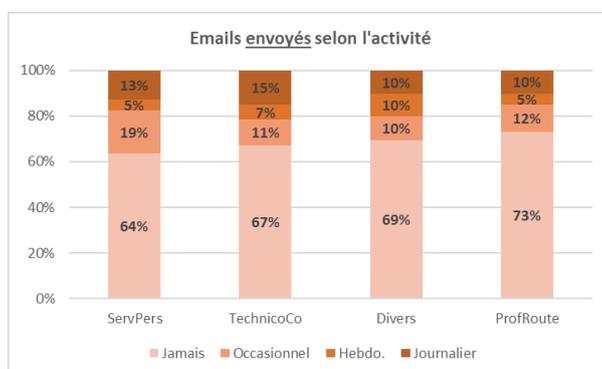
La fréquence d'envoi des emails varie avec les kilomètres sans qu'il y ait de relation croissante. Les professionnels qui en envoient le plus sont ceux qui font entre 250 et 500 km par semaine.

Par contre, la fréquence d'envoi des emails va croissante avec les fonctions d'encadrement. 15% des professionnels qui encadrent 5 personnes et plus envoient quotidiennement. 40% en envoient au moins occasionnellement, contre seulement 24% des professionnels qui n'ont aucune fonction d'encadrement.



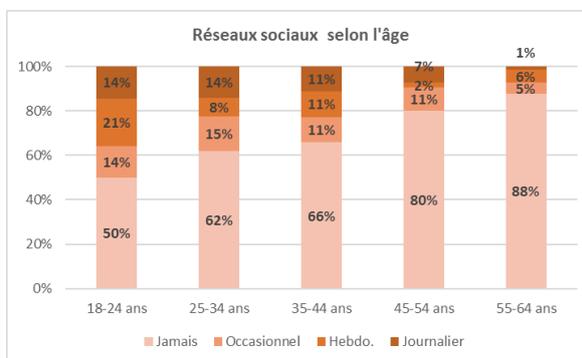
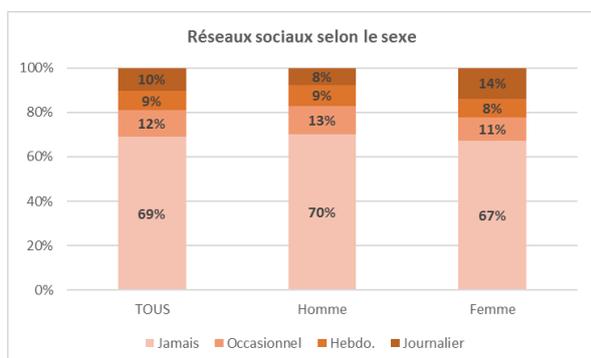
Les technico-commerciaux sont un peu plus nombreux que les autres professionnels à envoyer quotidiennement des emails, alors que les professionnels officiant dans le domaine des soins et services à domicile sont plus nombreux à le faire de façon occasionnelle.

Quelle que soit le corps de métier, on trouve toujours au moins 10% des professionnels qui envoient des emails chaque jour pendant qu'ils conduisent pour le travail.

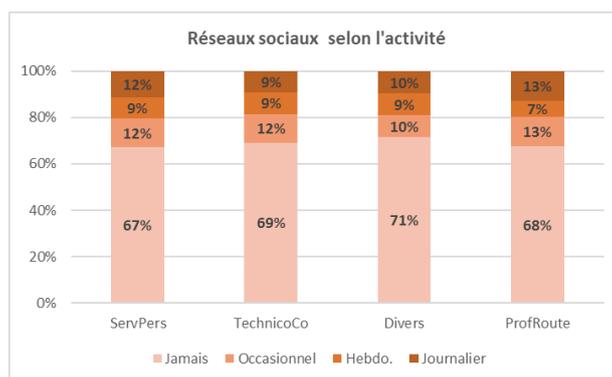
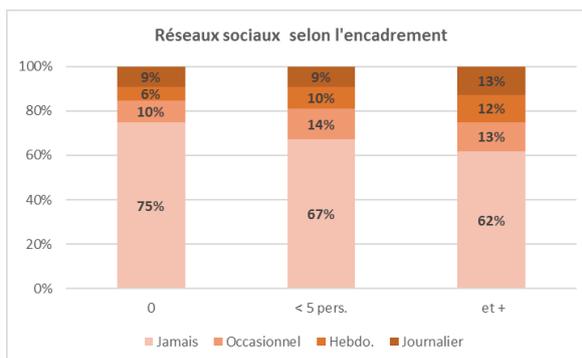
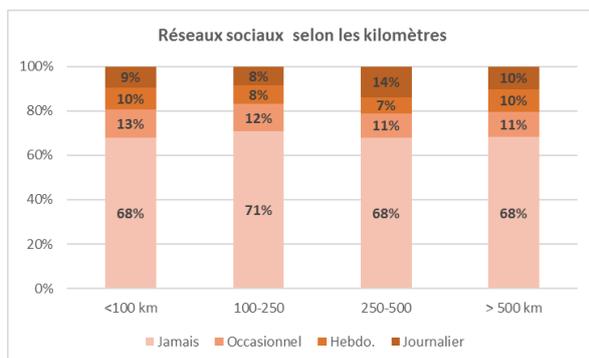


3.2.3.4 Réseaux sociaux

Un peu plus de 30% (31%) des professionnels de notre base consultent les réseaux sociaux. Cette pratique est fortement liée à l'âge puisque 50% des 18-24 ans le font au moins occasionnellement, et le taux diminue à mesure que l'âge avance. La fracture se fait après 45 ans où la pratique devient plus marginale.



La pratique n'est pas liée aux kilomètres parcourus ni aux corps d'activité professionnelle. Elle augmente avec les fonctions d'encadrement, on retrouve plus d'utilisateurs fréquents et occasionnels chez les professionnels qui encadrent 5 personnes et plus.



3.2.3.5 Messages privés versus professionnels :

La part des échanges professionnels varie selon les médias utilisés pour communiquer à l'écrit.

Les professionnels utilisent beaucoup les SMS et les emails, presque la moitié des SMS et emails reçus concernent le travail, et plus de 40% de ceux qui sont envoyés. Les autres usages comme les messageries instantanées et les réseaux sociaux sont plus majoritairement réservés à des échanges privés. Il est notable, cependant, que la part des messages professionnels n'y est pas pour autant marginale : 20% des messages instantanés reçus et 24% de ceux qui sont envoyés sont professionnels.

Plus l'âge des professionnels augmente et plus la part d'échanges professionnels dans les mails et les SMS reçus augmente, ce n'est pas forcément le cas sur les SMS envoyés qui restent toutefois souvent professionnels. A partir de 45 ans, les SMS et emails lus sont majoritairement des échanges professionnels.

Part des échanges professionnels en fonction du genre et de l'âge

Message écrits reçus	n	TOUS	Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-65
Sms reçus	503	47%	52%	40%	36%	40%	46%	54%	67%
Messages instantanes ecrits reçus	261	20%	24%	15%	18%	14%	23%	22%	38%
Posts reçus sur les reseaux sociaux	197	17%	22%	11%	15%	14%	21%	21%	5%
Emails reçus	361	47%	48%	44%	44%	40%	42%	52%	74%
Pieces jointes reçues	220	40%	39%	42%	49%	32%	42%	35%	59%
Fils d'actualite	164	17%	18%	15%	18%	8%	20%	23%	18%

Message écrits envoyés	n	TOUS	Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-65
Sms envoyés	467	43%	46%	38%	39%	33%	48%	45%	56%
Messages instantanes ecrits envoyés	217	24%	26%	22%	25%	21%	27%	26%	14%
Posts envoyés sur les reseaux sociaux	158	21%	23%	17%	13%	19%	24%	24%	8%
Emails envoyés	272	41%	41%	40%	46%	34%	41%	45%	47%
Pieces jointes envoyées	175	32%	29%	36%	37%	30%	34%	33%	24%

Il y a une relation croissante entre les kilomètres parcourus et le taux d'échanges professionnels sur les SMS et emails reçus et envoyés. Plus de la moitié des emails et SMS lus par les gros rouleurs qui font plus de 500km par semaine sont à visée professionnelle, un peu moins de la moitié pour les SMS et emails envoyés.

Les fonctions d'encadrement font aussi évoluer ce taux. Plus les professionnels encadrent des personnes, et plus la part d'échanges professionnels est forte. Comme pour les gros rouleurs, plus de la moitié des SMS et emails lus concernent le travail.

Part des échanges professionnels en fonction des distances parcourues et des fonctions d'encadrement

Message écrits reçus	n	TOUS	Km/semaine				Encadrement		
			<100	100-250	250-500	>500	0	< 5	5 et +
Sms reçus	503	47%	38%	48%	52%	52%	43%	46%	53%
Messages instantanes écrits reçus	261	20%	13%	21%	26%	20%	15%	15%	27%
Posts reçus sur les reseaux sociaux	197	17%	13%	17%	20%	17%	7%	19%	25%
Emails reçus	361	47%	37%	49%	47%	52%	45%	43%	51%
Pieces jointes reçues	220	40%	33%	39%	42%	45%	42%	37%	40%
Fils d'actualite	164	17%	11%	15%	24%	17%	8%	18%	23%

Message écrits envoyés	n	TOUS	Km/semaine				Encadrement		
			<100	100-250	250-500	>500	0	< 5	5 et +
Sms envoyés	467	43%	34%	43%	47%	45%	40%	39%	48%
Messages instantanes écrits envoyés	217	24%	19%	23%	29%	25%	17%	19%	34%
Posts envoyés sur les reseaux sociaux	158	21%	14%	18%	26%	26%	12%	16%	29%
Emails envoyés	272	41%	32%	43%	41%	47%	40%	37%	43%
Pieces jointes envoyées	175	32%	23%	36%	36%	29%	34%	30%	32%

Les technico-commerciaux reçoivent bien plus de SMS et emails pour le travail que les autres catégories de professionnels. 59% des emails reçus et 55% de ceux qui sont envoyés sont professionnels, presque la moitié des pièces jointes consultées toujours pour cette même catégorie de professionnels.

Part des échanges professionnels en fonction de l'activité

Message écrits reçus	n	TOUS	ServPers	TechCom	Divers	ProfRoute
Sms reçus	503	47%	41%	54%	40%	42%
Messages instantanes écrits reçus	261	20%	16%	25%	17%	16%
Posts reçus sur les reseaux sociaux	197	17%	12%	21%	16%	12%
Emails reçus	361	47%	33%	59%	40%	26%
Pieces jointes reçues	220	40%	34%	48%	34%	24%
Fils d'actualite	164	17%	15%	20%	14%	11%

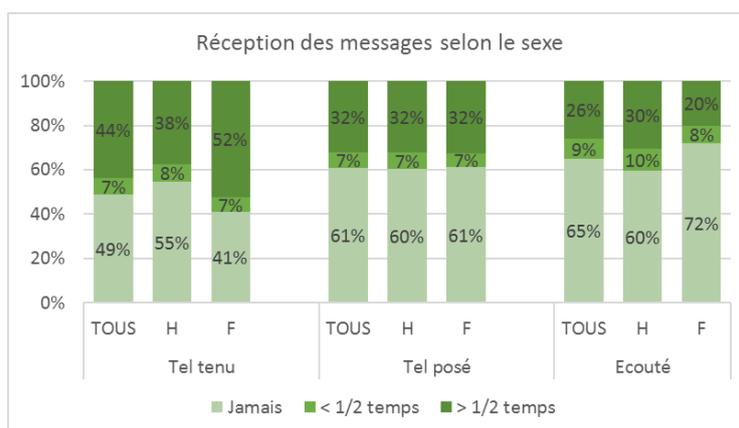
Message écrits envoyés	n	TOUS	ServPers	TechCom	Divers	ProfRoute
Sms envoyés	467	43%	34%	50%	43%	35%
Messages instantanes écrits envoyés	217	24%	22%	27%	22%	21%
Posts envoyés sur les reseaux sociaux	158	21%	18%	23%	18%	22%
Emails envoyés	272	41%	27%	55%	30%	29%
Pieces jointes envoyées	175	32%	25%	42%	22%	24%

3.2.4 Gestion des messages

Revenons maintenant à l'ensemble des conducteurs qui reçoivent des messages afin de comptabiliser les différentes façons de le faire. Sont différenciés ici : la lecture de messages le téléphone étant tenu à la main, la lecture de messages sur le téléphone ou un autre écran fixé dans l'habitacle et l'écoute des messages.

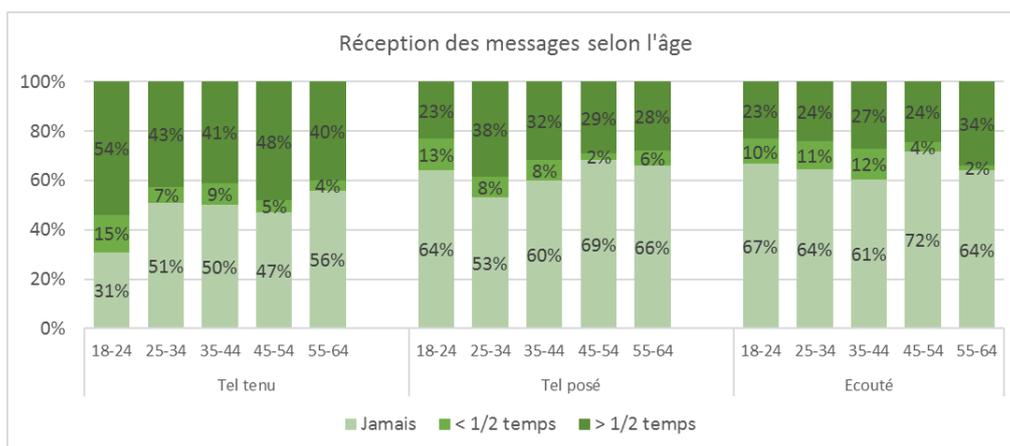
Près de la moitié des professionnels (49%) ne tiennent jamais leur téléphone à la main pour lire leurs messages, même si la grande majorité des conducteurs lit encore ses messages. En effet, seuls 35% des professionnels les écoutent au moins de temps en temps. Ce sont plus souvent des hommes que des femmes. Il est remarquable toutefois que l'écoute des

messages est, pour ceux qui l'ont adoptée, bien plus habituelle (26% le font plus de la moitié du temps) qu'occasionnelle (seuls 9% le font moins de la moitié du temps).



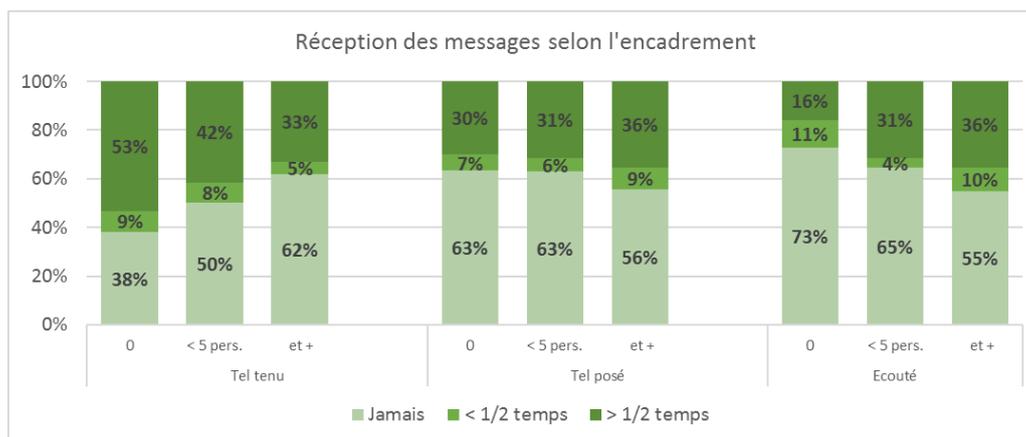
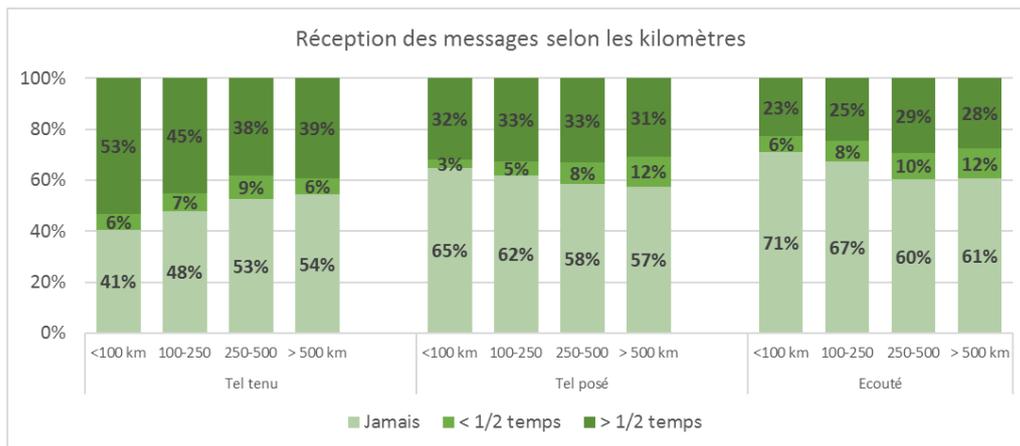
La lecture de messages téléphone en main diminue avec l'âge, mais ce constat va de pair avec la fréquence des messages et la diversité de leurs contenus qui diminuent également. En effet, en vieillissant, les professionnels reçoivent moins de messages mixtes qui combinent texte image ou vidéo, plus difficilement écoutés.

L'écoute des messages concerne bien plus les moins de 45 ans que les plus âgés, mais ces derniers sont également moins nombreux à recevoir des messages.



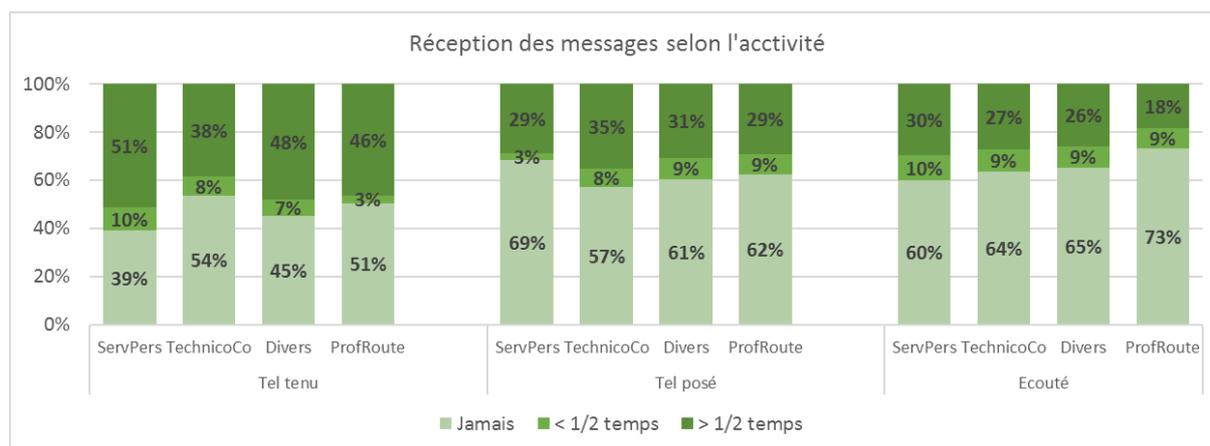
On observe le même constat que pour l'âge avec les kilomètres parcourus. Plus sollicités par des messages aux contenus diversifiés, les conducteurs qui roulent plus sont plus contraints de tenir leur téléphone en main pour lire leurs messages, mais dans le même temps, ils sont également plus nombreux à en écouter.

Les résultats sont encore plus marqués si l'on considère le fait s'assurer une fonction d'encadrement.

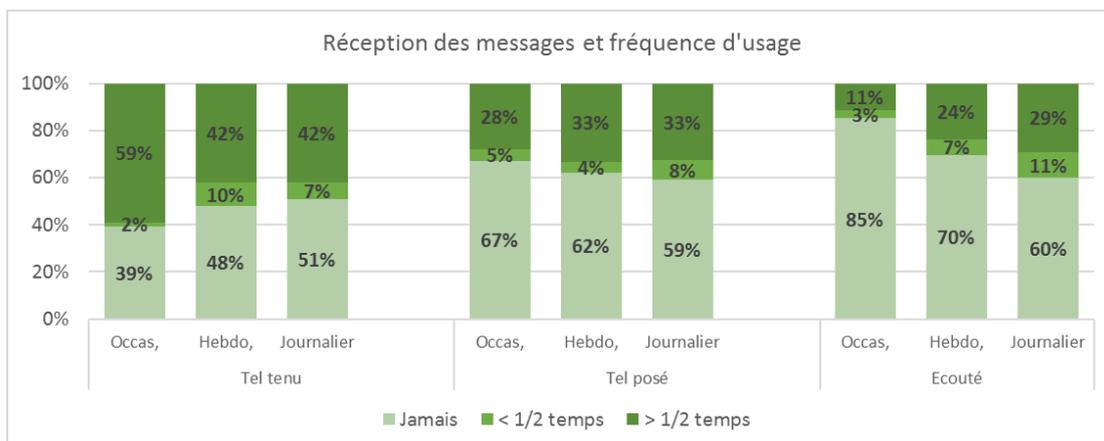


Les technico-commerciaux sont bien moins nombreux que les autres groupes à tenir leur téléphone en main pour lire leurs messages. Rappelons que ce sont eux qui ont la part de messages professionnels la plus importante. Parallèlement, ils sont également plus nombreux que la moyenne à écouter leurs messages.

Les professionnels de la route sont les moins nombreux à écouter leurs messages.



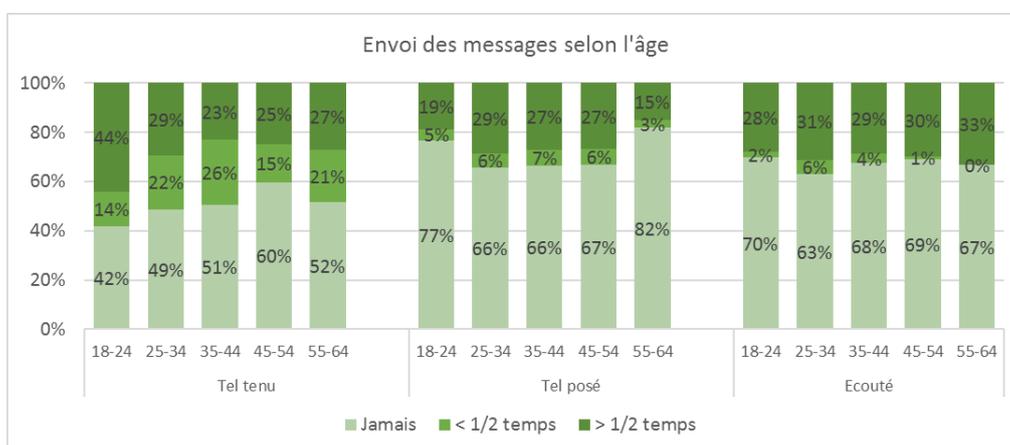
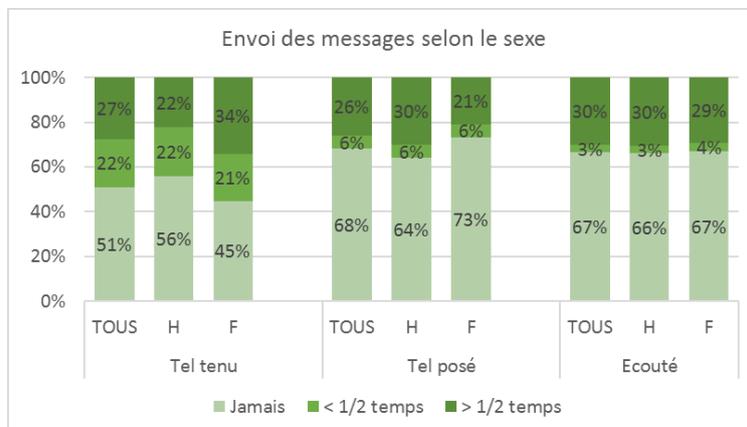
La tenue du téléphone pour lire les messages diminue avec la fréquence d'usage, tandis qu'augmente de façon très nette l'écoute des messages. Avec la fréquence d'usage, les conducteurs développent des stratégies leur permettant de réceptionner leurs messages de façon plus sécuritaire en évitant toute manipulation du téléphone.

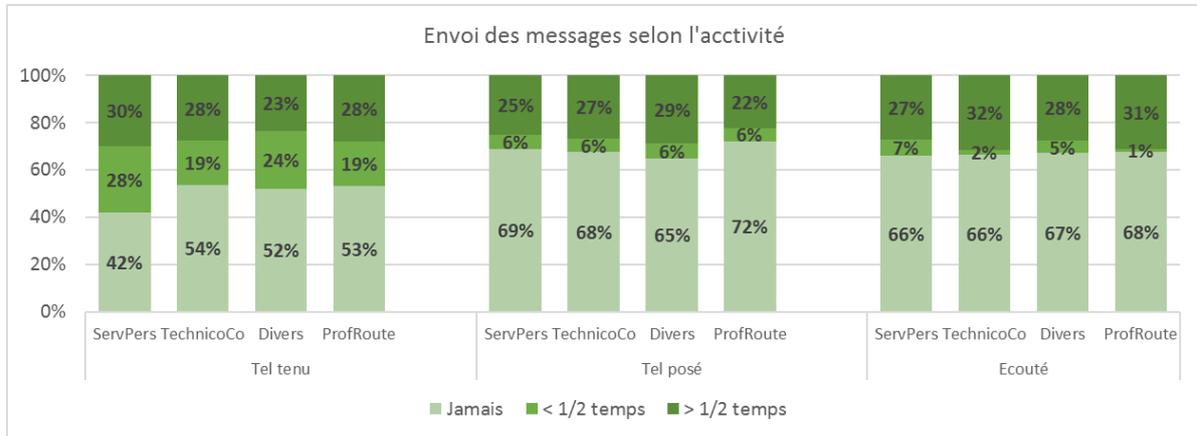
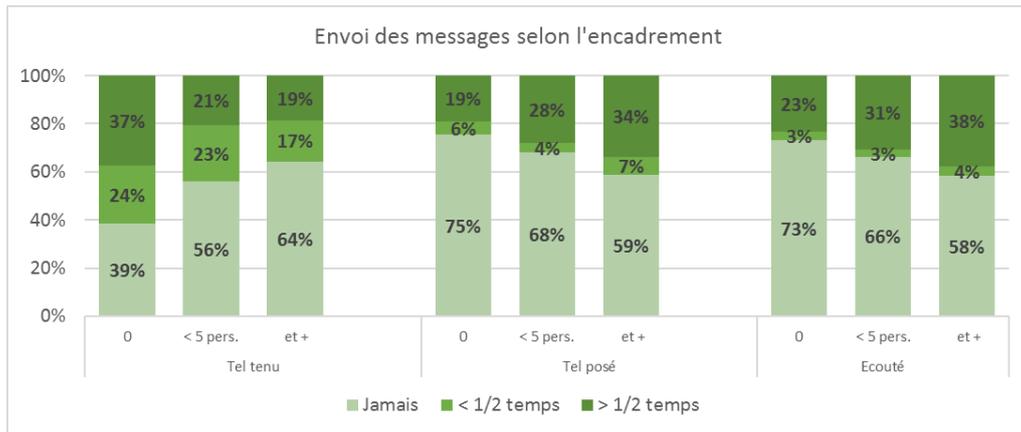
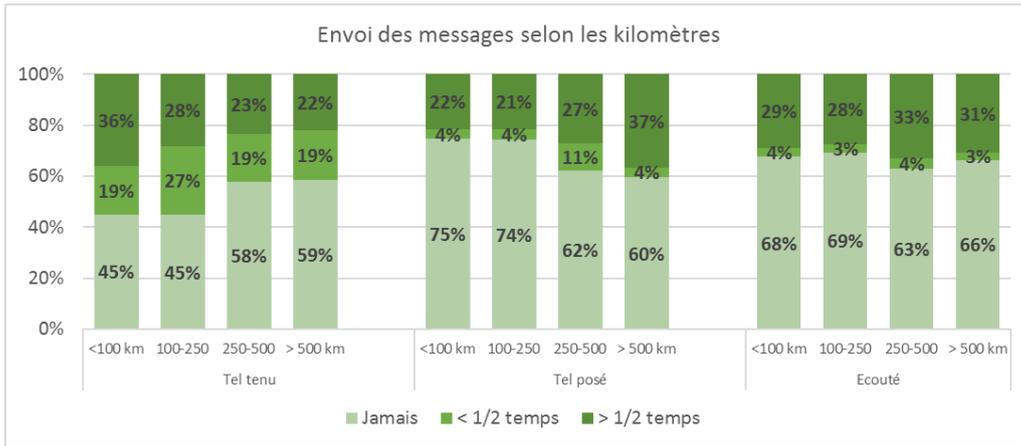


Si on restreint l'analyse aux conducteurs qui envoient des messages, on observe des tendances très similaires. Ils sont toutefois un peu moins nombreux à dicter leurs messages (33% le font au moins occasionnellement) qu'à les écouter (35% les écoutent au moins occasionnellement).

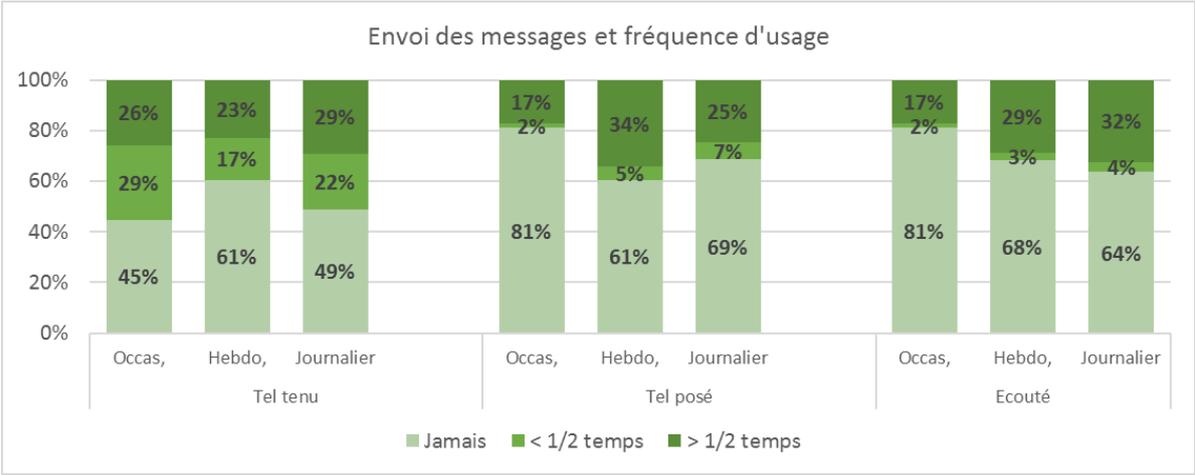
On retrouve le même effet de l'âge et des kilomètres sur la tenue du téléphone en main, mais pas sur la dictée des messages et un effet lié aux fonctions d'encadrement particulièrement marqué à la fois sur la tenue du téléphone en main et la dictée des messages.

L'activité professionnelle ne semble pas avoir un impact très important sur la façon d'envoyer les messages.





La fréquence de l'usage a un effet particulièrement marqué sur la dictée des messages : seuls 19% de ceux envoient des messages occasionnellement au volant l'ont déjà expérimenté contre 36% de ceux qui en envoient tous les jours.



4 Déterminants des usages

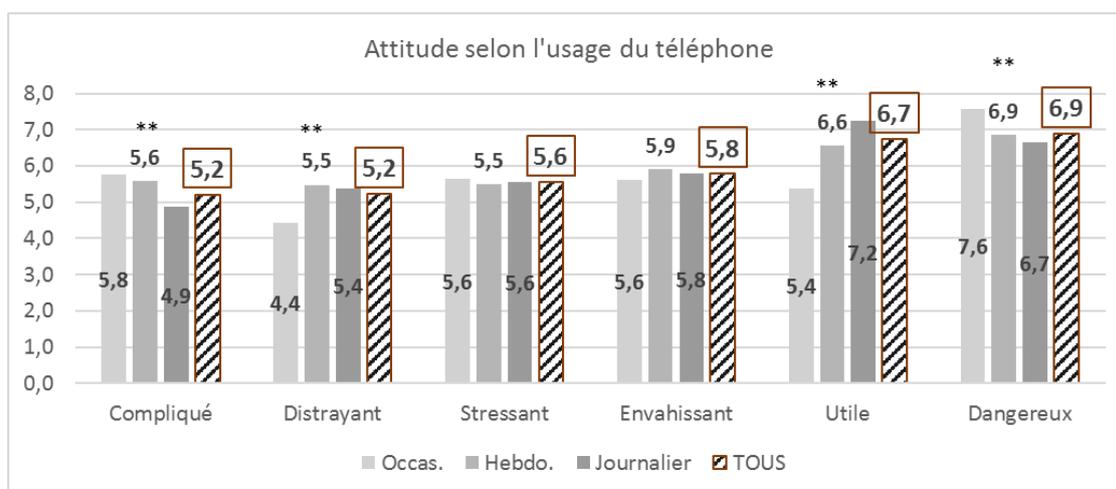
Dans cette partie sont analysés les déterminants des usages. Pour chaque question, les répondants devaient préciser leur degré d'accord avec l'assertion proposée en choisissant une note de 0 à 10. (0 pas du tout d'accord à 10, tout à fait d'accord).

4.1 Attitude vis-à-vis du téléphone au volant

Nous nous intéresserons tout d'abord aux attitudes des conducteurs vis-à-vis du téléphone, c'est-à-dire à la façon dont le téléphone est perçu dans l'habitacle du véhicule.

4.1.1 Attitude selon la fréquence d'usages du téléphone

Les valeurs les plus élevées pointent l'utilité du téléphone au volant pour l'ensemble des conducteurs, mais aussi le fait qu'il soit dangereux au volant. Ces deux attributs sont très liés à la fréquence d'usage : l'utilité déclarée augmente avec la fréquence de l'usage tandis que son côté dangereux diminue de façon significative.



(** : la différence observée est significative $p < .01$; * : la différence est significative $p < .05$)

Plus le téléphone est utilisé en conduisant et moins son usage semble compliqué. Il est intéressant de noter que le côté stressant et envahissant du téléphone ne dépendent pas de sa fréquence d'usage. En effet, ceux qui ont un usage fréquent du téléphone ne le ressentent pas plus envahissant ni plus stressant que ceux qui en ont un usage plus occasionnel.

4.1.2 Attitude selon les profils

Les femmes se distinguent des hommes et considèrent le téléphone moins utile mais plus dangereux au volant.

Seul l'aspect distrayant différencie les classes d'âges. Avec l'âge le téléphone est considéré de moins en moins distrayant, peut-être parce que les fonctions les plus distrayantes sont de moins en moins utilisées.

Attitudes des conducteurs vis-à-vis du téléphone au volant en fonction du genre et de l'âge

Attitudes	TOUS	Hommes	Femmes	Sign.	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	Sign.
Complicé	5,2	5,1	5,4	ns	5,2	5,2	5,2	5,2	5,2	ns
Distrayant	5,2	5,1	5,3	ns	6,1	5,8	5,5	4,5	3,9	**
Stressant	5,6	5,4	5,7	ns	5,9	5,5	5,6	5,4	5,5	ns
Envahissant	5,8	5,8	5,8	ns	5,9	5,7	5,7	5,7	6,4	ns
Utile	6,7	6,9	6,5	*	6,7	6,8	6,8	6,6	6,8	ns
Dangereux	6,9	6,7	7,2	**	7,4	6,9	6,7	6,9	7,1	ns

(** : différence significative avec $p < .01$; * : différence significative avec $p < .05$; ns : différence non significative)

Plus les conducteurs font des kilomètres et moins le téléphone leur semble compliqué à utiliser au volant et dangereux, ce qui va de pair avec un usage du téléphone qui croît avec les kilomètres.

Le téléphone est jugé plus utile par les professionnels qui assurent des fonctions d'encadrement, mais aussi plus distrayant. Le fait que ces fonctions induisent une forte sollicitation au téléphone pourrait l'expliquer.

Attitudes des conducteurs vis-à-vis du téléphone en fonction des distances parcourues et des fonctions d'encadrement

Attitudes	TOUS	Km/semaine				Sign.	Encadrement			Sign.
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km		0	< 5 pers	5 et +	
Complicé	5,2	5,5	5,4	4,9	4,8	*	5,2	5,2	5,2	ns
Distrayant	5,2	5,4	5,1	5,3	5,3	ns	4,8	5,3	5,7	**
Stressant	5,6	5,3	5,6	5,6	5,6	ns	5,3	5,9	5,7	ns
Envahissant	5,8	5,7	5,9	5,7	5,9	ns	5,6	5,8	6,0	ns
Utile	6,7	6,6	6,5	7,0	6,9	ns	6,5	6,9	7,0	*
Dangereux	6,9	7,2	6,9	6,9	6,4	*	6,9	7,0	6,7	ns

(** : différence significative avec $p < .01$; * : différence significative avec $p < .05$; ns : différence non significative)

C'est en termes d'utilité que l'on trouve la plus forte différence entre les groupes de métiers. Les valeurs sont particulièrement élevées pour les technico-commerciaux.

Attitudes des conducteurs vis-à-vis du téléphone au volant en fonction des groupes de métiers

Attitudes	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute	Sign.
Complicé	5,6	5,0	5,5	5,1	ns
Distrayant	5,1	5,2	5,2	5,5	ns
Stressant	6,0	5,3	5,3	6,0	*
Envahissant	6,2	5,5	5,8	6,0	ns
Utile	6,2	7,0	6,8	6,6	**
Dangereux	7,2	6,6	7,2	6,9	*

(** : différence significative avec $p < .01$; * : différence significative avec $p < .05$; ns : différence non significative)

4.2 Pression ressentie et usage du téléphone

Les focus groupes avaient permis de mettre en évidence la forte pression à laquelle sont soumis certains professionnels lorsqu'ils sont sur la route. En effet, à la pression liée au travail lui-même, s'ajoute souvent la pression qu'ils ressentent pour rester connectés à leur entourage que ce soit des collègues, des clients ou, des supérieurs hiérarchiques.

Deux séries de questions nous ont permis d'aborder la question de la pression pendant le temps de conduite. Les participants se sont tout d'abord exprimés sur les principaux éléments qui en sont responsables que soit la nécessité de s'adapter aux conditions de circulation (trafic, météo, type de route...) ou celle de respecter un planning ou l'avancement du travail. Ils se sont également exprimés sur la pression plus directement engendrée par le téléphone : répondre rapidement à des sollicitations, répondre à des échanges complexes

par téléphone, répondre à des sollicitations fréquentes au téléphone ou utiliser et manipuler de multiples systèmes et appareils en conduisant.

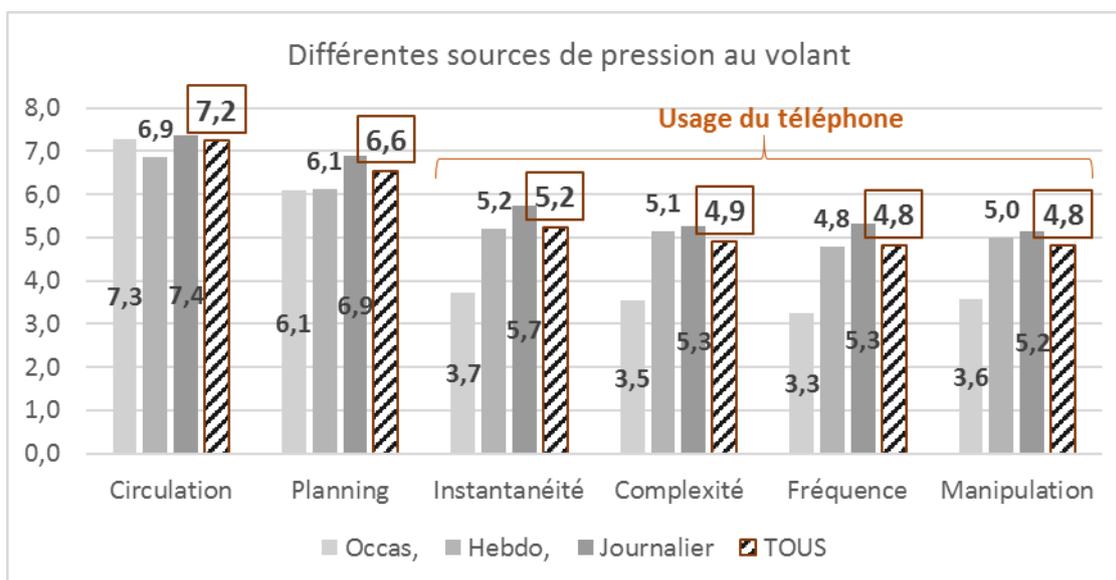
Ils ont ensuite évalué la contribution du téléphone à cette pression subie dans le véhicule : le téléphone atténue la pression, n'est pas un facteur de pression, augmente un peu la pression ou l'augmente beaucoup.

Comme précédemment, ils devaient préciser leur degré d'accord avec les assertions proposées en choisissant une note de 0 à 10. (0 pas du tout d'accord à 10, tout à fait d'accord).

4.2.1 Pression selon la fréquence d'usage du téléphone

Les deux facteurs de pression les plus importants ne sont pas liés à l'usage du téléphone quelle que soit sa fréquence d'usage et restent l'adaptation aux conditions de circulation et la nécessité de respecter un planning ou l'avancement du travail.

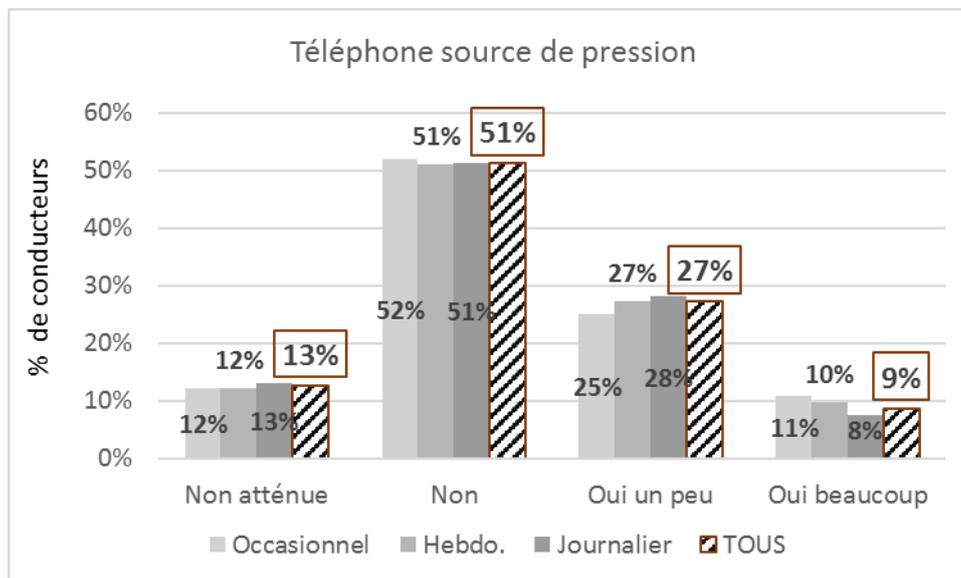
Sans surprise, la pression engendrée par les sollicitations téléphoniques augmente de façon très significative avec la fréquence de son usage au volant, que ce soit en raison de la rapidité attendue d'une réponse, de la complexité des échanges, de leur fréquence ou de la nécessité de manipuler le téléphone en conduisant. Les utilisateurs occasionnels (moins d'une fois par semaine), très peu concernés, ont donné des notes très peu élevées qui s'opposent nettement à celles données par ceux qui ont usage journalier de leur téléphone au volant.



A la question d'une contribution potentielle du téléphone à la pression subie sur la route, les conducteurs ont répondu très majoritairement non. Pour 51% d'entre eux, le téléphone n'est pas un facteur de pression et peut même l'atténuer dans 13% des cas. A cet égard, nous avons vu dans les focus groupes que le téléphone permettait de solutionner certaines difficultés comme le manque d'information pour localiser un client, la nécessité de joindre l'entreprise et/ou le client... qui en faisait un outil indispensable pendant la conduite.

Néanmoins, pour 36% des professionnels le téléphone apparaît comme une source supplémentaire de pression (pour 27% un peu et 9% beaucoup). Il est notable que le nombre de ceux qui considèrent que le téléphone augmente "un peu" la pression croît avec

la fréquence d'usage, alors que le nombre de ceux qui considèrent que le téléphone augmente "beaucoup" la pression diminue avec l'usage.



4.2.2 Pression selon les profils

L'adaptation aux conditions de circulations et la nécessité de se respecter un planning et l'avancement de l'activité restent pour tous les facteurs de pression les plus importants. Ces facteurs de pression sont déclarés significativement plus élevés par les femmes que par les hommes.

L'importance accordée aux facteurs liés à l'usage du téléphone (immédiateté d'une réponse, complexité des échanges, fréquence et nécessité de manipuler le téléphone) diminue de façon significative avec l'âge, sans doute peut-être parce que ces sollicitations sont de moins en moins nombreuses, mais aussi, peut-être en raison d'une meilleure gestion du téléphone avec l'expérience.

Ces mêmes facteurs deviennent, à l'inverse, de plus en plus importants avec les kilomètres parcourus et le fait d'assurer une fonction d'encadrement, avec l'augmentation des sollicitations qui leur sont liées.

Facteurs de pression en fonction du genre et de l'âge

Pression	TOUS	Hommes	Femmes	Sign.	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	Sign.
Circulation	7,2	7,1	7,5	**	6,9	7,1	7,3	7,3	7,6	ns
Planning	6,6	6,4	6,8	**	6,5	6,7	6,7	6,1	6,8	ns
Instantanéité	5,2	5,4	5,1	ns	5,4	5,4	5,4	4,9	4,8	ns
Complexité	4,9	5,0	4,7	ns	5,5	5,2	5,1	4,5	4,3	*
Fréquence	4,8	4,9	4,6	ns	5,0	5,0	5,1	4,2	4,4	*
Manipulation	4,8	5,0	4,6	*	5,7	5,0	5,1	4,2	4,2	**

(** : différence significative avec $p < .01$; * : différence significative avec $p < .05$; ns : différence non significative)

Facteurs de pression en fonction des distances parcourues et de la fonction d'encadrement

Pression	TOUS	Km/semaine				Sign.	Encadrement			Sign.
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km		0	< 5 pers	5 et +	
Circulation	7,2	7,3	7,4	7,0	7,2	ns	7,2	7,2	7,3	ns
Planning	6,6	6,2	6,8	6,5	6,6	ns	6,5	6,3	6,8	ns
Instantanéité	5,2	4,7	5,2	5,3	5,8	**	4,5	5,6	6,1	**
Complexité	4,9	4,6	4,8	5,1	5,2	ns	4,2	5,3	5,7	**
Fréquence	4,8	4,3	4,7	4,9	5,4	**	4,1	5,0	5,8	**
Manipulation	4,8	4,2	4,9	5,0	5,2	**	4,2	4,9	5,7	**

Nos grands groupes de professionnels ne se distinguent qu'en termes de conditions de circulation et de nécessité de respecter un planning qui sont beaucoup plus élevés chez les professionnels qui assurent des soins et services à domicile.

Facteurs de pression en fonction des catégories de métiers

Pression	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute	Sign.
Circulation	7,6	7,0	7,3	7,2	*
Planning	7,0	6,4	6,1	6,8	**
Instantanéité	5,2	5,2	5,3	5,2	ns
Complexité	4,7	5,0	4,8	4,9	ns
Fréquence	4,8	5,0	4,5	4,7	ns
Manipulation	4,5	4,9	4,8	4,9	ns

Le fait de considérer que le téléphone ne soit pas un vecteur de pression au volant est un sentiment qui augmente très fortement avec l'âge, alors que diminue l'impression qu'il est susceptible de l'atténuer.

45% de ceux qui font plus de 500 km/semaine et 47% de ceux qui encadrent plus de 5 personnes considèrent le téléphone comme un facteur de pression.

Pression liée au téléphone en fonction du genre et de l'âge (% de conducteurs)

Pression	TOUS	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans
Non atténuée	13%	12%	13%	21%	15%	14%	8%	5%
Non	51%	50%	52%	46%	47%	49%	59%	61%
Oui un peu	27%	28%	26%	23%	29%	31%	22%	24%
Oui beaucoup	9%	9%	8%	9%	10%	7%	11%	10%

Pression liée au téléphone en fonction des distances parcourues et de la fonction d'encadrement

Pression	TOUS	Km/semaine				Encadrement		
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km	0	< 5 pers	5 et +
Non atténuée	17%	17%	11%	11%	13%	12%	13%	13%
Non	53%	53%	53%	54%	43%	53%	54%	48%
Oui un peu	24%	24%	27%	25%	34%	24%	28%	31%
Oui beaucoup	6%	6%	9%	9%	11%	11%	5%	8%

43% des professionnels de la route considèrent le téléphone comme une source de pression contre seulement 34% des technico-commerciaux, vraisemblablement en raison de l'aide importante apportée par le téléphone lorsqu'ils sont au volant.

Pression liée au téléphone en fonction des catégories de métiers

Pression	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute
Non atténuée	13%	12%	16%	9%
Non	48%	54%	53%	47%
Oui un peu	30%	26%	21%	32%
Oui beaucoup	8%	8%	9%	11%

4.3 Attitude vis à vis des fonctionnalités du téléphone

4.3.1 Fonctionnalités et fréquence d'usage

Une série de questions a permis d'aborder l'attitude des participants vis-à-vis de trois grands types de fonctionnalités offertes par le téléphone : les **conversations**, la **lecture de message** et l'**envoi de messages** ou la manipulation du téléphone. Pour chaque type d'usage, ils ont précisé sur une échelle de 0 à 10 :

- si utiliser cette fonctionnalité représentait un poids pendant la conduite,
- s'ils trouvaient facile de le faire en conduisant,
- s'ils évitaient de le faire en conduisant,
- s'ils le faisaient quelles que soient les conditions de circulation,
- s'ils estimaient prendre un risque en termes de sécurité routière,
- si cela entraînait des erreurs de conduite,
- et si leurs interlocuteurs souhaitaient une réponse alors qu'ils étaient au volant.

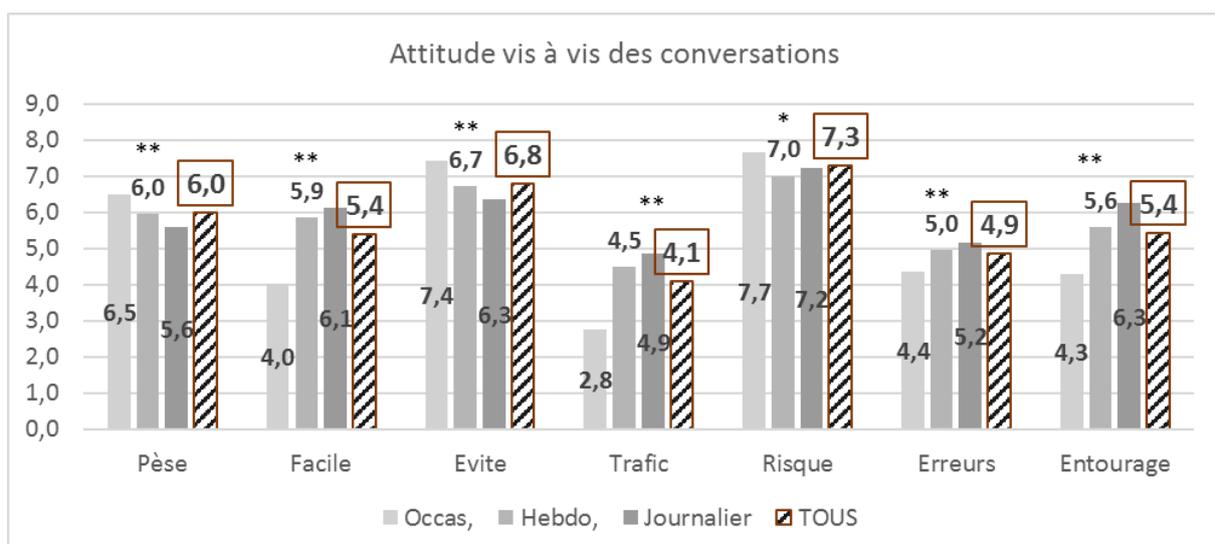
Pour la lecture et l'écriture de messages, ils ont également précisé s'il leur arrivait de sous-estimer le temps pendant lequel leur regard était détourné de la route pendant qu'ils le faisaient.

Ces questions n'ont été posées qu'aux professionnels ayant déclaré utiliser la fonctionnalité au volant. Par exemple les questions concernant les conversations téléphoniques n'ont été posées qu'aux professionnels ayant déclaré en avoir au moins de temps en temps.

En ce qui concerne les **conversations téléphoniques**, les valeurs les plus importantes sont obtenues pour le risque en termes de sécurité routière qu'elles impliquent ; ce risque est perçu significativement plus fort par les utilisateurs occasionnels. A cet égard, il est notable que la fréquence d'usage augmentant, les conducteurs reconnaissent faire de plus en plus d'erreurs de conduite. Toutefois, les conducteurs ont donné les plus faibles valeurs au fait de répondre quelles que soient les conditions de conduite ("Trafic"), ce qui montre une certaine adaptation de leur part aux conditions de circulation lorsqu'ils répondent au téléphone.

Le poids engendré par une communication téléphonique diminue de façon très significative avec la fréquence d'usage, résultat confirmé par l'aisance perçue qui augmente avec la fréquence d'usage.

La pression de l'entourage augmente également avec la fréquence d'usage.

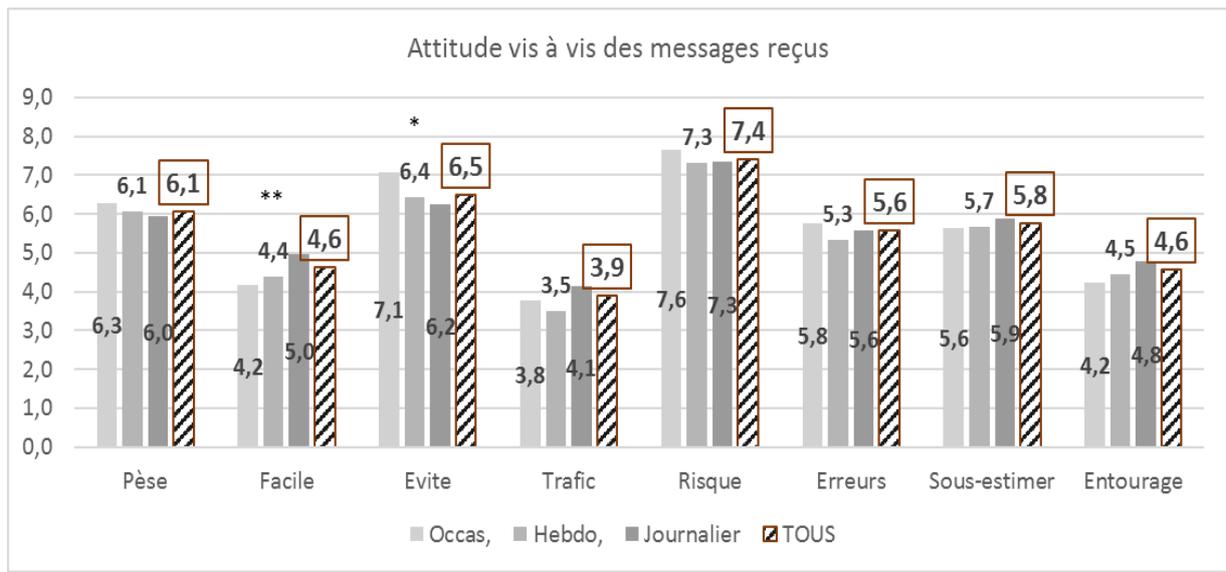


La **lecture de messages** est perçue comme bien moins facile que les conversations et les conducteurs déclarent faire plus d'erreurs de conduite en le faisant. Ils sont également conscients de sous-estimer le temps passé à regarder leur écran pendant qu'ils lisent des

messages. Ils se sentent, à l'inverse, moins sollicités par l'entourage pour lire des messages que pour répondre à un appel.

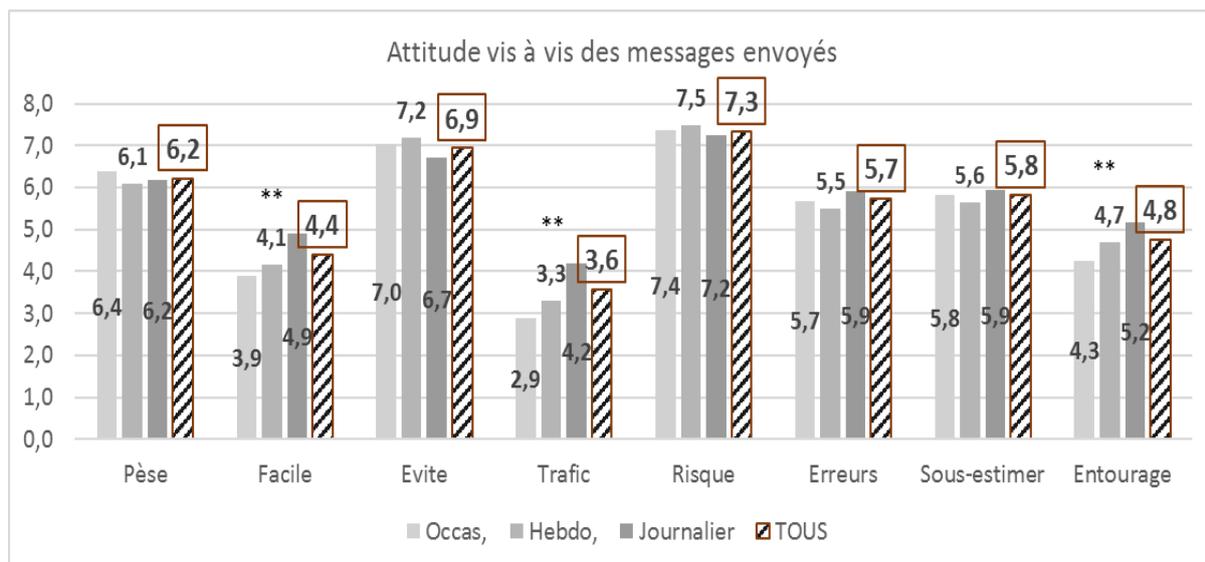
Le risque pris en lisant un message ne semble pas jugé plus important que celui de maintenir une conversation au volant.

Il est intéressant de noter que seule l'aisance perçue et le fait d'éviter de lire des messages augmente (aisance) et diminue (évitement) de façons significatives avec la fréquence de l'usage. Les autres points ne varient pas de façon significative en fonction de la fréquence d'usage.



L'écriture de messages et la manipulation du téléphone obtiennent des valeurs assez similaires à la lecture des messages, mais les notes attribuées sont généralement un peu plus fortes (poids, évitement, erreurs, sollicitation de l'entourage), tandis que l'aisance perçue est un peu moindre. Les conducteurs ont donné de très faibles valeurs au fait de répondre quelles que soient les conditions de conduite ("Trafic").

L'aisance perçue augmente de façon significative avec la fréquence d'usage ainsi que la pression de l'entourage. Le fait d'envoyer des messages quelles que soient les conditions de circulation augmente également avec l'usage.



4.3.2 Fonctionnalités et profils

En ce qui concerne l'attitude des professionnels vis-à-vis des **conversations téléphoniques**, ceux qui roulent plus s'opposent à ceux qui roulent moins quant à leur aisance perçue du maintien d'une conversation téléphonique en conduisant. C'est sans doute pour cette raison qu'ils reconnaissent plus volontiers téléphoner quelles que soient les conditions de circulation. Ils pensent également davantage que leur entourage attend une réponse de leur part alors qu'ils conduisent. Des résultats similaires sont obtenus pour ceux qui ont des fonctions d'encadrement.

L'âge n'a pas d'effet significatif, mais les femmes reconnaissent faire plus d'erreurs de conduite que les hommes.

Attitude vis-à-vis des conversations en fonction du genre et de l'âge

Conversation	TOUS	Hommes				Femmes				Sign,	18-24 ans					25-34 ans					35-44 ans					45-54 ans					55-64 ans					Sign,
		1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
Pèse	6,0					5,8	6,2			ns					5,0	5,9			6,1	6,1			6,1	6,1			6,1	6,1			ns					
Facile	5,4					5,5	5,2			ns					5,6	5,7			5,4	5,2			4,8	4,8			4,8	4,8			ns					
Evite	6,8					6,7	6,9			ns					6,7	6,5			7,0	6,9			6,9	6,9			6,9	6,9			ns					
Trafic	4,1					4,3	3,8			ns					4,3	4,2			4,2	3,9			3,5	3,5			3,5	3,5			ns					
Risque	7,3					7,2	7,4			ns					7,7	7,1			7,3	7,3			7,6	7,6			7,6	7,6			ns					
Erreurs	4,9					4,7	5,1		*						4,8	5,1			4,8	4,8			4,3	4,3			4,3	4,3			ns					
Entourage	5,4					5,7	5,1		**						5,4	5,5			5,5	5,3			5,3	5,3			5,3	5,3			ns					

(** : différence significative avec $p < .01$; * : différence significative avec $p < .05$; ns : différence non significative)

Attitude vis-à-vis des conversations en fonction des distances parcourues et de la fonction d'encadrement

Conversation	TOUS	Km/semaine					Sign,	Encadrement				Sign,
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km	0		< 5 pers	5 et +			
Pèse	6,0	6,1	6,1	6,0	5,7	ns	5,9	6,1	6,0	ns		
Facile	5,4	5,0	5,0	6,0	5,8	**	5,1	5,3	5,9	**		
Evite	6,8	7,1	6,9	6,4	6,7	ns	6,7	6,8	6,9	ns		
Trafic	4,1	3,6	3,7	4,8	4,5	**	3,7	4,1	4,6	**		
Risque	7,3	7,7	7,3	7,1	7,1	ns	7,4	7,2	7,2	ns		
Erreurs	4,9	5,0	4,8	4,9	4,7	ns	4,6	5,0	5,0	ns		
Entourage	5,4	5,0	5,2	5,8	5,8	*	4,9	5,6	6,0	**		

Seul le fait d'éviter d'avoir des conversations différencie nos grands groupes de professionnels. Les technico-commerciaux sont ceux déclarent le moins éviter d'avoir des conversations au volant.

Attitude vis-à-vis des conversations en fonction des groupes de métiers

Conversation	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute	Sign.
Pèse	6,3	5,8	6,1	6,1	ns
Facile	5,4	5,6	5,1	5,1	ns
Evite	6,9	6,5	7,1	7,3	*
Trafic	4,0	4,1	4,2	4,1	ns
Risque	7,5	7,2	7,4	7,2	ns
Erreurs	5,2	4,6	5,1	4,9	ns
Entourage	5,2	5,5	5,8	5,3	ns

L'âge a un effet très significatif sur l'attitude des professionnels vis-à-vis de la **réception de messages**. Le poids de devoir lire un message augmente significativement avec l'âge, et les conducteurs déclarent de plus en plus éviter de le faire, ce qui va de pair avec une aisance qui diminue de façon significative. En vieillissant, les conducteurs déclarent également de moins en moins lire un message quelles que soient les conditions de conduite.

Si les kilomètres parcourus n'influent pas sur les attitudes des conducteurs vis-à-vis de la réception de messages, les fonctions d'encadrement ont un effet très marqué.

Attitude vis-à-vis de la réception de messages en fonction du genre et de l'âge

Messages reçus	TOUS	Hommes	Femmes	Sign.	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	Sign.
Pèse	6,1	6,0	6,2	ns	5,4	5,8	6,1	6,2	7,0	*
Facile	4,6	4,6	4,6	ns	5,3	5,2	4,7	3,9	3,8	**
Evite	6,5	6,5	6,5	ns	5,1	6,0	6,6	7,0	7,5	**
Trafic	3,9	4,0	3,8	ns	4,5	4,2	4,2	3,2	2,9	**
Risque	7,4	7,3	7,6	ns	7,3	7,2	7,3	7,5	8,3	ns
Erreurs	5,6	5,3	5,9	*	6,5	5,8	5,6	4,9	5,3	*
Sous-estimer	5,8	5,6	6,0	ns	6,2	6,0	5,8	5,6	5,2	ns
Entourage	4,6	4,7	4,4	ns	4,7	5,1	4,5	4,1	4,1	*

Attitude vis-à-vis de la réception de messages en fonction des distances parcourues et de la fonction d'encadrement

Messages reçus	TOUS	Km/semaine					Encadrement			
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km	Sign.	0	< 5 pers	5 et +	Sign.
Pèse	6,1	6,1	6,2	6,1	5,8	ns	5,7	6,3	6,4	*
Facile	4,6	4,7	4,3	4,9	4,7	ns	4,2	4,8	5,0	**
Evite	6,5	6,2	6,7	6,6	6,4	ns	6,0	6,9	6,8	**
Trafic	3,9	4,0	3,6	4,2	3,8	ns	3,5	3,7	4,5	**
Risque	7,4	7,5	7,4	7,4	7,4	ns	7,6	7,4	7,2	ns
Erreurs	5,6	5,4	5,6	5,5	5,8	ns	5,4	5,6	5,8	ns
Sous-estimer	5,8	5,7	5,7	5,8	5,9	ns	5,7	5,8	5,9	ns
Entourage	4,6	4,4	4,3	4,9	4,8	ns	4,0	4,6	5,4	**

Les quatre grands groupes de métiers ne se différencient pas significativement en termes d'attitude vis-à-vis de la réception de messages.

Attitude vis-à-vis de la réception de messages en fonction des groupes de métiers

Messages reçus	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute	Sign.
Pèse	6,2	6,1	6,1	5,9	ns
Facile	4,8	4,7	4,5	4,5	ns
Evite	6,5	6,6	6,4	6,4	ns
Trafic	4,1	3,7	4,3	3,9	ns
Risque	7,8	7,3	7,5	7,2	ns
Erreurs	6,0	5,5	5,4	5,5	ns
Sous-estimer	6,0	5,8	5,5	5,8	ns
Entourage	4,8	4,4	5,0	4,5	ns

L'aisance déclarée pour l'**envoi de messages** diminue significativement avec l'âge, tout comme l'envoi de messages sans tenir compte des conditions de conduite. Ces deux facteurs augmentent, à l'inverse, avec les fonctions d'encadrement.

Attitude vis-à-vis de l'envoi de messages en fonction du genre et de l'âge

Manipulations	TOUS	Hommes	Femmes	Sign,	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	Sign,
Pèse	6,2	6,2	6,3	ns	6,6	5,9	6,4	6,3	5,9	ns
Facile	4,4	4,3	4,5	ns	4,7	5,1	4,3	3,7	3,2	**
Evite	6,9	6,9	7,0	ns	6,5	6,7	7,2	7,0	7,0	ns
Trafic	3,6	3,6	3,5	ns	3,9	3,9	3,8	2,8	2,4	**
Risque	7,3	7,2	7,5	ns	7,7	7,3	7,3	7,1	7,8	ns
Erreurs	5,7	5,5	6,1	**	6,3	6,0	5,7	5,4	5,2	ns
Sous-estimer	5,8	5,5	6,3	**	6,3	5,9	5,9	5,4	5,6	ns
Entourage	4,8	4,9	4,6	ns	5,2	5,1	4,7	4,5	3,8	ns

Attitude vis-à-vis de l'envoi de messages en fonction des distances parcourues et de la fonction d'encadrement

Manipulations	TOUS	Km/semaine					Encadrement			Sign,
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km	Sign,	0	< 5 pers	5 et +	
Pèse	6,2	6,2	6,2	6,1	6,4	ns	6,0	6,2	6,6	ns
Facile	4,4	4,4	4,1	4,9	4,2	ns	3,9	4,6	4,9	**
Evite	6,9	6,9	7,0	6,8	7,0	ns	7,0	6,8	7,0	ns
Trafic	3,6	3,6	3,3	4,0	3,3	ns	2,8	4,0	4,3	**
Risque	7,3	7,7	7,2	7,2	7,3	ns	7,6	7,2	7,1	ns
Erreurs	5,7	5,9	5,8	5,5	5,8	ns	5,7	5,9	5,7	ns
Sous-estimer	5,8	6,0	5,9	5,7	5,7	ns	5,9	6,1	5,6	ns
Entourage	4,8	4,3	4,4	5,5	4,8	**	3,9	5,2	5,6	**

Les quatre grands groupes de métiers ne se différencient pas significativement en termes d'attitude vis-à-vis de l'envoi de messages.

Attitude vis-à-vis de l'envoi de messages en fonction des groupes de métiers

Manipulations	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute	Sign,
Pèse	6,7	6,2	6,2	5,8	ns
Facile	4,4	4,5	4,3	4,3	ns
Evite	7,1	7,0	6,5	7,0	ns
Trafic	3,7	3,4	3,8	3,5	ns
Risque	7,3	7,4	7,2	7,3	ns
Erreurs	6,1	5,8	5,3	5,8	ns
Sous-estimer	6,3	5,8	5,6	5,6	ns
Entourage	4,8	4,7	4,8	4,9	ns

4.4 Autres déterminants

Enfin, quelques questions ont permis d'aborder le niveau d'addiction des professionnels à leur téléphone et d'autres ont été extraites d'une version simplifiée du DBQ ("Driving Behaviour Questionnaire") en 9 items¹³. Ce questionnaire permet d'appréhender le type de conduite des répondants suivant trois dimensions : les erreurs, les loupés et les infractions habituellement commis. Nous nous sommes limitées aux erreurs et infractions dans cette étude. Comme précédemment, les conducteurs ont indiqué sur une échelle de 0 à 10 s'ils étaient ou non d'accord ou non avec l'item proposé.

Les items addiction, erreurs et violations sont des variables combinées à partir des questions du questionnaire abordant le même thème. Les alphas de Cronbach ont été calculés afin de s'assurer de la pertinence de les regrouper, ces alphas sont de très bonne qualité.

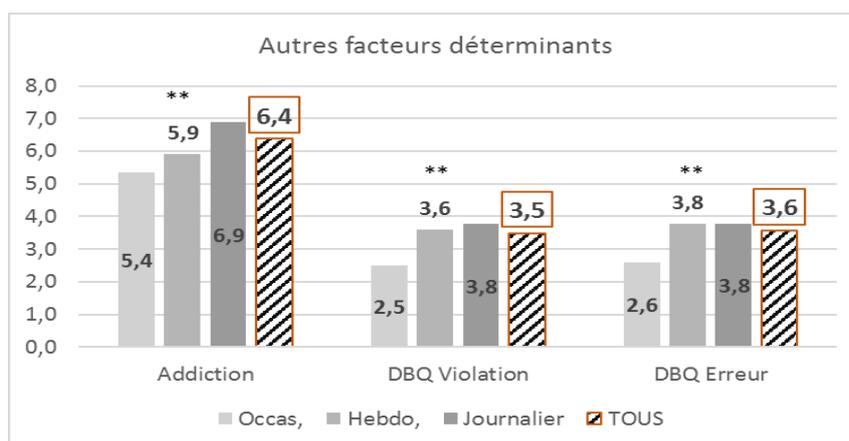
¹³ Martinussen, Møller & Ozkan, "Short and user-friendly: The development and validation of the Mini-DBQ", in Accident Analysis and Prevention 50 (2013) 1259– 1265

Liste des questions

Dimensions	Questions	Alpha de Cronbach
Violations	Coller un véhicule ou lui faire des appels de phare afin qu'il accélère ou vous libère la voie Rouler délibérément au-dessus de la vitesse autorisée tôt le matin ou tard le soir Faire la course avec un autre usager de la route	0,817
Erreurs	Ne pas faire attention à quelqu'un qui attend pour traverser a un passage piéton Sous-estimer l'allure d'un véhicule venant en face lorsque vous effectuez un dépassement Passer devant un véhicule prioritaire que vous n'avez pas vu ou dont vous avez mal jugé la vitesse	0,879
Addiction	Je trouve difficile de ne pas utiliser mon portable quand c'est impossible ou interdit (absence de réseau, avion...) La première chose que je fais le matin est de vérifier mes messages et/ou notifications sur mon portable Je suis perdue quand je ne peux pas utiliser mon portable Avoir un portable m'est indispensable dans la vie de tous les jours	0,810

Le degré d'addiction au téléphone augmente de façon significative avec sa fréquence d'usage.

Avoir un comportement infractionniste obtient des valeurs très faibles, ce qui tend à montrer que les professionnels interrogés ne se reconnaissent que très peu parmi les conducteurs qui commettent régulièrement des violations du code de la route. On peut souligner toutefois que de tels comportements s'accroissent avec la fréquence d'usage du téléphone. Il en est de même des erreurs de conduite.



Sans surprise le degré d'addiction au téléphone est très lié à l'âge. Erreurs et violations déclarées diminuent significativement avec l'âge.

A l'inverse, avec les fonctions d'encadrement l'addiction au téléphone augmente, tout comme les erreurs et violations du code de la route.

Aucune différence significative n'est relevée en fonction des groupes de métiers.

Addiction au téléphone et violations en fonction du genre et de l'âge

Autres facteurs	TOUS	Genre		Sign.	Âge					Sign.
		Hommes	Femmes		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	
Addiction	6,4	6,2	6,6	*	6,8	6,8	6,5	6,0	5,6	**
DBQ Violation	3,5	3,5	3,5	ns	4,2	4,0	3,6	3,1	2,1	**
DBQ Erreur	3,6	3,5	3,6	ns	4,2	4,0	3,6	3,4	2,1	**

Addiction au téléphone et violations en fonction des kilomètres parcourus et de la fonction d'encadrement

Autres facteurs	TOUS	Km/semaine					Sign.	Encadrement				Sign.
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km	0		< 5 pers	5 et +			
Addiction	6,4	6,5	6,1	6,6	6,4	ns	6,1	6,4	6,8	**		
DBQ Violation	3,5	3,4	3,3	3,7	3,7	ns	3,1	3,6	4,0	**		
DBQ Erreur	3,6	3,4	3,6	3,7	3,5	ns	3,1	3,8	4,0	**		

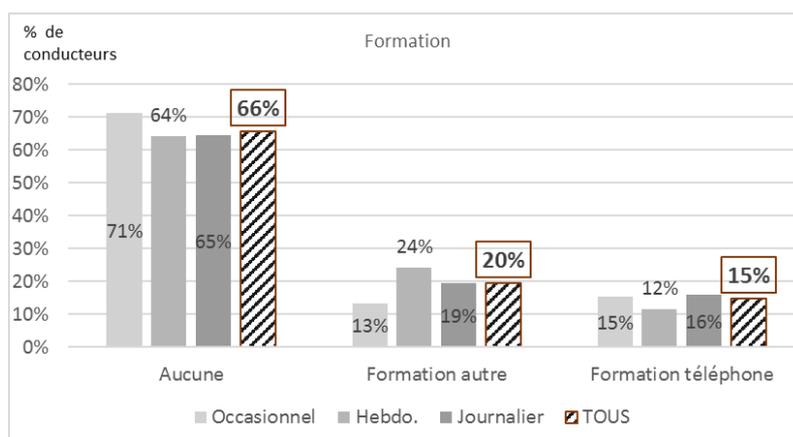
Addiction au téléphone et violations en fonction des groupes de métiers

Autres facteurs	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute	Sign,
Addiction	6,4	6,4	6,6	6,2	ns
DBQ Violation	3,4	3,5	3,5	3,5	ns
DBQ Erreur	3,7	3,4	3,6	3,8	ns

4.5 Mesures de prévention prises par l'entreprise

4.5.1 Actions de formation

La politique de l'entreprise vis-à-vis du téléphone au volant est également un facteur important à prendre en compte. On ne peut que regretter que très peu de professionnels sur la route déclarent avoir bénéficié d'actions de formation en sécurité routière : 66% n'en ont jamais eu. Ils sont 20% à avoir reçu une formation non directement liée à l'usage du téléphone au volant portant par exemple sur les effets de l'alcool ou des drogues, de la fatigue, sur le code de la route, les équipements de sécurité ou la pratique de l'éco conduite... Seuls 15% ont été sensibilisés aux danger du téléphone au volant. Ces derniers ne se différencient pas en termes de fréquence d'usage.



Les hommes sont plus nombreux que les femmes à en avoir bénéficié ainsi que les plus jeunes comparés aux plus âgés. Il est toutefois remarquable qu'un effort de l'entreprise survient avec l'augmentation des distances parcourues par les professionnels. Plus elles sont longues et plus le pourcentage de conducteurs concernés par les formations augmente, que ce soit pour des formations directement liées aux usages du téléphone ou plus généralement sur la sécurité routière. Le fait d'assurer une fonction d'encadrement augmente également les chances de bénéficier de telles formations.

Actions de formation en fonction du genre et de l'âge (% de conducteurs)

Formation	TOUS	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans
Aucune	66%	62%	70%	68%	62%	62%	72%	76%
Formation autre	20%	21%	18%	9%	25%	21%	15%	16%
Formation téléphone	15%	17%	12%	23%	13%	17%	13%	9%

Actions de formation en fonction des kilomètres parcourus et de la fonction d'encadrement

Formation	TOUS	Km/semaine				Encadrement		
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km	0	< 5 pers	5 et +
Aucune	66%	79%	67%	59%	57%	78%	63%	49%
Formation autre	20%	12%	21%	21%	24%	12%	23%	28%
Formation téléphone	15%	9%	12%	20%	19%	10%	14%	22%

Les professionnels qui bénéficient le plus de formations sont les professionnels de la route, tandis que les professionnels qui assurent des soins et services à domicile sont très peu nombreux à en bénéficier. En effet, plus des ¾ d'entre eux n'a jamais reçu de formation en lien avec la sécurité routière ou sur l'usage du téléphone au volant.

Actions de formation en fonction des groupes de métiers

Formation	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute
Aucune	77%	66%	67%	51%
Formation autre	13%	18%	22%	28%
Formation téléphone	10%	16%	11%	22%

4.5.2 Prise en compte du risque routier par l'entreprise

Lorsque les professionnels sont interrogés sur le fait que leur entreprise prenne en compte ou non le risque routier (réponse sur une échelle de 0 à 10), les réponses montrent que ce risque est considéré comme bien mieux pris en compte pour ceux qui exercent des fonctions d'encadrement, que pour ceux qui n'en ont pas. Cette prise en compte augmente avec les kilomètres, même si elle ne suit pas complètement une relation linéaire. Elle est également très différente selon les groupes de métiers : le risque routier est perçu comme bien mieux pris en compte pour les professionnels de la route que pour les professionnels qui assurent des soins et services à domicile.

La perception de la prise en compte du risque routier par l'entreprise ne varie pas directement avec la fréquence d'usage qu'ont les professionnels du téléphone au volant.

N'ont répondu à cette question que les professionnels qui ne se sont pas déclarés seul personnel de leur entreprise (réponse à la question : « Combien de personnes travaillent-elles dans votre entreprise ? »).

Prise en compte du risque routier en fonction des profils de conducteurs et de la fréquence d'usage

TOUS	Hommes	Femmes	Sign,	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	Sign,
6,1	6,4	5,7	**	6,3	6,0	6,3	6,1	5,5	ns

TOUS	Km/semaine					Encadrement			
	<100 km	100-250	250-500	> 500 km	Sign,	0	< 5 pers	5 et +	Sign,
6,1	5,7	6,0	6,6	6,0	*	5,4	6,1	6,8	**

TOUS	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute	Sign,
6,1	5,3	6,0	6,3	6,8	**

TOUS	Usage du téléphone			Sign,
	Occas,	Hebdo,	Journalier	
6,1	5,9	6,3	6,1	ns

** : différence significative avec $p < .01$

* : différence significative avec $p < .05$

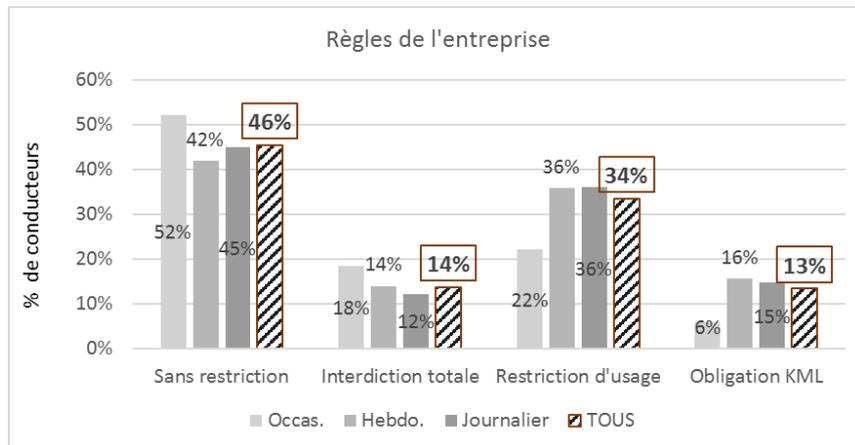
ns : différence non significative

4.5.3 Mesures de prévention

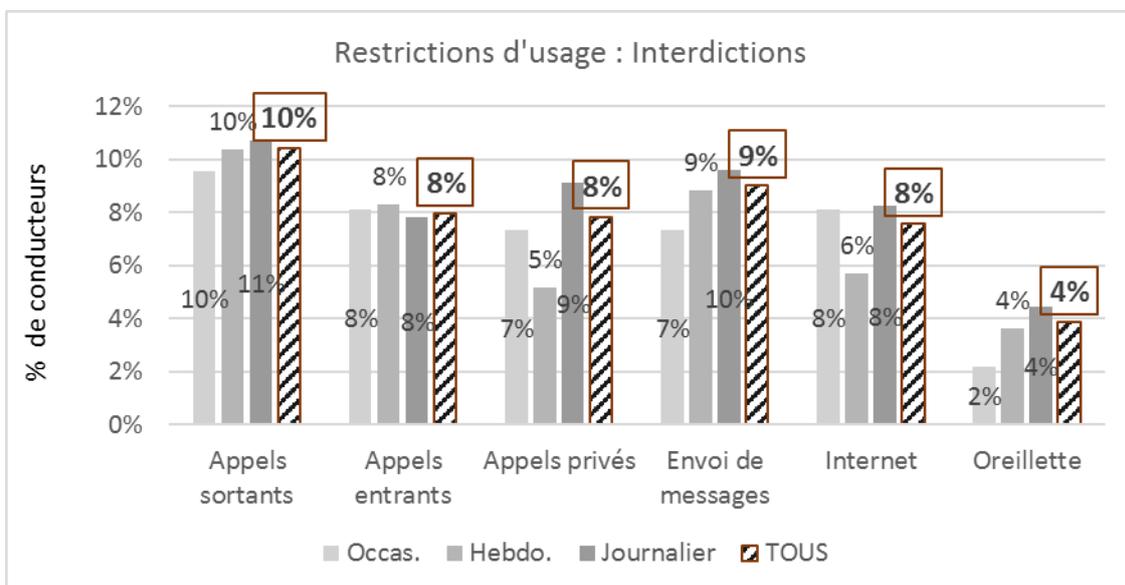
Les répondants ont été interrogés sur les règles potentiellement mises en place par l'entreprise pour réguler l'usage du téléphone pendant la conduite. Près de la moitié d'entre eux (46% des professionnels) ont déclaré ne pas avoir connaissance de telles règles. Pour environ un tiers (34%), l'entreprise aurait fixé des restrictions d'usage. 14% seulement

déclarent une interdiction totale du téléphone par leur entreprise pendant la conduite et 13% se déclarent obligés par leur entreprise à utiliser un Kit Mains-Libres.

Dans tous les cas, la fréquence d'usage ne semble pas liée à l'existence de ces règles.



Les règles mentionnées par le plus de conducteurs sont l'interdiction d'émettre des appels (10% des conducteurs) et celle d'envoyer des messages (9%). Le rappel de l'interdiction de l'oreillette par l'entreprise ne touche que 4% des conducteurs. Ici encore, la fréquence d'usage ne semble pas très liée à l'existence de ces règles.



Les hommes se déclarent en proportion plus soumis que les femmes à l'interdiction du téléphone par l'entreprise ou à une restriction de son usage. Les restrictions d'usage concernent davantage les professionnels qui font plus de 100km/semaine, tout comme l'obligation du Kit Mains-Libres. Il en est de même pour ceux qui assurent une fonction d'encadrement, pour lesquels, l'usage du téléphone au volant est beaucoup mieux régulé par l'entreprise.

Règles imposées par l'entreprise en fonction du genre et de l'âge (% de conducteurs)

Règles	TOUS	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans
Sans restriction	46%	43%	48%	38%	41%	43%	50%	63%
Interdiction totale	14%	16%	10%	17%	12%	13%	15%	16%
Restriction d'usage	34%	35%	32%	33%	39%	38%	29%	14%
Obligation KML	13%	14%	13%	17%	10%	16%	13%	11%

Règles imposées par l'entreprise en fonction des kilomètres parcourus et de la fonction d'encadrement

Règles	TOUS	Km/semaine				Encadrement		
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km	0	< 5 pers	5 et +
Sans restriction	46%	53%	45%	38%	48%	57%	44%	32%
Interdiction totale	14%	14%	10%	17%	14%	13%	13%	15%
Restriction d'usage	34%	23%	37%	36%	36%	19%	39%	47%
Obligation KML	13%	9%	15%	14%	15%	7%	15%	19%

Enfin, les professionnels de la route s'opposent à ceux qui assurent des soins et services à domicile, pour lesquels l'usage du téléphone est beaucoup moins bien règlementé par l'entreprise.

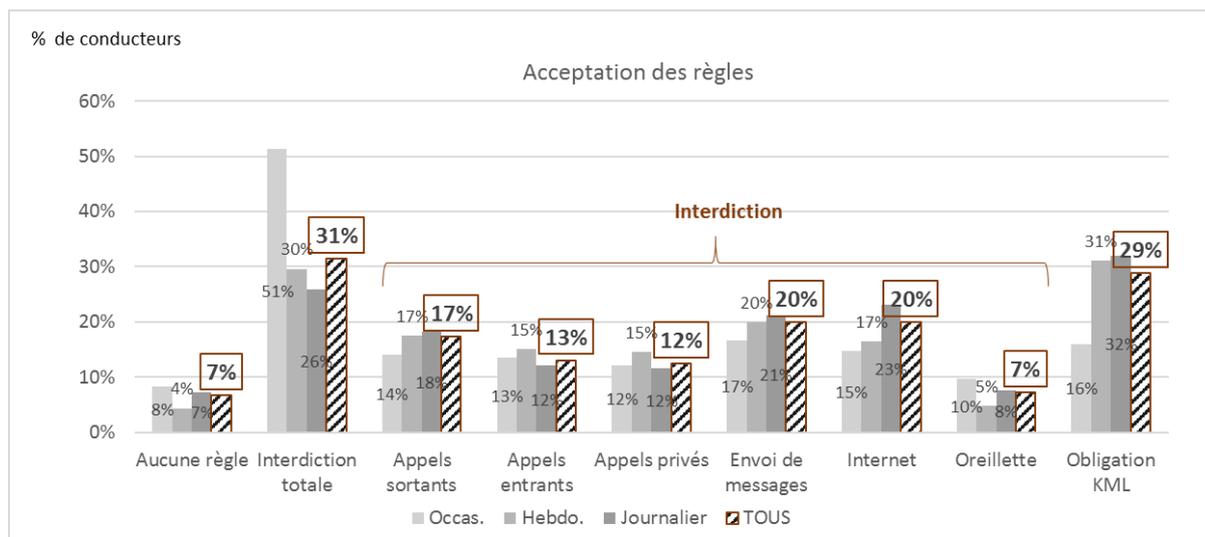
Règles imposées par l'entreprise en fonction des groupes de métiers

Règles	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute
Sans restriction	54%	46%	47%	33%
Interdiction totale	11%	13%	15%	17%
Restriction d'usage	29%	32%	32%	44%
Obligation KML	13%	14%	13%	13%

4.5.4 Acceptation des mesures

La mise en place par l'entreprise de mesures régulant l'usage du téléphone au volant s'avère finalement plutôt bien acceptée (réponse à la question « Quelles règles qui restreignent l'usage du téléphone au volant seriez-vous prêt à accepter), puisque seulement 7% des professionnels considèrent que le téléphone ne devrait pas être restreint pendant la conduite. Leur nombre augmente avec l'âge et les distances parcourues. Ils sont également deux fois plus nombreux chez les technico-commerciaux et les professionnels de la route que chez ceux qui assurent des soins et services à domicile (8 et 7% contre 4%).

A l'inverse, près d'un tiers (31%) des professionnels se sont déclarés en faveur d'une interdiction totale du téléphone au volant. L'acceptation d'une telle mesure est très liée à la fréquence d'usage du téléphone : ce sont essentiellement des utilisateurs peu fréquents qui la souhaitent (51% de ceux qui utilisent occasionnellement leur téléphone au volant contre seulement 26% de ceux qui l'utilisent tous les jours). Ce sont surtout les plus jeunes (41% des 18-24 ans) et ceux qui font moins de kilomètres (43% de ceux qui font moins de 100 km/semaine). Ils sont bien moins nombreux à souhaiter une interdiction totale du téléphone au volant chez ceux qui assurent des fonction d'encadrement. Les technico-commerciaux (27%) et les professionnels de la route (28%) sont également moins nombreux que ceux qui assurent des soins et services à domicile (38%).



L'obligation d'utiliser un Kit Mains-Libres (KML) concernent sensiblement les mêmes pourcentages de conducteurs : 29% des professionnels la souhaitent. Leur nombre augmente avec la fréquence d'usage (16% des utilisateurs occasionnels du téléphone sont en faveur contre 32% des utilisateurs journaliers), et ne regroupe pas les mêmes profils de conducteurs. L'acceptation d'une obligation du KML augmente avec les kilomètres parcourus et concerne les technico-commerciaux plus que les autres groupes de conducteurs.

Les conducteurs sont très peu nombreux à souhaiter l'interdiction de l'oreillette : seulement 7%. Seuls les professionnels de la route s'opposent vraiment aux autres conducteurs sur ce point (3% la souhaitent contre 8% des autres conducteurs).

Les conducteurs professionnels sont également plus nombreux à se prononcer pour l'interdiction de l'envoi de messages ou de l'Internet au volant (20% accepteraient que cela soit interdit) que pour une restriction de l'émission d'appels (17%), de la réception d'appel (13%) ou du maintien de conversations privées (12%).

Règles jugées acceptables en fonction du genre et de l'âge (% de conducteurs)

Règles acceptées	TOUS	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans
Aucune règle	7%	8%	6%	4%	5%	7%	8%	10%
Interdiction totale	31%	32%	30%	41%	28%	31%	34%	30%
Restriction d'usage								
Appels sortants	17%	16%	19%	16%	19%	17%	19%	12%
Appels entrants	13%	11%	16%	21%	17%	12%	11%	5%
Appels privés	12%	12%	13%	18%	15%	12%	12%	6%
Envoi de messages	20%	19%	22%	23%	22%	18%	19%	20%
Internet	20%	18%	22%	21%	21%	17%	22%	24%
Oreillette	7%	7%	7%	2%	10%	9%	6%	2%
Obligation KML	29%	28%	30%	18%	22%	33%	29%	38%

Règles jugées acceptables en fonction des kilomètres parcourus et de la fonction d'encadrement

Règles acceptées	TOUS	Km/semaine				Encadrement		
		<100 km	100-250	250-500	> 500 km	0	< 5 pers	5 et +
Aucune règle	7%	4%	6%	7%	10%	8%	7%	6%
Interdiction totale	31%	43%	32%	25%	26%	35%	31%	26%
Restriction d'usage								
Appels sortants	17%	16%	20%	18%	13%	16%	16%	19%
Appels entrants	13%	8%	14%	18%	11%	10%	12%	18%
Appels privés	12%	10%	15%	14%	10%	12%	12%	14%
Envoi de messages	20%	19%	22%	18%	20%	20%	18%	22%
Internet	20%	18%	20%	20%	23%	18%	17%	25%
Oreillette	7%	5%	8%	8%	7%	6%	8%	8%
Obligation KML	29%	26%	29%	29%	31%	31%	25%	29%

Règles jugées acceptables en fonction des groupes de métiers

Règles acceptées	TOUS	ServPers	TechnicoCo	Divers	ProfRoute
Aucune règle	7%	4%	8%	6%	7%
Interdiction totale	31%	38%	27%	38%	28%
Restriction d'usage					
Appels sortants	17%	18%	15%	14%	24%
Appels entrants	13%	15%	12%	13%	14%
Appels privés	12%	10%	13%	10%	16%
Envoi de messages	20%	18%	22%	21%	18%
Internet	20%	19%	21%	21%	17%
Oreillette	7%	8%	8%	8%	3%
Obligation KML	29%	25%	33%	26%	24%

5 Discussion et conclusion

Les focus groupes que nous avons réalisés dans le cadre de ce projet avaient pour objectif de répertorier les équipements et les modes d'usage de la téléphonie mobile et, plus largement, des systèmes de communication des professionnels lorsqu'ils sont sur la route. Les motivations, les besoins et l'acceptabilité de ces systèmes avaient également été discutés ainsi que de la conscience du risque pris lorsqu'ils sont utilisés au volant. Nous avons mis en lumière de fortes disparités entre professionnels, quant à leurs usages et leur rapport au téléphone. Si pour certains conducteurs, le téléphone s'était révélé avant tout un outil de communication, pour d'autres, ce n'était qu'une des nombreuses possibilités offertes par cet appareil. La portabilité des données et leur centralisation conférant au téléphone un statut d'outil de travail à part entière, que les impératifs de productivité (voiture-bureau, gain de temps) et de réactivité (travail sous pression temporelle) rendent indispensable en déplacement.

Cette première phase a servi de base pour construire un questionnaire qui a été administré dans le cadre d'une enquête à grande échelle, objet de la deuxième phase du projet. Huit cent cinquante travailleurs qui se déplacent dans le cadre de leur travail, qu'ils soient professionnels de la route ou professionnels mobiles, ont été interrogés. Nous avons exclu les déplacements domicile-travail de l'analyse, afin de nous focaliser sur les déplacements réalisés pour le travail.

5.1 Usage conversationnel

Près de 90% des professionnels qui utilisent leur téléphone en conduisant l'utilisent pour converser au moins de façon occasionnelle. Cet usage est très lié aux distances parcourues : plus les professionnels font de kilomètres et plus l'usage journalier des conversations augmente. Les conversations en visio-conférence et les conversations de groupe restent encore minoritaires et se retrouvent surtout chez les moins de 45 ans ; mais le nombre de professionnels concernés augmente beaucoup avec les fonctions d'encadrement. Les conversations sont souvent longues : 57% des professionnels qui téléphonent au volant déclarent des conversations qui dépassent 30 minutes, au moins occasionnellement. Il est toutefois important de souligner que plus de la moitié des conversations au volant sont déclarées à visée professionnelle.

Nous avons vu pendant les focus groupes que la densité des conversations professionnelles n'avait pas le même poids pour l'ensemble des participants. Les conversations professionnelles étaient décrites comme souvent courtes mais constituaient pour certains participants un harcèlement continu, que seule la fin de la journée de travail permettait d'interrompre. Ces conversations s'opposaient aux conversations privées, échanges décrits comme souvent plus longs mais peu complexes. Il est difficile de le vérifier à partir des données recueillies. Cependant, parmi les quatre groupes d'activités que nous avons retenus, les technico-commerciaux se démarquent : ils téléphonent plus, ont une part d'appels professionnels plus importante ; ils sont également plus nombreux à déclarer avoir des conversations supérieures à 30 minutes. Mais ce sont ceux qui déclarent le moins éviter de téléphoner (peut-être considèrent-ils ne pas être en mesure de le faire lorsque ce sont

des appels professionnels) et ceux qui considèrent le moins le téléphone comme une source additionnelle de pression.

Plusieurs participants des focus groupes avaient aussi signalé leur difficulté pour conserver une conduite sécuritaire pendant certaines conversations très complexes, évoquant le côté particulièrement pesant de leurs journées de travail, ponctuées de communications téléphoniques alors qu'ils sont en train de conduire. Une grande majorité des professionnels interrogés ne s'inscrit pas dans ce schéma : pour 70% d'entre eux, le téléphone ne constitue pas une source supplémentaire de pression au volant ; il l'atténue même pour 17%. Notons toutefois que 24% des professionnels considèrent que le téléphone augmente un peu la pression et 6% beaucoup. Cette pression engendrée par le téléphone augmente fortement avec les distances parcourues et les fonctions d'encadrement. Pourtant, ce sont les technico-commerciaux qui sont les moins nombreux à l'exprimer, vraisemblablement en raison de l'aide qu'ils considèrent comme nécessaire apportée par le téléphone lorsqu'ils sont au volant. A cet égard, les focus groupes avaient mis en évidence l'importance des conversations qui maintiennent un lien avec l'entreprise et/ou le client, vecteur indispensable pour accomplir les tâches de la journée ou pour obtenir les informations permettant leur exécution. Ces conversations s'étaient révélées particulièrement importantes pour les personnes ressources ou celles qui se trouvent à un nœud décisionnel et doivent être en mesure de répondre à tout moment à leurs collaborateurs. Cette notion s'exprime avec une amplification des usages conversationnels chez les professionnels qui assurent des fonctions d'encadrement.

Dans l'ensemble, les conducteurs sont bien plus nombreux à converser au moins de temps en temps avec un Kit Mains-Libres (70%) qu'à tenir leur téléphone en main au moins de temps en temps (22%). Ces derniers se retrouvent surtout parmi les conducteurs qui font peu de kilomètres. L'usage du mains-libres est, en outre, bien plus habituel qu'occasionnel et augmente fortement avec les distances parcourues et les fonctions d'encadrement. Le taux d'utilisation du mains-libres s'avère au final supérieur chez les professionnels comparés au reste de la population française (67% selon le baromètre TSICA). Si l'usage conversationnel du téléphone ne peut être considéré comme totalement sans risque, dans la mesure où les études expérimentales ont montré que parler au téléphone détourne l'attention du conducteur et dégrade l'activité de conduite, les études d'accident peinent à montrer que le risque routier serait accru dans ces situations (Dingus et col¹⁴, 2016 ; Victor et col¹⁵, 2015). Cet usage du mains-libres qui s'intensifie avec la fréquence des conversations peut alors être considéré comme le développement d'une pratique plus sécuritaire du téléphone au volant.

5.2 Manipulation du téléphone

Si les conversations concernent une part importante des usages du téléphone au volant pour les professionnels, les autres usages ne sont pas en reste, notamment les usages qui nécessitent de lire, d'écrire et de manipuler son téléphone : 81% des professionnels qui utilisent un téléphone au volant lisent ou envoient des messages écrits en conduisant et 44% le font de façon quotidienne. Cette pratique quotidienne des messages augmente avec les distances parcourues. L'envoi de messages est un peu moins fréquent mais concerne tout de même 61% des professionnels. Plus précisément, la pratique des SMS concerne plus

¹⁴ Dingus, T.A., Guo, F., Lee, S., Antin, J.F., Perez, M., Buchanan-King, M., and Hankey, J. (2016). Driver crash risk factors and prevalence evaluation using naturalistic driving data, *Proceedings of the National Academy of Sciences*.

¹⁵ Victor, T., Dozza, M., Bärgman, J., Boda, C. N., Engström, J., Flannagan, C., & Markkula, G. (2015). Analysis of naturalistic driving study data: Safer glances, driver inattention, and crash risk, *TRB, SHRP2 Report S2-S08A-RW-1*.

des $\frac{3}{4}$ des professionnels, un tiers en ont quotidiennement. Ils sont un peu moins nombreux à lire ou écrire des emails. Un peu plus de 30% consultent les réseaux sociaux, une pratique qui est fortement liée à l'âge puisque la moitié des 18-24 ans le font au moins occasionnellement, le taux diminuant à mesure que l'âge avance. La fracture se fait après 45 ans où la pratique devient plus marginale.

La part des échanges professionnels varie selon les médias utilisés pour communiquer. Presque la moitié des SMS et emails reçus concernent le travail, et plus de 40% de ceux qui sont envoyés. Il y a une relation croissante entre les kilomètres parcourus et le taux d'échanges professionnels par SMS et emails. Plus de la moitié des emails et SMS lus par ceux qui font plus de 500 km par semaine sont à visée professionnelle. Les fonctions d'encadrement font aussi évoluer ce taux. Plus les professionnels encadrent des personnes, et plus la part d'échanges professionnels est forte. Les technico-commerciaux sont ceux qui reçoivent le plus de SMS et d'emails pour le travail.

Les messageries instantanées et les réseaux sociaux sont plus majoritairement réservés à des échanges privés. Il est notable, cependant, que la part des messages professionnels n'y est pas pour autant marginale : 20% des messages instantanés reçus et 24% de ceux qui sont envoyés sont professionnels.

Les données issues de l'enquête montrent également une diversification des contenus transmis par téléphone. En effet, les nouvelles possibilités offertes par la technologie, portées par un transfert des données de plus en plus facile, encouragent le partage de contenus complexes et variés. Contrairement aux SMS qui étaient réservés à des échanges entre deux personnes et ne contenaient ni son ni image, les messageries instantanées permettent aujourd'hui des communications de groupe et combinent texte, images et vidéos. Près de 40% des professionnels qui reçoivent et/ou envoient des messages en conduisant, déclarent que leurs messages combinent, au moins occasionnellement du texte avec des images ou des vidéos et 35% d'entre eux déclarent en envoyer. Nous ne pouvons que souligner les difficultés inhérentes à la consultation ou à la production de ce type de contenus, pendant lesquelles le conducteur perd une partie de sa maîtrise du déroulement de l'action et parfois la notion du temps pendant lequel il ne regarde pas la route. Ces nouveaux modes de communication qui permettent le transfert d'information complexes semblent toutefois prendre une place importante dans le cadre d'un usage professionnel du téléphone au volant.

La lecture de messages tout comme leur envoi sont perçus comme bien moins faciles que le fait de maintenir une conversation et les conducteurs déclarent faire plus d'erreurs de conduite en le faisant. Ils sont également conscients de sous-estimer le temps passé à regarder leur écran pendant qu'ils lisent ou envoient des messages. De même, ils sont conscients, dans les deux cas, de prendre un risque élevé en termes de sécurité routière. Cependant, avec la fréquence de l'usage, l'aisance perçue pour lire/envoyer des messages augmente de façon significative, un résultat qui peut être mis au regard des stratégies utilisées pour le faire.

Les messages reçus restent en grande majorité lus plutôt qu'écoutés : seuls 35% des professionnels les écoutent au moins de temps en temps. Ce taux est toutefois relativement élevé si on le compare au reste de la population française (28% des conducteurs qui reçoivent des messages les ont déjà écoutés, selon le Baromètre TSICA). Il est important de souligner que l'écoute des messages est, pour ceux qui l'ont adoptée, bien plus habituelle qu'occasionnelle. Elle augmente également de façon très nette avec la fréquence de l'usage.

Si l'on restreint l'analyse aux conducteurs qui envoient des messages, on observe des tendances très similaires. Ils sont toutefois un peu moins nombreux à dicter leurs messages (33% de ceux qui envoient des messages le font au moins occasionnellement) qu'à les écouter. La part de professionnels qui dictent leurs messages augmentent très nettement avec la fréquence de l'usage : seuls 19% de ceux envoient des messages

occasionnellement au volant l'ont déjà expérimenté contre 36% de ceux qui en envoient tous les jours. L'usage des commandes vocales pour l'écoute ou la dictée de messages va également de pair avec l'augmentation des distances parcourues et des fonctions d'encadrement.

Les conducteurs qui reçoivent plus de messages semblent ainsi mieux connaître les fonctions qui permettent les usages vocaux et développent alors des stratégies leur permettant de les réceptionner/envoyer de façon plus sécuritaire en évitant toute manipulation du téléphone. A cet égard, il a été démontré que l'usage des commandes vocales perturbe moins l'activité de conduite (He, et al., 2014¹⁶) que l'utilisation manuelle du téléphone. Il est bien entendu qu'il s'agit des dispositifs les plus récents car des résultats très différents avaient été obtenus avec les commandes vocales de première génération.

Ajoutons que si l'usage des commandes vocales ne concerne qu'un nombre encore faible de conducteurs, près de la moitié des conducteurs professionnels qui réceptionnent ou envoient des messages ne tiennent jamais leur téléphone à la main pour cela.

A final, l'enquête TelProf a mis en évidence un usage important de l'écrit par les professionnels qui confirme le statut d'outil de travail du téléphone. Grâce à la portabilité des données et leur centralisation sur un seul appareil, ce dernier devient indispensable pour rester joignable et productif dans un véhicule transformé en extension du bureau. Si la concentration de différentes fonctions sur un seul appareil présente le mérite de ne pas laisser proliférer les écrans autour du poste de conduite, il n'en demeure pas moins que la multiplicité des sollicitations, leur fréquence d'apparition et surtout leur pertinence pour le conducteur constituent des facteurs majeurs de distraction au volant.

5.3 Rôle de l'entreprise

Les politiques de prévention déployées au niveau de l'entreprise, lorsqu'elles existent, avaient été fortement décriées pendant les focus groupes, souvent perçues comme une couverture pour les entreprises, qui souhaitent faire porter la responsabilité de l'usage du téléphone sur leurs employés. Collègues et supérieurs hiérarchiques n'en tiennent pas compte et les participants s'étaient déclarés régulièrement contactés lorsqu'ils conduisent, répondre au volant faisant partie intégrante du travail demandé.

Les résultats de l'enquête montrent que très peu de professionnels sur la route bénéficient d'actions de formation en sécurité routière et on ne peut que le regretter : 66% des professionnels interrogés n'en ont jamais eu, 20% ont reçu une formation en sécurité routière non directement liée à l'usage du téléphone au volant, seuls 15% ont été sensibilisés aux dangers du téléphone. Il est toutefois remarquable qu'un effort de l'entreprise survient avec l'augmentation des distances parcourues, que ce soit pour des formations directement liées aux usages du téléphone ou plus généralement sur la sécurité routière. Le fait d'assurer une fonction d'encadrement augmente également les chances de bénéficier de telles formations. Les professionnels qui en bénéficient le plus sont les professionnels de la route, alors que les ceux qui assurent des soins et services à domicile sont très peu nombreux à en profiter. Parallèlement, le risque routier semble bien mieux pris en compte par l'entreprise pour ceux qui exercent des fonctions d'encadrement, que pour ceux qui n'en

¹⁶ He J., Chaparro A., Nguyen B., Burge R.J., Crandall J., Chaparro B., Ni R., Cao S. (2014). Texting while driving: Is speech-based text entry less risky than handheld text entry?, *Accident Analysis and Prevention*, 72 (2014). 287-295)

ont pas, pour les professionnels de la route que pour les professionnels qui assurent des soins et services à domicile.

La mise en place par l'entreprise de règles régulant l'usage du téléphone pendant la conduite n'a été déclarée que par un peu plus de la moitié des professionnels. Pour environ un tiers, l'entreprise aurait fixé des restrictions d'usage, 14% seulement déclarent une interdiction totale du téléphone par leur entreprise pendant la conduite et 13% se déclarent obligés par leur entreprise à utiliser un Kit Mains-Libres. Ces restrictions d'usage concernent davantage les professionnels qui font plus de 100km/semaine, tout comme l'obligation du Kit Mains-Libres. Il en est de même pour ceux qui assurent une fonction d'encadrement, pour lesquels, l'usage du téléphone au volant est beaucoup mieux régulé par l'entreprise. Enfin, les professionnels de la route s'opposent à ceux qui assurent des soins et services à domicile, l'usage du téléphone étant beaucoup moins réglementé par l'entreprise pour ces derniers.

La mise en place de telles mesures serait pourtant plutôt bien acceptée, puisque seulement 7% des professionnels considèrent que le téléphone ne devrait pas être restreint pendant la conduite. Leur nombre augmente avec l'âge et les distances parcourues. Ils sont également plus nombreux chez les technico-commerciaux et les professionnels de la route que chez ceux qui assurent des soins et services à domicile.

Près d'un tiers des professionnels se sont déclarés en faveur d'une interdiction totale du téléphone au volant, essentiellement les plus jeunes, ceux qui font moins de kilomètres et les utilisateurs peu fréquents du téléphone (plus de la moitié de ceux qui utilisent occasionnellement leur téléphone au volant contre seulement 26% de ceux qui l'utilisent tous les jours). Ils sont bien moins nombreux à souhaiter une interdiction totale du téléphone au volant parmi ceux qui assurent des fonction d'encadrement, les technico-commerciaux et les professionnels de la route.

L'obligation d'utiliser un Kit Mains-Libres (KML) serait souhaitée par 29% des professionnels. Leur nombre augmente avec la fréquence d'usage (16% des utilisateurs occasionnels du téléphone sont en faveur contre 32% des utilisateurs journaliers), avec les kilomètres parcourus et concerne les technico-commerciaux plus que les autres groupes de conducteurs.

Les conducteurs sont très peu nombreux à souhaiter l'interdiction de l'oreillette : seulement 7%. Ils sont cependant plus nombreux à se prononcer pour l'interdiction de l'envoi de messages ou de l'Internet au volant (20% accepteraient que cela soit interdit) que pour une restriction de l'émission d'appels (17%), de la réception d'appel (13%) ou du maintien de conversations privées (12%).