

CSA Research décrypte...

Le Multitasking

TASK-FORCE¹ ?

LA GUERRE EST DECLAREE ?

Pas de drapeau blanc en vue, ni de reddition à l'horizon mais admettons, quand même, que le « bon sens » et tout son arsenal de proverbes et adages semblent bel et bien avoir pris du plomb dans l'aile. Car face à eux, c'est bien une armada de technologies connectées qui se dresse et assiège, lentement mais sûrement, toute notre sagesse populaire. OUI, aujourd'hui, on peut grâce à la technologie courir plusieurs lièvres à la fois, être au four et au moulin, trop embrasser et bien étreindre... Sous le feu du débarquement 2.0, **le fameux « bon sens » d'antan doit-il, pour autant, mettre pavillon bas et se rendre... à l'évidence ?** Via le **MULTITASKING**, c'est bien une insurrection sur nos us et coutumes qui semblerait lancée.

Derrière cet anglicisme, francisable en « multitâches », se camoufle **la réalité, technologiquement augmentée, de pouvoir mener de front plusieurs actions en simultané.** Rien de nouveau car même si Gerald Ford déclarait impossible de marcher et mâcher un chewing-gum en même temps, depuis belle lurette on siffle en travaillant, parle en mangeant... Pour autant, si la coexistence de plusieurs actions reflexes, intériorisées ou mécaniques existe depuis la nuit des temps, aujourd'hui c'est le pixel embarqué, nouveau grain de sable, qui modifie nos habitudes et comportements. Avec lui et par lui, c'est notre QG, le cerveau, qui se retrouve convié à la table des négociations de la simultanéité.

On peut faire plusieurs choses à la fois. Nos fonctions et capacités manuelles, visuelles,

mémorielles... se sont étendues, prolongées et démultipliées² grâce aux nouveaux supports que sont les smartphones, les tablettes tactiles : je peux regarder cela, faire ça aussi... mais pourquoi pas aussi cela si j'en ai envie, tout en envoyant ça, disant ça et montrant ceci³ ! **Les Tables de la Loi se sont numérisées** et sous nos yeux, dans nos mains, c'est encore un peu plus une remise en question du passé, un meurtre du père « .0 » qui s'affaire.

Mais qu'impliquent donc ces nouvelles possibilités, toutes ces task-forces qui nous augmentent et nous rendent capitaines non pas d'un seul mais de plusieurs navires ? Sous le pavé on cherchait la plage, la détente... sous les pavés tactiles surgiraient la communication, l'efficacité (plus de bras, de cerveau disponibles...), la productivité, l'ubiquité ? Dès lors, quelles stratégies et tactiques orchestrer pour utiliser ces *task-forces* à bon escient ?

CHEVAUX DE TROIE NUMERIQUES

Une fronde au foyer

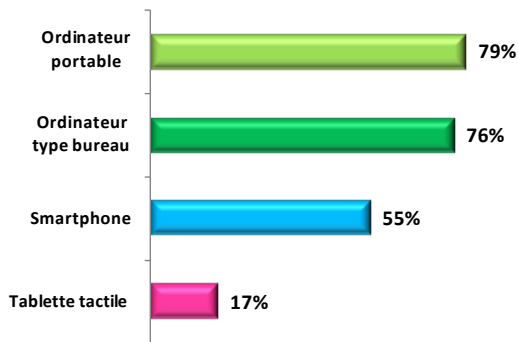
En plus d'être des électrons libres bombardés d'informations diverses et d'impératifs tant personnels, professionnels... les supports communicants dégagent aussi des **rafales de sollicitations supplémentaires.** Cette **armada numérique** prend, évidemment, la forme d'ordinateurs mais également de smartphones, tablettes... et autres équipements connectés. On compte plus de 80% de foyers connectés à Internet, mais ceux-ci comprennent aussi les supports suivants⁴ :

² Marshall McLuhan, *Pour comprendre les médias : les prolongements technologiques de l'homme*, 1964

³ CSA pour Orange - Le collectif du temps, *Du temps et des connexions*, Octobre 2012 : les individus déclarent faire 30% de choses en plus quand ils sont connectés

⁴ CSA, *Etude Second Screen*, Juin 2012

¹ Force opérationnelle en langage militaire



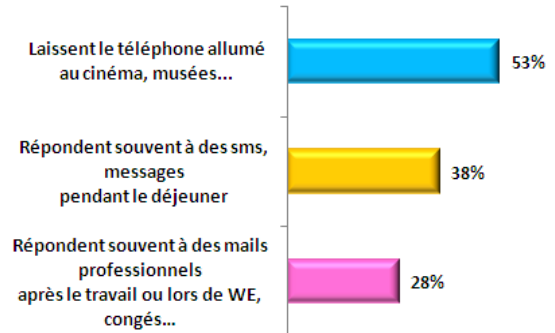
Le téléviseur n'est plus seul maître à bord, il doit partager son écran avec de nouveaux aspirants. En 2012, on comptait plus de 2,4 écrans en moyenne dans les foyers et comme l'appétit vient en mangeant, les grandes manœuvres ne que font commencer ! Car avec tous ces supports c'est bien une sur-sollicitation des sens qui peut désormais partir à l'abordage du foyer. Tels des chevaux de Troie, **les nouveaux supports s'immiscent discrètement dans les foyers et, de manière conséquente, ils le modifient.** Les petits ruisseaux forment de grandes rivières et c'est ainsi que les petits nouveaux deviennent autant de drapeaux rouges signifiant que tous les coups sont permis ! Ainsi, 66% des internautes Français déclarent utiliser un second écran, au moins 1 fois par semaine et 74% le font notamment quand ils regardent la télévision. Un taux qui monte à 42% chaque jour, auprès des possesseurs de smartphones et des nouveaux utilisateurs (qui sont davantage des moins de 35 ans, des Franciliens, des utilisateurs de réseaux sociaux⁵ ...).

Dans tous nos faits et gestes, on ne consomme plus les éléments, ni l'espace comme avant : **nous sommes tous devenus des multitaskers**, des Messieurs Jourdain qui, sans le savoir, font du *multitasking* : « des fois il y a la télé, mais on ne regarde pas vraiment la télé, on se surprend, elle sur son iPhone et moi sur la tablette⁶. » Et comme le phénomène existe grâce aux supports mobiles, il dépasse aisément les frontières du foyer⁷ :

⁵ CSA, Etude *Second Screen*, Juin 2012 : 2,4 écrans en moyenne au foyer parmi l'ordinateur (fixe ou portable), le smartphone, la tablette tactile ou la console de jeux portable. En ajoutant les écrans TV et des téléphones portables du foyer, le chiffre pourrait aisément monter à 5 ou plus.

⁶ CSA pour Google, *Thinkinsights : Le phénomène multi-écran, Ethnographie des usages média*, Septembre 2012

⁷ Havas Media, *La France des Déconnectés*, Septembre 2012 - <http://fr.slideshare.net/delportfamily/unplugged-14247437>



Avec plus de possibilités dans nos mains, on fait logiquement plus ! Ainsi, nos habitudes se réorganisent, fusionnent, se modifient, évoluent dans un triptyque où s'enchevêtrent⁸...

- **superposition** : on fait des choses différentes en même temps (ex : email en écoutant la radio...)
- **complémentarité** : on fait des choses identiques mais sur différents supports (ex : recherches complémentaires sur quelque chose que l'on vient de voir, d'entendre...)

... et des phénomènes qui peuvent également déboucher sur de la **substitution** : le contenant reste le même mais le canal historique change (ex : lire la presse hors papier, écouter la radio sur un smartphone...).

«MultitaskKids»

Et ce *multitasking* n'est pas uniquement l'apanage des adultes et adolescents ! Les enfants aussi entrent dans la danse : 69% des parents d'enfants âgés de 12 ans ou moins sont possesseurs d'un smartphone ou d'une tablette tactile et plus d'un tiers d'entre eux (plus de la moitié - 57% - auprès des parents en IDF) ont déjà acheté une application pour leur enfant (jeux notamment). Chez les parents possesseurs de tablettes tactiles ce sont même 30% des enfants qui l'utilisent fréquemment. En plus, l'usage des supports est perçu comme une bonne chose à 76% (84% en IDF) et pourrait même avoir sa place dans l'enseignement aujourd'hui : **53% des parents seraient d'accord pour remplacer les manuels scolaires par des tablettes⁹.**

⁸ CSA pour Google, *Thinkinsights : Le phénomène multi-écran, Ethnographie des usages média*, Septembre 2012

⁹ Sondage CSA pour Orange / Terrafemina, *Tablette tactile : La Nouvelle Nounou*, Septembre 2012

Si pour nos générations l'expression « regarder la télévision » désignait la communion cathodique avec LE poste de télévision, pour les enfants et adolescents l'activité s'apparente sûrement davantage à un self-service désignant un moment, libre et ouvert, où l'on peut choisir de faire converger plusieurs écrans et ainsi faire plusieurs choses en même temps ! Toutefois c'est bien encore le téléviseur qui demeure LE rassembleur du foyer... même si, ensuite, chaque device s'active.

Le *multitasking* est indéniable : on peut faire plusieurs choses en même temps car les technologies le permettent. **Le « bon sens » populaire d'antan semblerait donc se réduire comme peau de chagrin** dans une logique qui, en plus, répond au besoin d'épanouissement : pour 70% des Français, plus on est actif, plus on est heureux¹⁰. **Mais pour autant, cette sur-activité est-elle vraiment du *multitasking* « pur »** au sens où elle est exécutée en totale et pleine simultanéité ? Si l'on peut effectuer plusieurs besoins primaires et techniques en même temps, qu'en est-il dès lors que ces activités mobilisent notre activité cérébrale ?

BOUCLIER(S) HUMAIN(S)

*Les remparts à la distraction massive*¹¹

Quand notre centre névralgique, le cerveau, est convié... l'affaire se corse car ***multitasking* et cerveau n'ont guère d'atomes crochus**. En effet, le cerveau, véritable centre des opérations, est seulement en mesure de gérer des informations demandant une concentration soutenue sur un mode successif (*switch*) et se trouve dans l'impasse quand il y a simultanéité. C'est ce que démontre les recherches neurologiques, notamment les travaux de Earl K. Miller, chercheur au MIT. Pour lui, le cerveau (via le cortex préfrontal) peut se concentrer que sur une seule chose à la fois alors que la distraction (soit les flux sensitifs comme la vision, l'écoute...), gérée par une autre partie du cerveau (le cortex pariétal), lui génère des interférences. On pourrait ainsi imaginer qu'une sur-sollicitation des sens (via la distraction donc), puisse prendre le *lead*

sur notre capacité de concentration ! Sans en arriver à l'hyperactivité, avec beaucoup de sollicitations sensibles, une rupture d'équilibre avec **distraction > concentration**¹² se mettrait alors en place.

Cette posture a été prolongée par une étude menée en 2009 par l'Université de Stanford¹³. En isolant 2 groupes d'individus *multitaskers* (des *HMM : Heavy Multitaskers Media* et des *LMM : Light Multitaskers Media*), les chercheurs ont démontré que les *HMM* ont davantage de difficultés à restituer des informations du fait d'interférences qu'ils créent en faisant des choses simultanément. Ces *HMM* étant habitués à un large spectre d'informations, ils éprouvent aussi des difficultés à se concentrer sur une seule et même action plus soutenue : ils sélectionnent moins bien les informations et les traitent en surface... là où la profondeur est de mise. A terme, et selon des scénarii plutôt pessimistes, avec toutes ces sur-sollicitations perpétuelles ce sont les mécanismes de l'attention et de la concentration qui pourraient même, selon certains chercheurs, « naturellement » diminuer.

Il y a donc des limites biologiques au *multitasking*. Tout est question de curseur : plus l'activité demande de la concentration, plus elle doit tendre vers 100% de nos ressources. Pour s'en convaincre, on peut s'en remettre à Pierre Corneille : « *Je ne fais rien du tout quand je pense tout faire* »¹⁴ ou tout simplement écouter les paroles de nos 2 chansons préférées en même temps... Pas sûr non plus qu'Usain Bolt soit sous la barre des 20 secondes si on lui demande de téléphoner sur un 200mètres.

Ces limites, aujourd'hui, même les internautes les perçoivent. La moitié d'entre eux (49%) s'accordent à dire que les technologies le digitales et de *multitasking* altèrent leurs capacités concentration et plus globalement à se dédier à une 1 seule tâche. De même, 46% d'entre eux déclarent qu'être online les distrait trop souvent¹⁵. Chassons le naturel, il revient au galop.

¹² *Top-down versus Bottom-up Control of Attention in the prefrontal and posterior parietal cortices*, Science, 315, 2007.

¹³ *Cognitive Control in Media Multitaskers*, Proceedings of National Academy of Science of United States of America, 15 septembre 2009

¹⁴ Heraclius, 1647

Rendre les armes : la tentative de la déconnexion ?

A ces limites biologiques ou psychologiques, s'ajoute une posture volontaire de **déconnexion**. Perfusé par différents *clouds* numériques, c'est l'homme lui-même qui peut émettre le souhait de décrocher. Ainsi, **parmi les individus qui s'estiment connectés, 66% veulent arrêter, prendre de la distance vis-à-vis des nouvelles technologies**. La moitié d'entre eux déclarent même déjà le faire, s'estimant trop sollicités et voulant se ménager de la tranquillité pour retrouver de « la vraie vie¹⁶ »... On peut choisir, ne serait-ce que pour un court instant, de se déconnecter.

Et ceci est **également projeté sur les enfants** : si les parents acceptent à 54% que leurs enfants s'isolent dans leur chambre avec leur smartphone, ambivalence oblige, ils pensent également à 74% que les enfants équipés de portables peuvent en devenir *addicts* et à 41% qu'ils y consacrent beaucoup trop de temps.

LA SUCCESSION = LE SUCCES ?

Le *multitasking* va donc croître avec la propagation des nouveaux supports dans les foyers mais au sens « pur » du terme (une vraie et totale simultanéité), il fera face à des limites biologiques, psychologiques et attitudeles. Vecteur de sollicitations et distractions massives, le *multitasking* permet, pour certains usages, de faire d'une pierre deux, trois, quatre ou cinq coups. Mais, en fait, **il tend plutôt à créer de nouveaux usages** : on ne regarde plus la télévision, on la voit, on n'écoute plus la radio, on l'entend... Et comme une pleine simultanéité est naturellement compliquée, dès lors qu'il va s'agir de multiplier son attention, l'individu se retrouve dans l'illusion d'y parvenir. Car, au final, c'est en fait **un métissage qui va s'opérer** : le jaune et le bleu mélangés feront toujours du vert mais le vert, seul, ne fera jamais... que du vert ! On ne peut pas écrire un mail structuré et téléphoner en même temps (= 2 usages qui demandent chacun 100% d'attention), mais on peut écrire un mail simple en téléphonant (= 1 nouvel usage

qui combine et métisse les 2... forcément avec édulcoration, même minime).

Quand on pense faire plusieurs choses appelant de la concentration en simultané, on tend un peu vers la simulation car la conjonction est illusion. Mais si l'on prend l'habitude de réaliser ces mêmes choses successivement, on pourra rencontrer le succès. Ainsi, **pour le réussir, ce que nous nommons *multitasking* doit être entendu comme une sorte de *monotasking* séquencé ou successif. Il ne faut pas tenter de faire plusieurs choses en même temps... mais plutôt passer de l'une à l'autre !**

C'est d'ailleurs ce que les internautes nous disent. Avec des moyens technologiques leur permettant de tout faire en même temps, le suivi de leur activité quotidienne montre que seuls 23% d'entre eux sont dans le *multitasking* pur et dur (et encore celui-ci conjugue majoritairement des activités réflexes et primaires qui ne font pas appel à la concentration), là où 45% sont en *monotasking* (1 seule tâche) et 32% en *monotasking séquencé*¹⁷ (1 seule tâche à la fois).

Mis à mal et dérouté, le « bon sens » de nos aïeux n'a pas donc pas dit son dernier mot... Il a perdu une bataille, en apparence, mais pas la guerre. Il persiste sans déposer les armes, car quand nous pensons faire du *multitasking*, nous ne faisons, sans doute, rien d'autre que basculer plus vite d'une chose à l'autre... et nous avons raison. **C'est le « chaque chose en son temps » d'antan... remixé en mode très haut débit !**

**Vincent GEORGET – Directeur d'Etudes
Pôle Media, Publicité, Nouvelles Technologies**

¹⁷ CSA pour Orange – Le collectif du temps, *Du temps et des connexions*, Octobre 2012

¹⁶ Havas Media, *La France des Déconnectés*, Septembre 2012 - <http://fr.slideshare.net/delportfamily/unplugged-14247437>

Retrouvez nos précédentes notes d'analyse sur www.csa.eu :

L'opinion publique et le «mariage pour tous»(janvier 2013)

<http://www.csa.eu/multimedia/data/sondages/data2013/note-d-analyse-CSA-decrypte-Janvier-2013.pdf>

Le paiement sans contact (février 2012)

<http://www.csa.eu/multimedia/data/sondages/data2012/opi20120424-note-d-analyse-le-paiement-sans-contact.pdf>

Le vote au premier tour de l'élection présidentielle (avril 2012)

<http://www.csa.eu/multimedia/data/sondages/data2012/opi20120427-note-d-analyse-le-vote-au-1er-tour-de-l-election-presidentielle.pdf>

L'heure du choix : dans la boîte noire du vote (avril 2012)

<http://www.csa.eu/multimedia/data/sondages/data2012/opi20120419-note-d-analyse-l-heure-du-choix.pdf>

La peur de la mondialisation (avril 2012)

<http://www.csa.eu/multimedia/data/sondages/data2012/opi20120403-note-d-analyse-la-peur-de-la-mondialisation.pdf>

NOUS CONTACTER :**DIRECTION DE LA COMMUNICATION**

Léda BONTOSOGLOU

01 44 94 34 02 • leda.bontosoglou@csa.eu

**Pôle MEDIA, PUBLICITE ET
NOUVELLES TECHNOLOGIES**

Isabelle LEROY

Directrice de Pôle

isabelle.le-roy@csa.eu

Vincent GEORGET

Directeur d'Etudes

vincent.georget@csa.eu