

## Informatisation et bureautique : questions de recherche

Céline Saint-Pierre

Volume 3, Number 2, October 1985

Informatisation et bureautique

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1001982ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1001982ar>

[See table of contents](#)

### Publisher(s)

Département de sociologie - Université du Québec à Montréal

### ISSN

0831-1048 (print)

1923-5771 (digital)

[Explore this journal](#)

### Cite this document

Saint-Pierre, C. (1985). Informatisation et bureautique : questions de recherche. *Cahiers de recherche sociologique*, 3(2), 5–7. <https://doi.org/10.7202/1001982ar>

# *Présentation*

## **informatisation et bureautique: questions de recherche**

L'informatisation du travail figure parmi les problèmes les plus discutés à l'heure actuelle dans les pays industriels développés. Nous avons voulu, dans ce numéro des Cahiers de recherche sociologique, nous pencher plus particulièrement sur l'analyse des processus d'informatisation du secteur tertiaire dont le développement fulgurant a marqué les économies tant des pays capitalistes que des pays socialistes depuis les années '60 principalement. Depuis deux ou trois ans, beaucoup de choses ont été dites et redites à propos des impacts économiques et sociaux liés à l'introduction des nouvelles technologies appelées aussi technologies de la microélectronique. Leur arrivée dans les milieux de travail suscite des réactions et des prises de position qui vont de l'angoisse à l'euphorie. L'avenir est incertain et le "futur est ambigu" comme l'écrivait Barry Jones dans son livre *Sleepers, Wake!* (1982).

"La technologie peut être utilisée afin de promouvoir une meilleure justice économique, une plus grande liberté de choix et une véritable démocratie participatoire. À l'inverse, elle peut servir à intensifier les pires aspects de la société compétitive, à élargir le fossé entre les riches et les pauvres, à rendre non pertinents les objectifs de démocratisation et à consolider la technocratie. Face à la rapidité des changements technologiques actuels, nous devons élaborer un ensemble de politiques. Cependant, il nous faut, dans un premier temps, tenter de comprendre ce qui se passe." (Barnes: 254, traduction C.S.P.).

C'est autour de ce dernier objectif, que nous avons organisé la préparation de ce numéro. Nous avons voulu présenter des résultats de

recherche autour de la question de l'informatisation des activités tertiaires et des impacts sociaux qui l'accompagnent. La bureautique est un mot qui remplit beaucoup de panneaux publicitaires et qui fait vendre beaucoup de machines de toutes sortes, de "quincaillerie" diront certains, en même temps que se multiplient des logiciels à fonctions multiples. Les grandes administrations, les bureaux, les agences, les compagnies d'assurances et les banques s'équipent de machines à traitement de textes et de micro-ordinateurs. Qu'en est-il du virage technologique dans ces différents milieux de travail? C'est la question que je pose dans l'article qui ouvre ce numéro. J'y analyse le contexte socio-économique dans lequel s'opère l'informatisation du secteur tertiaire tout en faisant ressortir la nature des grands enjeux qui se trament autour de la question de l'emploi et de l'organisation du travail.

Rolande Pinard et Thierry Rousseau présentent les résultats d'une enquête exploratoire menée dans des banques et des compagnies d'assurances de la région de Montréal principalement. Les données qu'ils analysent démontrent que le processus d'informatisation suit un cheminement différent selon qu'il s'agit des banques ou des assurances et, conséquemment, que ses effets sur l'organisation du travail et sur la main-d'oeuvre varient aussi.

Nicole Mandon et Janine Rannou ont effectué une vaste recherche auprès d'une vingtaine de grandes entreprises et administrations françaises. Elles étudient plus particulièrement les tendances qui marquent l'évolution des activités tertiaires suite à l'informatisation. Leur analyse porte plus spécifiquement sur les emplois du tertiaire de bureau non cadres et elles illustrent leurs résultats à partir de l'exemple des personnels de secrétariat.

L'article de Colette Bernier et de Catherine Cailloux Teiger traite de l'apport de l'ergonomie à l'analyse de la qualification du travail. À partir d'une étude sur les nouvelles technologies et les qualifications dans le secteur tertiaire du Québec, les auteures ont pu confronter les méthodes sociologique et ergonomique. L'article part d'un essai de typologie des différentes thèses sociologiques sur les qualifications et d'une critique de ces thèses. Les auteures concluent à la nécessité de confronter les exigences théoriques aux exigences réelles des postes de travail. Là est peut-être l'apport le plus fécond de la méthode ergonomique qui les a amenées à analyser les caractéristiques de l'activité mentale du travail comme une des composantes importantes du travail sur écran cathodique.

Carmelle Benoit fait état des résultats d'une vaste recherche effectuée en 1983, auprès de 112 entreprises de la région métropolitaine de

Montréal, réparties entre divers secteurs d'activité économique et équipées de machines à traitement de textes. Elle examine les conséquences de l'utilisation de la MTT sur le volume de l'emploi de secrétariat de même que sur le recrutement et la qualification du personnel, l'organisation du travail, le contenu des tâches et les conditions de travail associés au traitement de textes.

L'article de Monique De Sève clôt ce numéro. Il traite de la diversité des effets des changements technologiques sur le procès de production télévisuelle et sur le contenu des tâches des techniciens de la radiodiffusion de la Société Radio-Canada en considérant trois périodes de transformations techniques importantes au sein de cette entreprise de services. Il s'agit des périodes 1952-1965 et 1966-1970, marquées respectivement par l'avènement de la technologie magnétoscopique et de la télévision en couleur et, finalement, de la période 1971-1973, caractérisée principalement par le regroupement des activités de la radiodiffusion à la Maison de Radio-Canada.

En même temps qu'il présente les résultats de recherches très récentes, ce numéro permet aussi une réflexion critique sur les outils conceptuels dont dispose la sociologie du travail pour les analyser.

**Céline SAINT-PIERRE**