

La formation des usages sociaux de la micro-informatique domestique

Lise Santerre

Numéro 21, 1993

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1002225ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1002225ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Département de sociologie - Université du Québec à Montréal

ISSN

0831-1048 (imprimé)

1923-5771 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cette note

Santerre, L. (1993). La formation des usages sociaux de la micro-informatique domestique. *Cahiers de recherche sociologique*, (21), 171–175.
<https://doi.org/10.7202/1002225ar>

La formation des usages sociaux de la micro-informatique domestique

Note de recherche

Lise SANTERRE

Pièces maîtresses des stratégies de développement des sociétés industrielles, les technologies informatiques sont à la base de ce que certains considèrent comme un vaste réseau d'interconnexions entre les différents secteurs d'activité¹ et que d'autres conçoivent comme un nouveau système technique². Leur apport au succès de l'actuelle restructuration économique et sociale ne dépend donc pas seulement de leur intégration, simultanément, dans la norme sociale de production et la norme sociale de consommation. Il tient aussi à la nécessaire adéquation entre les deux.

Mais cet ajustement ne va pas simplement des exigences de la production à la structuration des modes de vie. Il procède plutôt d'une interaction entre production et consommation, qui s'influencent et se constituent mutuellement. Les transformations à l'œuvre dans une sphère d'activité ne sont pas en effet sans répercussion sur l'organisation des rapports dans l'autre sphère. L'étude que nous avons menée en 1992-1993 sur les usages de la micro-informatique domestique dans les milieux socio-économiques de la conception tente d'articuler l'analyse de la formation de ces usages à celle des incidences qu'ils ont sur la production, et illustre ainsi ce mouvement dialectique.

¹ A. Mattelart et Y. Stourdzé, *Technologie, culture et communication*, Paris, La documentation française, 1982; A.J.M. Roobeek, "The Crisis in Fordism and the Rise of a New Technological Paradigm", *Futures*, vol. 19, no 2, avril 1987, p. 129-154; M. Marchand, "La communication à domicile", dans F. du Castel, P. Chambat et P. Musso, *L'ordre communicationnel. Les nouvelles technologies de la communication: enjeux et stratégies*, Paris, La documentation française, 1989, p. 219-228.

² B. Gille, *Histoire des techniques: technique et civilisations, technique et sciences*, Paris, Gallimard, 1978; G. Tremblay et M. Sénécal, "La science des communications et le phénomène technique", *Sciences sociales et transformations technologiques. Les actes d'un colloque*, Québec, Conseil de la science et de la technologie, document no 87, 2 juin 1987, p. 143-193.

L'hypothèse de la recherche est inspirée de la problématique de la marchandisation de la culture et de la formation des usages sociaux³, selon laquelle les usages des nouveaux produits culturels sont soumis à des déterminations multiples, dont le poids est inégalement réparti. Tout en reconnaissant que l'offre demeure prépondérante, nous avons insisté, pour notre part, sur l'importance de la demande sociale, c'est-à-dire sur la place des habitudes, des comportements et des aspirations des usagers qui s'expriment à travers cette demande et qui façonnent aussi l'usage des nouveaux objets techniques.

Notre point de vue emprunte également à l'approche de la régulation⁴, qui, au-delà des stricts rapports marchands, permet de replacer la question des usages de la micro-informatique domestique dans le contexte plus large du réaménagement du procès social de travail et des modes de vie.

Des entretiens semi-directifs en profondeur ont été menés auprès de 36 professionnels et administrateurs possédant un micro-ordinateur à la maison et ayant accès à un appareil au bureau. Ces entretiens ont permis de démontrer que, s'ils répondent à la fois aux nouvelles exigences de la production et à certaines aspirations des usagers à la qualité de vie et à l'autonomie personnelle, les usages de la micro-informatique domestique agissent en retour sur l'élaboration de nouvelles formes d'organisation du travail et de nouvelles stratégies de gestion de la force de travail. Notre enquête montre que, peu importe que les motivations d'achat (d'ordre professionnel, relatives à la formation des enfants ou à la découverte de la technologie), elles renvoient toujours aux représentations que les personnes interrogées se font du processus d'informatisation sociale et des nouvelles compétences que ce processus commande.

À propos des équipements et des logiciels qu'on trouve à la maison, il faut souligner que les appareils sont de plus en plus puissants et capables de faire fonctionner des programmes de plus en plus complexes. Malgré le très grand nombre de titres que les ménages possèdent, seuls quelques logiciels, conçus en général pour le marché professionnel, paraissent avoir une utilité réelle.

Les données de notre enquête, dont le résultat concorde avec les conclusions d'études antérieures, montrent que les principales pratiques adoptées par les usagers

³ A. Huet, J. Ion, A. Lefebvre, B. Miège et R. Peron, *Capitalisme et industries culturelles*, Grenoble, PUG, 1984; B. Miège, P. Pajon et J.-M. Salaün, *L'industrialisation de l'audiovisuel: des programmes pour les nouveaux médias*, Paris, Aubier, 1986; J.-G. Lacroix, P. Moeglin et G. Tremblay, "Usages de la notion d'usages", *Actes du colloque Inforcom. Les nouveaux espaces de l'information et de la communication*, Lille, mai 1992, p. 239-248.

⁴ M. Aglietta et A. Brender, *Les métamorphoses de la société salariale. La France en projet*, Paris, Calmann-Lévy, 1984; R. Boyer (dir.), *Capitalisme fin de siècle*, Paris, PUF, 1986; A. Lipietz, *Choisir l'audace. Une alternative pour le XXI^e siècle*, Paris, La Découverte, 1989.

des milieux de la conception sont liées au travail⁵. Parmi ces pratiques, on constate par ailleurs que les tâches d'apprentissage et d'exploration, nécessaires à l'utilisation efficace de la technologie, sont effectuées à la maison et hors des heures de travail, et qu'elles tendent à devenir une activité continue. Bien qu'elles soient souvent assimilées à une activité ludique, elles n'en constituent pas moins, selon les personnes interrogées, une mesure de la performance des travailleurs.

Tout cela montre que la pénétration de la micro-informatique domestique dans les milieux de la conception est fortement marquée par les nouveaux besoins de la production. On voit du même coup que la sphère domestique joue un rôle fondamental dans le procès de socialisation des individus à la nouvelle norme de qualification que les technologies informatiques imposent aux travailleurs intellectuels.

Le changement le plus important observé dans le mode de vie des personnes ayant participé à l'enquête a trait à la structuration du temps. Bien que l'utilisation du micro-ordinateur domestique à des fins de travail entraîne une nouvelle répartition entre le temps hors travail et le temps de travail au profit de ce dernier, la présence au foyer de l'appareil apporte en même temps aux ménages une plus grande souplesse dans l'organisation du temps et des tâches domestiques. Selon les personnes interrogées, cette souplesse accrue permet de faire plus facilement face au stress, elle accroît globalement l'efficacité au travail et hors travail, et aide à mieux affronter les contraintes familiales. En fait, on s'aperçoit que le micro-ordinateur domestique permet aux usagers de concilier performance au travail et qualité de vie.

Cette réconciliation de termes contradictoires met bien en lumière la complexité du processus de formation des usages sociaux de ce nouvel objet technique. Ces usages viennent se greffer sur des habitudes acquises depuis longtemps par les travailleurs intellectuels, c'est-à-dire le travail à la maison, et ils sont susceptibles de se généraliser parce qu'ils satisfont à la nécessité de mettre en place de nouvelles formes de travail plus productives.

⁵ E. M. Rogers, "The Diffusion of Home Computers among Households in Silicon Valley", *Marriage and Family Review*, vol. 8, nos 1-2, 1985, p. 89-101; S. Douzou, L. Giroux et A.H. Caron, *L'intégration du micro-ordinateur à domicile. Une analyse qualitative*, communication au Congrès annuel de l'Association canadienne de communication, Winnipeg, juin 1986; S. Proulx et M.-B. Tahon, *Temps, travail et micro-ordinateur*, communication au 54^{ième} Congrès de l'ACFAS, Montréal, mai 1986; A.H. Caron et L. Giroux *Utilisation et impact des nouvelles technologies: le micro-ordinateur domestique dans la région de Vancouver*, Montréal, Université de Montréal, avril 1987; L. Deschênes, *L'informatisation au quotidien. Comportements et attitudes de la population canadienne face à l'informatique*, Laval, CCRIT, MCC, 1988; J. Jouët, "Les usages professionnels de la micro-informatique", *Sociologie du travail*, vol 1, 1988, p. 107-123; J.-G. Lacroix, *Inégalité sociale et micro-ordinateur domestique*, communication à la Conférence de l'Association internationale des études et recherches sur l'information, Barcelone, 24-28 juillet 1988.

En ce concerne les effets de rétroaction sur l'organisation du travail, nos données portent tout d'abord sur les compétences que les usagers développent à la maison et qui font d'eux un élément moteur du procès d'informatisation dans leur milieu professionnel. La reconnaissance des nouvelles habitudes de travail qu'ils ont récemment acquises favorise en outre une réorganisation de leur travail dans le sens d'une recomposition des tâches de conception et d'une partie des tâches d'exécution. Elle affecte donc du même coup la division du travail entre eux et le personnel chargé de l'exécution.

On note ensuite qu'en libérant le travail de certaines contraintes de temps et d'espace, le micro-ordinateur à la maison contribue à rendre les travailleurs plus flexibles, c'est-à-dire capables de travailler hors des heures et des jours ouvrables, mais aussi hors des organisations. Cette plus grande souplesse se traduit par une disponibilité accrue, ou, en d'autres termes, par une capacité de répondre plus rapidement et à tout moment aux commandes. Elle tend donc à allonger le temps travaillé et à accroître la charge de travail.

Les effets de rétroaction comprennent également la possibilité d'éviter les bruits, sollicitations et tensions caractéristiques des milieux de travail. En travaillant à la maison, les usagers se donnent des conditions plus propices à la réflexion et à l'approfondissement des idées, et s'efforcent de la sorte de préserver la qualité de leur travail.

Enfin, les usages de la micro-informatique domestique à des fins de travail remettent en question le mode de contrôle fondé sur la durée du travail et suscitent le recours à des formes plus flexibles de gestion de la force de travail. Il y a tout lieu de penser que ces nouvelles formes de gestion tendent vers une individualisation plus grande des rapports entre les employeurs et les employés, rapprochant les travailleurs réguliers des pigistes, tout en préservant leur implication dans l'organisation.

Si les personnes interrogées voient les avantages de la micro-informatique domestique, elles ne se méfient pas moins des risques qu'impliquent l'intrusion plus forte du travail dans la sphère domestique et l'extension du contrôle de l'employeur jusque dans leur vie privée. Les usages de la micro-informatique domestique à des fins de travail demeurent encore très informels, mais pourraient bien être incorporés rapidement dans les procès de travail puisqu'ils répondent à des exigences de flexibilité et d'efficacité, et satisfont à la fois à certaines aspirations des travailleurs à l'autonomie personnelle et à la qualité de vie. Plus précisément, notre analyse révèle que flexibilité et efficacité prennent en fait leur source dans cette autonomie personnelle et cette qualité de vie.

Ainsi, pour pouvoir offrir sur une plus grande disponibilité et une capacité accrue de répondre le plus rapidement possible aux commandes, les employés, à l'instar des pigistes, doivent conserver une certaine souplesse d'horaire et être en mesure de réaliser une plus large variété de tâches. De même, pour réaliser un

travail de qualité malgré les pressions de plus en plus fortes de la production, ils doivent avoir accès à un environnement et à des conditions appropriés à la nature particulière de leurs tâches.

Le cas de la micro-informatique domestique illustre bien le phénomène d'interdépendance des transformations en cours dans la sphère de la production et la sphère de la consommation, par rapport auquel elle apparaît comme un mécanisme d'ajustement. Ce cas met également en évidence ce qui nous semble être un enjeu fondamental du processus d'informatisation sociale et de tout le mouvement de restructuration du rapport entre production et consommation.

La micro-informatique donne lieu à des activités productives et des pratiques de consommation à toutes fins utiles indistinctes les unes des autres. Cette intégration des mêmes objets techniques dans les procès de travail et les modes de vie traduit un rapprochement de la production et de la consommation, pour reprendre l'expression de J. Gadrey⁶, rapprochement qui nous apparaît davantage comme une tentative de domination de plus en plus immédiate de la première sur la seconde. Dans le cas qui nous occupe, cette tendance pourrait bien signifier, à terme, une subordination plus forte des travailleurs de la conception aux impératifs de la technique et à ceux de la production.

Lise SANTERRE
Post-doctorat, GRESEC
Université Stendhal, Grenoble 3

⁶ J. Gadrey, "Rapports sociaux de service: une autre régulation", *Revue économique*, vol. 41, no 1, janvier 1990, p. 49-69.