Introduction du dossier 'Nouvelles technologies de l'information et de la communication

Jean Philippe Neuville, Christine Musselin

▶ **To cite this version:**

Jean Philippe Neuville, Christine Musselin. Introduction du dossier 'Nouvelles technologies de l'information et de la communication. Sociologie du Travail, 2001, 43 (3), pp.303-308. 10.4000/sdt.35106 . hal-03567862

HAL Id: hal-03567862

https://sciencespo.hal.science/hal-03567862

Submitted on 12 Feb 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Sociologie du travail 43 (2001) 303–308
© 2001 Éditions scientifiques et médicales Elsevier SAS. Tous droits réservés
S0038029601011566/EDI

Introduction

Jean-Philippe Neuville*[a,b], Christine Musselin[b]

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) occupent de plus en plus de place dans notre activité professionnelle (et non professionnelle), dans nos relations au sein de notre organisation (et au sein de notre famille), dans la régulation de nos réseaux, dans notre rapport au marché et aux marchandises ; mais aussi dans les médias, quelle que soit d'ailleurs la conjoncture économique – florissante puis dramatique – des entreprises du secteur concernées. La littérature scientifique en sciences sociales commence tout juste à manifester une certaine effervescence autour de ce thème, donnant lieu à publication de numéros spéciaux (Marketing science, 2000 ; Organization science, 1999 ; Réseaux, 2000 ; Revue française de gestion, 2000), voire à l'émergence de revues *on-line* consacrées exclusivement aux NTIC (*Electronic Journal of Organizational Virtualness, Electronic Markets, First Monday, Journal of Computer-Mediated Communication*, etc.). En proposant ce dossier, l'objectif de *Sociologie du travail* n'est pas d'engager une discussion avec les productions que nous venons de citer mais de la poursuivre en l'inscrivant doublement dans les préoccupations éditoriales de la revue, c'est-à-dire, d'une part, en donnant la priorité aux travaux empiriques et, d'autre part, en observant le processus de déploiement des NTIC sur les objets d'études traditionnels de *Sociologie du travail*.

Il faut bien reconnaître que les éléments du débat concernant ce déploiement ont jusqu'à une période très récente consisté à opposer deux postures, voire deux caricatures : celle des nouvelles technologies qui permettraient de s'affranchir des contraintes d'espace et de temps, de créer de nombreux emplois, de mettre en relation directe tous les individus de la planète, d'abolir les hiérarchies, d'accroître la transparence, de développer la liberté, de proposer la gratuité, de faire émerger un sixième continent, etc. ; et celle des nouvelles technologies qui entraîneraient la suppression d'emplois, la fracture numérique, la surveillance et le contrôle des personnes, la course à la productivité, la domination du marché par les multinationales, le développement de la délinquance, etc. Si de telles perspectives supportent l'émergence d'une nouvelle économie, les sociologues du travail, des professions, des organisations, des entreprises et des marchés, peuvent se demander si ce déploiement tous azimuts des NTIC n'est pas, potentiellement, également porteur

*Correspondance et tirés à part.
Adresse e-mail : jean-philippe.neuville@insa-lyon.fr (J.P. Neuville).
[a] Laboratoire Interaction collaborative, téléformation, téléactivités (ICTT), Insa-Lyon, Centre des humanités, 20, avenue Albert-Einstein, 69621 Villeurbanne cedex, France.
[b] Centre de sociologie des organisations (CSO–FNSP–CNRS), 19, rue Amélie, 75007 Paris, France.

d'un renouvellement de la sociologie, sinon de ses théories, du moins des questions, concepts et débats qui l'animent. Mais cela ne reviendrait-il pas à attribuer aux techniques, aussi nouvelles fussent-elles, un pouvoir que des dizaines d'années de travaux de recherche en sociologie ont contribué à leur dénier, à savoir leur capacité à déterminer le monde social ? En effet, les deux caricatures qui nous sont habituellement proposées font exactement l'hypothèse inverse : les NTIC, de part leurs seules caractéristiques techniques, seraient susceptibles de déterminer, pour le meilleur ou pour le pire, l'évolution du monde social.

Une première façon d'échapper à l'alternative entre les rêves des uns et les peurs des autres, sans pour autant renoncer à certains acquis de la sociologie, consiste à renvoyer dos à dos les deux postures décrites plus haut en affirmant qu'il s'agit dans les deux cas de deux mythes, de deux croyances, mais qu'au fond, les choses changent peu. On tombe alors dans l'hypothèse strictement contraire à la précédente : les technologies sont sans incidence sur le monde social. Une seconde façon d'en sortir consiste, à l'inverse, à postuler qu'il s'agit de deux réalités, réalités qui, bien que s'opposant, coexistent : les NTIC créent et détruisent des emplois, accroissent la productivité des travailleurs et leur permettent de développer sur leur poste de travail des activités non professionnelles, offrent à l'employeur un outil de contrôle de ses employés et à ces derniers un moyen de développer leur mobilité externe, permettent la prolifération des réseaux de délinquants comme celle des réseaux de solidarité ; internet est simultanément un espace de liberté et un supermarché envahi par les multinationales, où circulent le meilleur du gratuit comme le pire du payant, et inversement. L'hypothèse implicite alors retenue serait la suivante : les NTIC interagissent avec le monde social, le produit de cette interaction continue n'étant jamais la seule résultante d'une détermination technologique ou d'une inertie sociale. Il y aurait « encastrement » de la technique dans le social.

Néanmoins, comment ne pas voir dans le déploiement des NTIC – via les théories de l'information et de la communication qui le sous-tendent – la négation la plus massive et la plus radicale qui soit des acquis de la sociologie quant à la compréhension du travail, des organisations et des marchés ? En effet, que ce soit dans le cadre de l'organisation et des entreprises, dans celui des relations interentreprises ou sur les marchés, la sociologie a souvent apporté des résultats majeurs et récurrents quant à la coordination des échanges et à la coopération interindividuelle : autorité, pouvoir, culture, réseaux, confiance, traduction, régulation autonome, opacité, territoire, etc. Autant de dimensions sociologiques qui construisent l'échange d'informations proprement dit. Combien de travaux n'ont-ils pas démontré que l'information dans une relation n'est jamais neutre, que sa capacité à circuler n'est jamais naturelle, et que le fait de pouvoir l'échanger, quels que soient la taille des tuyaux, la vitesse des débits, la compatibilité des protocoles, l'ergonomie des interfaces logicielles, l'interconnectivité des systèmes, le format des données, etc., n'a aucune valeur prédictive sur les échanges réels, que ce soit sur le plan des individus qui échangent et/ou des contenus échangés ?

Pourtant, dans leur conception comme dans leur déploiement, les NTIC apparaissent le plus souvent comme des machines à rationaliser l'échange, sur les marchés comme dans les organisations, des outils dont la performance repose sur l'hypothèse implicite et jamais formulée d'une technique « désencastrée » du social, d'interactions stratégiques isolées de tout lien social, d'échanges d'informations étrangers aux conditions sociales de leur circulation : l'enseignement n'est plus qu'un transfert de connaissances, le management qu'un partage d'informations, l'achat interentreprises qu'une information transparente sur les prix et les quantités, et la consommation que l'externalisation d'opérations logistiques (nous n'allons plus au produit, c'est le produit qui vient à nous). Mais il serait réducteur de limiter les NTIC à cette utopie des échanges d'informations « désencastrés » car les NTIC sont plurielles, les projets qui les déploient sont multiples, tout comme leurs régimes d'usage, variés et étroitement imbriqués.

Cette notion d'encastrement, initialement proposée par Karl Polanyi (Polanyi, 1944) et reprise par Mark Granovetter (Granovetter, 1985) à propos de l'inscription de l'action économique dans les structures sociales, pourrait opportunément être mobilisée et adaptée aux technologies qui seraient toujours, in fine, « encastrées » dans le social. On pourrait alors distinguer les applications fondées sur l'hypothèse d'une technologie désencastrée – c'est-à-dire dont l'usage et la performance reposent sur la condition implicite d'un désencastrement social des échanges –, et celles qui supportent l'encastrement social – c'est-à-dire dont l'usage et la performance reposent sur la capacité à encastrer socialement les échanges d'informations.

Nous proposons de définir comme applications « désencastrées » celles qui tendent à formater la saisie d'informations et à standardiser ces dernières, celles qui reposent sur des bases de données rationalisées desquelles il faut extraire des informations, celles qui automatisent des processus de traitement, celles qui reposent sur le dévoilement public d'informations à caractère stratégique, etc., toute application produite par un projet extérieur aux partenaires de l'échange et qui vise à en rationaliser les modalités sur la forme et sur le fond. Les articles de ce dossier en fournissent quelques exemples : un intranet qui diffuse la communication interne d'une organisation, une application de *groupware* qui coordonne les activités commerciales d'une entreprise, ou la banque de curriculum vitæ d'un site de recrutement sur internet.

Les applications « encastrantes » seraient en revanche celles qui permettent de tisser « librement » des liens sociaux, celles qui offrent aux individus des espaces de libre-échange d'informations, de biens et services, celles qui supportent l'initiative, l'improvisation, la créativité et la convivialité dans l'échange, etc., toute application qui offre aux partenaires de l'échange un espace rationalisé par leurs propres projets plutôt que par celui d'un tiers extérieur. Les exemples d'applications sont bien connus : le courrier électronique, les forums de discussion, les *chats*, les systèmes d'échange de fichiers type Napster ou *peer to peer*, les petits messages écrits sur les téléphones mobiles (SMS), les pages personnelles sur internet, etc.

Si ces quelques exemples laissent à penser qu'il y aurait étanchéité entre ces deux types d'applications, il n'en est rien : un grand nombre d'applications « désencastrées » intègrent, le plus souvent à la marge, des applications « encastrantes ». Ainsi, une application de télé-enseignement synchrone qui offre aux apprenants la possibilité de « coller » en temps réel des post-it sur le cours ou d'échanger des mini-messages entre eux pendant les sessions. Comme l'illustrent les articles de ce dossier, une telle distinction ne recouvre pas celle qui consiste à opposer internet marchand et internet gratuit car des services gratuits peuvent s'inscrire dans des applications désencastrées ; de même, elle n'est pas réductible à celle qui consiste à distinguer les usages professionnels des usages domestiques dans la mesure où des applications encastrantes sont utilisées dans un cadre professionnel et en support, directement ou indirectement, d'une performance au travail.

Les nombreux échecs plus ou moins relatifs que subissent les applications « désencastrées » proviennent de cette vision technologique et implicite qui consiste à penser les échanges d'informations libérés des liens sociaux et des enjeux qui les traversent. Dans cette perspective, et à titre d'exemple, les travaux sociologiques sur les districts industriels, les systèmes industriels locaux et autres formes de coopération interentreprises (Ganne, 1991 ; Lorenz, 1996 ; Macauley, 1963 ; Neuville, 1997 ; Saglio, 1991), avaient une valeur prédictive des difficultés rencontrées par de nombreuses « places de marché » sur internet qui exigent des entreprises qui échangent sur ce type de plate-forme la transparence des prix et des transactions. Inversement, les applications « encastrantes » font preuve d'une belle vigueur, que ce soit pour un usage purement domestique et de loisirs, ou pour encadrer l'usage contraint d'applications « désencastrées », pour « réencastrer » l'échange d'informations en quelque sorte.

Les quatre contributions de ce dossier illustrent, chacune à leur manière, tout l'intérêt qu'il y aurait à effectuer cette distinction. Valérie Beaudoin, Dominique Cardon et Alexandre Mallard, à travers l'observation des usages de l'intranet – dont, entre autres, les forums de discussion – chez France Télécom, mettent en lumière la mixité des régimes d'usage de l'intranet entre « créativité et rationalisation », étayent l'hypothèse selon laquelle le futile peut être une stratégie efficace pour mener à l'utile, ce qui les conduit à reposer le débat sur la tension entre les dimensions productive et non productive (flânerie, « butinage », convivialité, etc.) du travail.

David Muhlmann s'est attaché à observer les usages d'une application de *groupware* concernant les pratiques commerciales des chargés d'affaires d'une grande entreprise de services. Il montre, au-delà des discours sur la transparence, la souplesse et la décentralisation de ces systèmes informations, combien leur conception et leur déploiement avaient pour projet réel de mieux contrôler l'activité commerciale en rationalisant davantage ses processus, démarche contribuant de fait à rigidifier ces mêmes processus commerciaux. L'appropriation stratégique des outils informatiques couplée à une logique de performance commerciale déterminent alors toute la chaîne commerciale, via les multiples moyens de communication mis à leur disposition (téléphone, *e-mail*, messagerie), à réintroduire de la flexibilité en développant des circuits coopératifs parallèles. Autant d'observations qui l'amènent

à reposer la question du déterminisme technologique et des modalités concrètes de l'appropriation par les acteurs.

Jean-Philippe Neuville rend compte des pratiques des acteurs du marché de l'emploi dès lors qu'ils s'appuient sur internet pour accroître les chances de se trouver. Cette « optimisation » se traduit, dans les grandes entreprises comme chez les nouveaux intermédiaires de ce marché présents sur internet, par un processus de rationalisation des informations relatives aux curriculum vitæ des candidats, processus menant à la constitution de bases de données toujours plus grandes, ainsi qu'au développement de moteurs de recherche toujours plus intelligents. En pratique, cette économie de la quantité rationalisée par les NTIC se traduit par un processus de recherche de moins en moins performant côté recruteurs, et par une probabilité d'être extraits des bases de plus en plus faible côté candidats. D'où l'observation, de part et d'autre, de stratégies d'évitement de ces autoroutes de l'information saturées, stratégies appuyées sur l'emprunt d'itinéraires bis ayant notamment recours au courrier électronique et/ou au face à face.

Enfin, l'article de Dominique Boullier nous offre un regard décalé et distant sur les médiations hétérogènes susceptibles de socialiser communément et durablement les utilisateurs aux NTIC, médiations oscillant entre production de conventions et processus d'individualisation. Il nous donne à voir, outre la mixité des registres d'usage, la grande complexité du jeu qui relie les nombreuses instances de formatage de ces usages et la fragilité des équilibres dans un système où le temps joue plus contre les standards (concurrence exacerbée et obsolescence accélérée) qu'à leur établissement. Dans un tel contexte, la socialisation passe aussi par les liens sociaux : la pratique des proches (collègues, amis ou famille), ajoutée aux capacités d'échanges offertes par les NTIC, supporte la maîtrise individuelle de ces mêmes technologies (échanges de conseils d'utilisation, dépannage distant, informations sur les mises à jour, analyses comparées des performances matérielles et logicielles, etc.).

Ce dossier nous adresse finalement deux messages. Le premier, pessimiste, nous interpelle sur la portée des travaux sociologiques hors du cercle de la communauté des chercheurs qui les produisent et les lisent, et sur la capacité très limitée de ces travaux à pénétrer la réflexion stratégique des organisations et des États qui déploient pareilles technologies. Le second, optimiste, souligne toute la réelle ambiguïté qui caractérise ces NTIC : elles proposent la vision du monde social la plus désencastrée qui soit et, simultanément, les outils les plus performants pour créer du lien et encastrer toujours davantage les échanges d'informations dans le social. Sans doute faut-il interpréter leur succès à l'aune de cette dualité qui permet à la fois aux institutions de s'en saisir pour rationaliser toujours davantage l'organisation de leur fonctionnement, et aux individus de s'approprier de nouveaux espaces d'innovation et de « libre-échange » pour tisser et/ou renforcer des liens sociaux.

Références

Ganne, B., 1991. Les approches du local et des systèmes industriels locaux. Sociologie du travail 33 (4), 545–576.

Granovetter, M.S., 1985. Economic Action and Social Structure: the Problem of Embeddedness. American Journal of Sociology 91, 481–510.

Lorenz, E.H., 1996. Confiance, contrats et coopération économique. Sociologie du travail 38 (4), 487–508.

Macauley, S., 1963. Non-contractual Relations in Business: a Preliminary Study. American sociological review 28 (6), 55–67.

Marketing Science, 2000. Marketing Science and the Internet (Special issue) 19 (1).

Neuville, J.P., 1997. La stratégie de la confiance : le partenariat industriel observé depuis le fournisseur. Sociologie du travail 39 (3), 297–319.

Organization Science, 1999. Virtual Organization (Special issue) 10 (6).

Polanyi, K., 1944. The Great Transformation. Holt, Rinehart and Winston, New York (trad. La grande transformation, Gallimard, Paris, 1983).

Réseaux, 2000. Internet et entreprises 18 (104).

Revue française de gestion, 2000. Vers le e-management ? (129).

Saglio, J., 1991. Échange social et identité collective dans les systèmes industriels. Sociologie du travail 33 (4), 529–544.