

MICRO : TRAVAILLER TOUT LE TEMPS

SERGE PROULX ET MARIE-BLANCHE TAHON, CHERCHEURS CANADIENS S'INTERESSENT DEPUIS 1985 A "L'APPROPRIATION DE LA CULTURE INFORMATIQUE DANS UNE SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION". A FORCE DE FREQUENTER LES UTILISATEURS DE MICRO-INFORMATIQUE ILS ONT DECOUVERT QUE LE TRAVAIL POURRAIT REDEVENIR LA VALEUR CENTRALE DE NOTRE SOCIÉTÉ.

A partir de 1974, les premiers ordinateurs suffisamment petits pour tenir sur un bureau, tout en étant programmables en langage évolué et accessibles du point de vue du prix, apparaissent sur le marché (l'Altair, le Pet, le Sol, le TRS-80, l'Apple, etc.), ces objets techniques intéressent d'abord les informaticiens amateurs et les "hobbyistes". L'existence même de ces petites machines compactes et relativement puissantes est déjà en soi un exploit : les premiers usages ne sont donc pas "utilitaires". Le simple fait de pouvoir manipuler et programmer ces petites machines (pour concevoir des jeux élémentaires) constitue déjà pour les premiers usagers, une source importante de fascination. Sans compter que, comme l'a finement analysé Sherry Turkle, la nature même de l'expérience physique et psychologique de l'utilisateur avec la machine est une source profonde d'investissement affectif :

"Maîtriser l'ordinateur est, pour une première génération d'informaticiens amateurs, un moyen de faire face à des désirs et à des frustrations, politiques et personnels, qui n'ont rien à voir avec l'ordinateur proprement dit".

(S. Turkle, 1983. 280)

A la fin des années soixante-dix, c'est la fabrication en série des micro-ordinateurs qui s'installe : aux États-Unis par exemple, le marché des "ordinateurs personnels" évalué à 65 millions de dollars en 1977, s'accroît jusqu'à plus de 600 millions de dollars en 1979. 1977 peut être considérée comme une année décisive puisque le marché de la consommation "grand public" commence à être atteint par les Apple II, les Pet et les TRS-80.

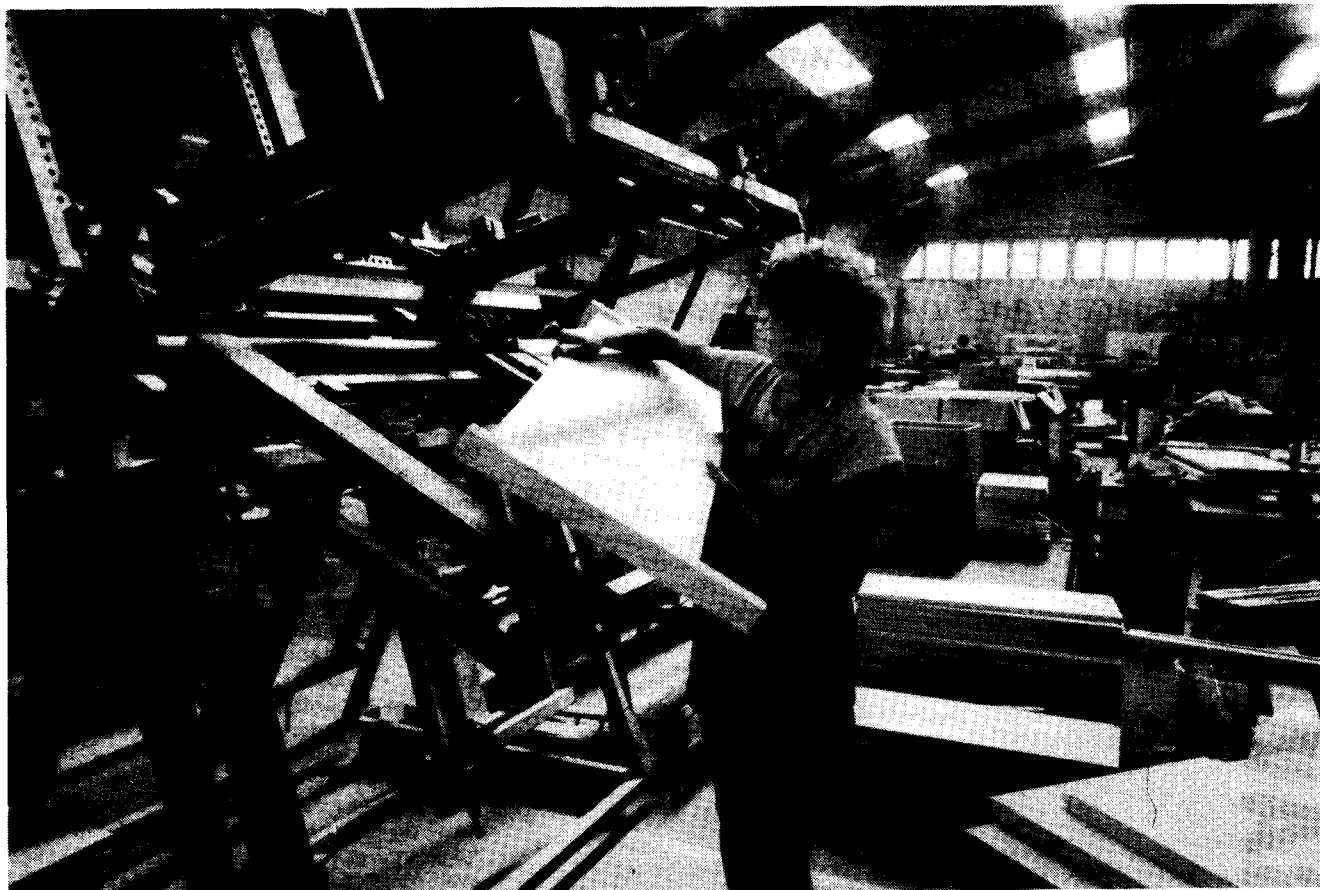
Au début des années quatre-vingt, le marché de la micro-informatique se segmente : les experts en marketing s'aperçoivent que le marché initial des "hobbyistes" (informaticiens amateurs et "précurseurs") tend à se saturer. D'une part, ils orientent leur stratégie d'implantation vers les milieux professionnels, industriels et de l'éducation, d'autre part, ils privilégient le segment des usagers. Pour eux, c'est le "grand marché de l'avenir" : ils imaginent que ces consommateurs sauront rapidement développer des usages liés à la gestion des affaires du foyer, au contrôle du fonctionnement des appareils ménagers, aux jeux électroniques, à l'éducation des enfants, etc.

Que s'est-il passé pendant les cinq années qui ont suivi ? Alors que les segments "professionnels" du marché se développaient de façon fulgurante, et même plus rapidement que l'on avait pu le croire, le segment "domestique" a connu assez rapidement une saturation liée en partie au hiatus existant entre d'une part, les espoirs marketing de l'industrie pour le marché de l'informatique à domicile et d'autre part, l'intérêt et les capacités effectives des consommateurs à développer des usages domestiques de la micro-informatique.

Au début des années quatre-vingt, les individus semblent avoir été vivement influencés par les discours publicitaires des marchands d'informationnel et les propos des futurologues (comme A. Toffler ou J.J. Servan-Schreiber) qui laissaient entrevoir une panoplie d'usages possibles pour les utilisateurs de l'informatique au foyer : on laissait entrevoir aux consommateurs potentiels qu'ils ou elles pourraient planifier leurs recettes de cuisine, leurs vacances ; gérer leur budget domestique, leur agenda ; et par le biais du lien télématique, effectuer leurs transactions bancaires, leurs achats, réserver leurs places au théâtre ou leurs billets d'avion, télécommuniquer plus facilement avec leurs amis, et même effectuer leur travail à domicile, etc.

La réalité s'est avérée plus complexe, l'ordinateur ne pouvait rendre tous ces "services" aussi facilement que le laissait entendre ces discours techno-optimistes, et les services télématiques étaient plus coûteux que prévus. Hormis certains consommateurs qui ont découvert le plaisir du traitement de texte, les usages domestiques principaux ont consisté surtout à utiliser des logiciels de jeux (éducatifs ou de divertissement) ou à apprendre les rudiments de la programmation en Basic, ce qui a entraîné une bonne partie des nouveaux utilisateurs à abandonner progressivement l'usage de leur ordinateur et à le ranger dans le placard. Un aspect fascinant de ce phénomène d'abandon réside dans le fait que la plupart des individus qui ont abandonné leur micro ne regrettent pas leur expérience et préfèrent garder leur machine "en prévision du jour où cela deviendra indispensable de l'utiliser".

Des statistiques récentes de source américaine (The Yankee Group, février 1986) indiquent que 19 % des foyers américains seraient maintenant équipés de micro-ordinateurs ; 3 % de ces foyers seraient également équipés d'un modem de com-



munication. Au Canada, ce taux d'équipement domestique d'un micro-ordinateur serait passé de 10 à 13 % entre septembre 1984 et novembre 1985.

On constate donc que le marché domestique de la micro est une réalité importante quoique la progression de ce marché ait été plus lente que prévu. Mais ce ne sont pas les usages domestiques "attendus" (comme la gestion des affaires domestiques, les jeux et l'éducation des enfants) qui ont été le plus développés par les consommateurs de micros au foyer : l'usage du micro pour le travail tend à devenir l'usage dominant chez ceux qui continuent à utiliser régulièrement leur ordinateur à la maison. Et cet usage se résume le plus souvent au traitement de texte. La distinction entre segment professionnel

MICROS PERSONNELS ET MICROS INSTITUTIONNELS

et segment domestique, sans doute pertinente pour décrire l'évolution du marché apparaît insatisfaisante quand il s'agit de décrire la réalité des usages actuels (professionnels et domestiques) de la micro-informatique. Nous préférons une distinction entre le micro-ordinateur personnel et le micro-ordinateur institutionnel.

Dans le premier cas, l'ordinateur a été acheté par un individu sur son budget personnel ; l'objet technique se retrouve dans la sphère de la vie privée de cet individu, une zone de vie où

l'espace et le temps sont aménagés avec plus de liberté et avec un contrôle plus direct sur l'organisation de l'espace et du temps. Les deux domaines de pratiques individuelles et sociales privilégiées de nos jours dans la vie privée sont ceux de la vie familiale et des loisirs. Mais le domaine du travail tend à réapparaître en force dans la vie privée des utilisateurs/trices domestiques de micros.

Dans le deuxième cas, il s'agit d'un ordinateur acheté par l'entreprise pour les fins d'accomplissement par les employés d'un travail rémunéré. En règle générale, cet ordinateur se retrouve sur les lieux habituels du travail (à l'extérieur du foyer), dans une zone de vie où l'aménagement de l'espace et du temps est soumis à un contrôle et à des normes organisationnelles (contenus de la tâche, hiérarchie de la structure d'autorité, régime de mobilité et de promotion, etc.) La nature de ce contrôle organisationnel variera en fonction de la nature du travail : ainsi, un travail plus intellectuel sera moins soumis à un système rigide de contrôle de la productivité. Dans tous les cas, il s'y jouera une dialectique complexe entre les contraintes du contrôle institutionnel et les potentialités de la création personnelle.

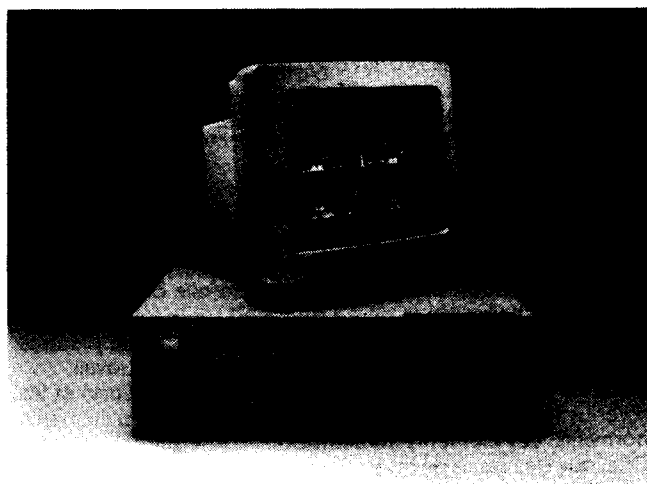
Jusqu'ici, on pourrait penser que cette nouvelle distinction entre le personnel et l'institutionnel, recoupe d'assez près la distinction habituelle entre le domestique et le professionnel. Nous croyons toutefois que cette nouvelle distinction devient davantage pertinente quand il s'agit de bien comprendre un aspect qui marque profondément la réalité quotidienne des usages actuels de la micro-informatique, à savoir l'évanouissement de la frontière entre l'univers du travail et l'univers du non-travail. On constate en effet que les utilisateurs de micro-ordinateurs personnels emploient de manière dominante leur machine pour les fins de leur travail professionnel : ils introduisent ainsi le travail dans la sphère de la vie privée. Certains individus iront même jusqu'à transporter à l'occasion leur ordinateur personnel sur les lieux de leur travail. D'un autre côté, certains employés transporteront le micro-ordinateur institutionnel jusqu'à leur foyer.

S. Turkle signale, dans son ouvrage récent, la distinction marxienne entre outil et machine.

"Marx faisait une distinction entre les outils et les machines. Les outils sont des prolongements de leurs utilisateurs. Les machines imposent leur propre rythme et leurs règles à ceux qui travaillent avec elles, de telle sorte qu'en dernière analyse, on ignore lequel des deux utilise l'autre".

(S. Turkle, 1986, p. 149)

Il ne faut pas perdre de vue que Marx introduisait cette distinction conceptuelle, à l'occasion de son analyse des rapports entre le capital et le travail, dans un contexte où la révolution industrielle tendait à faire perdre à l'artisan le contrôle sur son propre travail : l'ouvrier industriel apparaît à Marx comme aliéné de part le fait qu'il perd le contrôle de ses outils au détriment des machines qui imposent aux travailleurs, le rythme du Capital. La dimension qui apparaît particulièrement pertinente dans cette distinction entre outil et machine, est celle de la possibilité de garder un contrôle sur la machine (qui devient alors davantage un outil), et donc, de conserver une autonomie d'action devant la logique introduite par les machines. On voit que ni l'outil ni la machine ne peuvent être définis en soi, comme des objets qui seraient complètement indépendants ou vécu des individus qui les utilisent et du contexte social de production dans lequel ils se trouvent. La nature de l'objet technique n'est pas indépendante des rapports objectifs et subjectifs que les individus entretiennent à son égard. Il nous semble que cette distinction entre outil et machine permet de saisir un moment décisif dans le processus d'appropriation de la culture informatique : l'ordinateur qui apparaît d'abord comme une machine que l'utilisateur novice ne contrôle pas, peut ensuite apparaître aux yeux de l'utilisateur qui acquiert une maîtrise de l'appareil, comme un outil (qu'on demeure libre d'utiliser ou non) et un "prolongement" de son être. mais alors que les outils auxquels nous étions habitués jusqu'ici, étaient essentiellement des prolongements du corps de l'individu et de son activité physique, l'ordinateur paraît revêtir une dimension symbolique particulière dans l'imaginaire de nombreux usagers/ères. Il apparaît ainsi comme le prolongement de leur cerveau et de leurs activités intellectuelles. Plusieurs usagers rencontrés confirment cette perception.



*"Moi tout seul, je ne suis pas capable de faire ça
(écrire rapidement un texte structuré de 4-5
feuilles). Cela me sert d'outil, qui est une prothèse
à mon cerveau, une prothèse de job."*

*"(L'ordinateur) c'est un outil de bureau qui me
permet de faire un job".
(journaliste masculin, 42 ans)*

*"Mais actuellement, je subordonne l'ordinateur à
ma façon de travailler qui fait juste rendre plus effi-
cace le travail d'écriture globale que je fais. C'est
comme si la virtualité de l'ordinateur était beaucoup
plus grande que la virtualité de mon travail
quotidien".
(Pigiste en éducation, masculin, 30 ans)*

*"Quand je travaillais sur des gros ordinateurs, ce
n'est pas moi qui décidait s'il y aurait une grosse
unité de disque ou pas (...), ce n'était pas moi qui
prenait les décisions (...). Mais là, c'est moi qui
décide. C'est à la maison, cela fait une différence,
c'est immédiat, j'ai les résultats tout de suite (...), je
ne suis pas en train d'attendre comme avec les gros
(...). C'est accessible (...) Je me sens plus impliqué".
(Statisticien, 40 ans)*

Ainsi, la micro-informatique personnelle permettrait une appropriation de l'ordinateur comme outil plutôt que comme machine. En même temps, l'usage quotidien du micro pourrait entraîner l'utilisateur/trice dans de nouvelles contraintes, celles de la "logique de machine" (soumission au rythme de la machine, survalorisation de l'efficacité et de la productivité du travail, etc.). Les personnes que nous avons rencontrées ne sont certainement pas représentatives des usagers/ères de micro-ordinateur, pas même représentatives peut-être des usagers de micro-ordinateurs personnels. La grande majorité d'entre elles utilisent un logiciel de traitement de texte même si plusieurs programment, ou se servent également d'autres logiciels. Elles effectuent ce que l'on a coutume d'appeler un travail intellectuel, soit un travail subjectivement créative même s'il est subordonné à la rédaction d'un article, d'un livre ou d'une thèse ou plus simplement à la préparation d'un cours. Les considérations qui suivent n'ont aucune prétention de généralisation à propos des rapports temps, travail et micro-ordinateur.

VERS UNE REVALORISATION DU TRAVAIL ?

Le questionnement à propos du travail trouve son origine dans des réflexions de divers auteurs selon lesquelles nos sociétés capitalistes avancées se caractériseraient par la perte de la centralité de la valeur travail et/ou le refus du travail de couches importantes d'individus qui ne veulent pas perdre leur vie à la gagner. Un article du sociologue allemand Claus Offe (1985) a particulièrement retenu notre attention parce qu'il tente de montrer que le travail aurait perdu son statut central, en particulier suite au développement de plus en plus important des activités de service que l'auteur définit comme "des activités qui consistent à écarter, absorber ou traiter les risques et les déviations de la normalité"

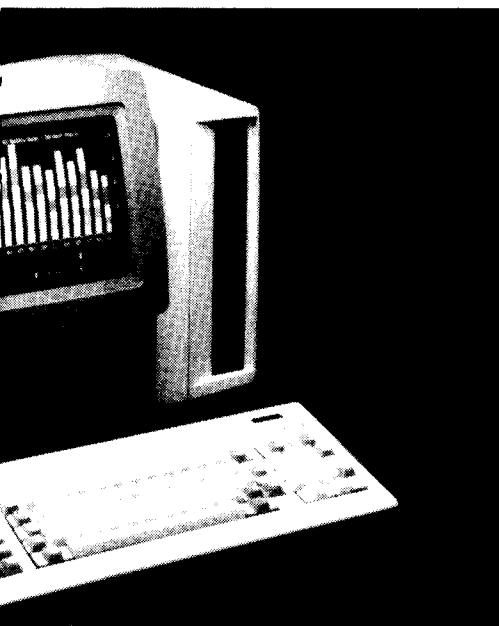
Ces activités qui renvoient à "un travail pédagogique, thérapeutique, policier, d'arbitrage ou de consolidation des systèmes de communication" sont nécessaires à l'ordre de la société pour surmonter les conséquences imprévues et les coûts sociaux liés à la production de marchandises soumise, à la rentabilité.

Cette "distance" entre production de marchandises et activités de service prend place dans une réalité sociale marquée par trois éléments :

- l'éclatement des différents milieux de vie sociale ;
- le caractère exceptionnel d'une trajectoire linéaire entre formation professionnelle et exercice d'une profession et au sein même de la vie professionnelle ;
- la transformation de la structure temporelle du travail marquée par la baisse de la durée du travail sur le long terme et surtout par la présence du temps libre déterminé par d'autres expériences, orientations et besoins que ceux du travail.

Ces trois éléments feraient que le travail, la production et les revenus ne jouent plus un rôle central en tant qu'éléments normatifs. Ces éléments auraient pour conséquence, d'après Offe, que des essais de revalorisation "morale et spirituelle" du travail ne sont guère entrepris sinon en situation de crise aiguë





ou, "par les protagonistes de modèles alternatifs utopiques qui ne préconisent pas le travail rémunéré traditionnel mais les idées telles que "le travail auto-centré", la "nouvelle autonomie" et "l'auto-assistance".

Les personnes que nous avons interrogées ne se revendiquent pas des idées de "travail auto-centré", de "nouvelle autonomie", etc. Pourtant, la plupart d'entre elles admettent qu'avec l'arrivée du micro-ordinateur chez elles, non seulement elles travaillent mieux — ce qui procure une gratification personnelle — mais elles travaillent plus aussi : le temps "gagné" grâce à l'usage du micro-ordinateur est généralement réinvesti dans le travail. La grande majorité exprime sa sensation d'une

LE PLAISIR DE TRAVAILLER...

frontière floue entre travail et "non-travail". Le détour par le texte de Offe nous permet de mieux préciser des hypothèses encore rudimentaires.

L'auteur met en doute une possible revalorisation "morale et spirituelle" du travail, en particulier pour les individus qui sont impliqués dans les activités de service. Nous nous interrogeons sur l'impact de l'introduction de la micro-informatique sur la revalorisation de la valeur travail, sur l'importance subjective de cette valeur. On a en effet tendance à voir dans l'introduction de la micro-informatique dans les activités de service une tentative pour soumettre ces activités à la rationalité qui a cours dans le secteur de la production des marchandises. Mais, précisément, l'intérêt de l'observation des usagers d'un micro-ordinateur personnel vient notamment du fait que l'on peut s'attendre à ce que ceux-ci soient dégagés de la soumission à ce type de rationalité. Et pourtant... ils travaillent beaucoup, ils travaillent plus. Et il ne s'en plaignent nullement tant est vifs, disent-ils, le plaisir de se servir de cet "outil". Il est probable — nous n'avons guère d'éléments de comparaison — que le type de travail ("intellectuel") que ces personnes effectuent à la maison intervienne dans leur relation au travail mais il apparaît assez clairement que la présence du micro-ordinateur joue également un rôle important. Le type de travail sans doute, mais aussi l'utilisation du micro-ordinateur leur permet de mettre en œuvre leur "force-invention". Cette expression que Yann Moulier (1986) forge sur le calque de la "force de travail" vise à "libérer le contenu alternatif de l'activité humaine par rapport au travail commandé".

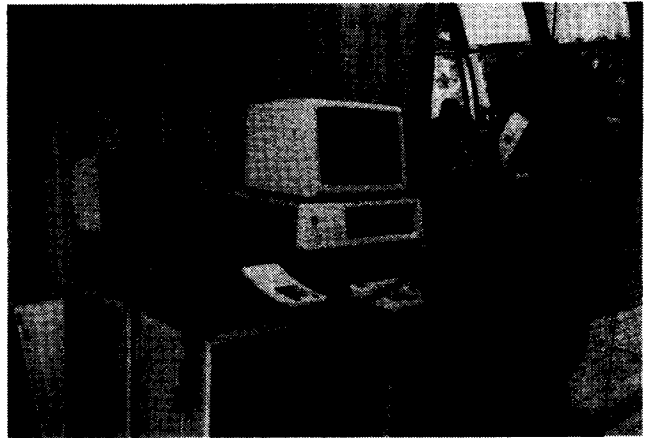
Un enseignant canadien nous explique que grâce à son micro-ordinateur, il a repris goût à l'enseignement qu'il assure depuis une dizaine d'années. Celui-ci lui permet d'une part de mettre de l'ordre dans ses lectures et donc de revitaliser le contenu de ses cours et d'autre part de fournir à ses étudiants des textes et des tableaux en plus grand nombre. Lui dit en avoir eu besoin suite à la lassitude d'un travail qui finissait par apparaître répétitif. Un de ses collègues tient un discours qui va dans le même sens mais, pour lui, à la lassitude du travail s'ajoutait le découragement consécutif aux défaites syndicales récentes. Dans leur cas, un certain rejet à l'égard du travail pour lequel ils sont rémunérés les amène effectivement à donner un contenu alternatif — au moins au plan formel — à leur activité par rapport au travail commandé. L'un et l'autre estiment que c'est le micro-ordinateur qui leur offre cette possibilité.

Une chargée de cours a le sentiment que l'acquisition d'un micro-ordinateur a surtout transformé son travail.

Il y a certains travaux que je me permets de faire ; avant cela aurait été beaucoup trop long ; je n'écrivais pas autant de notes de cours, c'est un outil qui m'aide beaucoup à ce niveau-là. Je ne pense pas que j'ai gagné du temps parce qu'il y a des choses que je fais parce que j'ai un ordinateur, que je ne ferais pas sinon cela me prendrait trop de temps, comme je suis chargée de cours, je ne peux pas me permettre tout ce temps-là. Je ne peux pas dire que j'ai gagné du temps, c'est peut-être les étudiants qui y ont gagné quelque chose (...). Je ne peux pas dire que j'ai gagné du temps, mais c'est la satisfaction de faire un meilleur travail, pour moi, c'est beaucoup, c'est surtout ça. Et puis bon, le Mac Intosh est un ordinateur qui est amusant, c'est amusant de travailler avec ça, même là, ça fait un bout de temps que je l'ai, j'ai toujours plaisir à travailler avec, si c'était compliqué, si je n'aimais pas ça, ce sera platte un peu, je ne sais pas si j'en ferais autant non plus, mais je ne me tannerai pas de travailler avec ça".

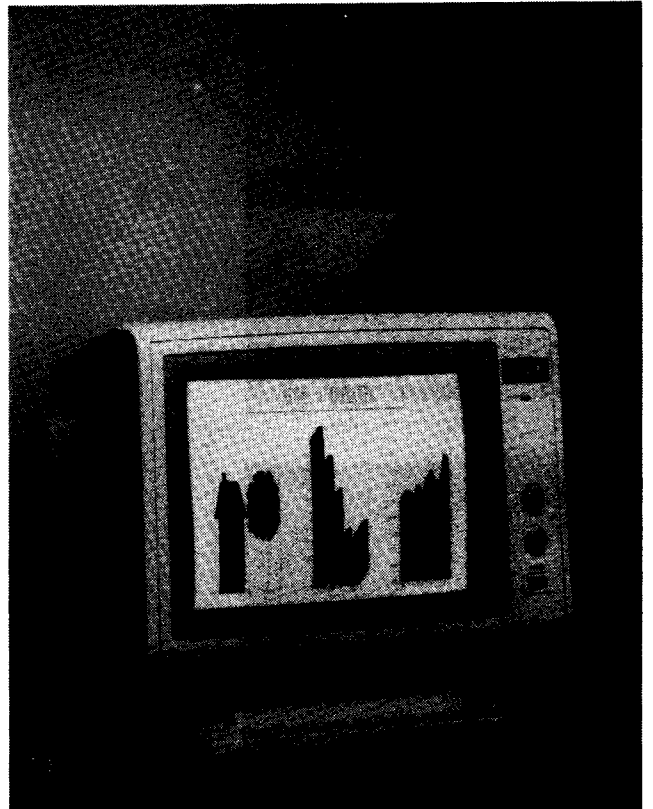
Plusieurs personnes, tant hommes que femmes, insistent sur ce côté "amusant". Une d'entre elles a acheté un micro-ordinateur pour rédiger sa thèse et elle affirme : "cela a multiplié le plaisir que j'ai eu à créer la thèse, cela l'a vraiment multiplié par toutes les facilités offertes, tout le plaisir offert...". La naïveté, feinte, de l'un des usagers, restitue bien le sentiment assez général des personnes rencontrées et en particulier des propriétaires de Macintosh.

"J'ai trouvé cela extraordinaire de pouvoir... D'abord la petite souris m'a restitué le côté manuel, le côté graphique qui m'était personnel... Le fait de pouvoir... La première fois que j'ai ouvert Mac Paint et que j'ai pu écrire avec le petit crayon "Bonjour", et quand j'ai sorti la gomme et que j'ai vu que je pouvais effacer sur l'écran, j'ai eu un sentiment de bonheur puéril... J'ai retrouvé l'enfant en moi qui aimait gribouiller et quand j'ai vu que je pouvais écrire, changer de lettre, tout ça, j'ai trouvé tout le côté ludique, le côté plastique, artistique, tout le côté inventif qui a fait que j'ai toujours été, au fond, attaché à ces choses-là. Donc pour moi, l'ordinateur a cessé d'être la méchante boîte réservée à des mathématiciens savants, avec un code, un code secret pour pouvoir écrire "je t'aime".



Cette appropriation de ce qui passait antérieurement pour une chasse gardée de scientifiques, le plus souvent masculins, procure un très fort sentiment de confiance en elle à cette jeune femme.

"L'avantage, c'est au niveau du plaisir que je retire, puis surtout... Moi avant, je regardais les gens qui avaient des ordinateurs, je jouais avec l'ordinateur à l'université, j'avais envie d'en avoir un, j'avais comme l'impression de pouvoir prendre un virage en ayant ça. Cela me fait plaisir d'avoir un gadget comme ça. Je ne dirais pas que cela m'apporte de la confiance, mais d'une certaine façon, si ; parce que je me suis dit, bon, j'ai prouvé un peu ma logique à travers ça. Je me disais, je suis aussi capable de taponner sur quelque chose de très technique, alors que moi je suis plus au niveau humain, mettons, si on peut opposer les deux (...). Cela a un impact sur ma vision de moi, mon image... J'avais quand même certaines craintes, faut croire, certains préjugés, je me disais : je ne suis pas une personne assez logique pour utiliser un micro-ordinateur, j'ai prouvé l'inverse."



Des qualités de l'appareil sont aussi mises en évidence par les usagers. Elles ont trait aux facilités que procure le traitement de texte lui-même, puisque c'est l'usage le plus répandu parmi les personnes rencontrées, mais elles sont également associées aux conditions matérielles de travail. L'un des usagers est sensible à la qualité de la lumière tandis qu'un autre explique sa fascination par la douceur.



"C'est la facilité, c'est la douceur de l'instrument et la facilité, mais la douceur est très importante, c'est très doux... parce que comme c'est électronique, il n'y a pas de mécanique, il n'y a pas de mouvement, c'est très doux, tu as presque l'impression que cela fonctionne un peu avec ta volonté, ce ne sont presque pas tes doigts, c'est ce qui est très doux (...) le bruit... il faut que j'insiste... le bruit, c'est un bruit sourd et tu tapes".

Ainsi, le micro-ordinateur personnel constitue-t-il non seulement un outil de travail mais encore une sorte d'environnement propice au travail intellectuel, à la production d'idées. Sur le mode du feutré, il donne l'impression d'éliminer les obstacles entre le penseur et la pensée écrite, son appartenance à l'univers de la technique donne pourtant à celui qui l'utilise le sentiment puissant de maîtriser la matière. C'est en cela qu'il est un outil de travail pour intellectuel. L'un d'eux dit :

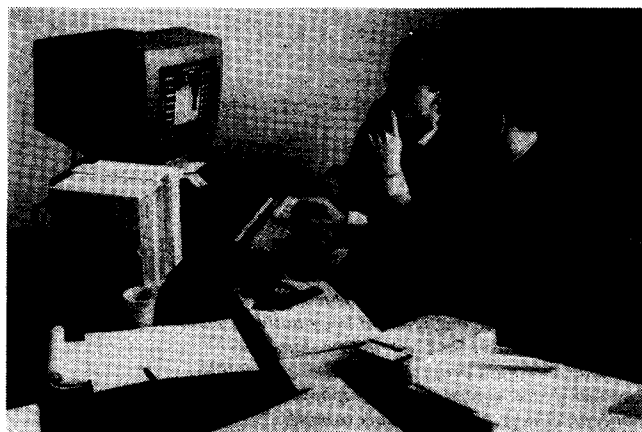


"Tu travailles, tu écris comme si tu dictais à quelqu'un d'intelligent, de souple et de silencieux, qui te prendrait toutes les notes bien et te les rendrais constamment propres, moi j'insiste beaucoup sur les rapports de passivité... mais c'est peut-être une question de tempérament, je l'utilise, je l'exploite, je l'aime mais je ne lui donne rien, je l'utilise... mais je me sens bien en l'utilisant".

C'est peut-être là une clé pour saisir le discours quasi unanime à l'égard du "gain de temps" que procure l'utilisation du micro-ordinateur en comparaison du recours au travail des secrétaires. Cette impression de "gain de temps" est sans doute un leurre comme le remar-

TRAVAILLER TOUT LE TEMPS...

que une de nos interviewées qui, comme la plupart des personnes rencontrées, est bien consciente de travailler plus, de consacrer plus d'heures au travail qu'avant d'acquiescer un micro-ordinateur, de remplir plus de tâches, notamment des tâches qui étaient dévolues au personnel d'exécution. Cet estompage de la division du travail est perçue et valorisée tant par les femmes que par les hommes interrogés. Cet accroissement de volume de travail, volontaire pourrait-on dire, n'apparaît pas comme une surcharge pesante parce que l'usage du micro-ordinateur renvoie à l'usager l'impression d'effectuer un travail de type artisanal. La plupart des témoignages concordent sur ce point. Tout se passe comme si l'usager se voyait capable de faire un produit qui a une fonction bien précise, produit qui est fini en lui-même, qui finit par être tel qu'il le souhaite en apportant en cours de fabrication toutes les améliorations voulues. Ce qui, bien sûr, implique un accroissement du volume de travail mais aussi du temps investi. Ainsi lorsque l'on demande à un usager s'il travaille plus qu'avant d'avoir un micro-ordinateur, il répond :



"Beaucoup plus. Je produis au niveau du texte beaucoup plus. Absolument. Cela a décuplé. Je n'ai jamais autant écrit. Parce que je peux écrire, effacer, reprendre et puis même, je dirais que... le fait de savoir que je peux me tromper me permet des erreurs et que je peux relire mon texte imprimé, parce que j'aime le rapport à l'écrit, mais maintenant il m'arrive d'écrire un article directement, soit je l'écris à la main et je le rentre sur l'ordinateur, puis je le modifie comme à la machine, mais je sais que ce qui est génial, c'est de savoir que si fais une coquille, si j'ai fait une faute de style ou si j'ai oublié des trucs, je le reprends à l'écran, je le modifie et je réimprime, et pendant que je me brosse les dents, cela s'imprime. Alors qu'autrefois, cela prenait une matinée pour faire une lettre, aujourd'hui, cela prend l'après-midi entière, et le matin aussi, parce que je la perfectionne..."

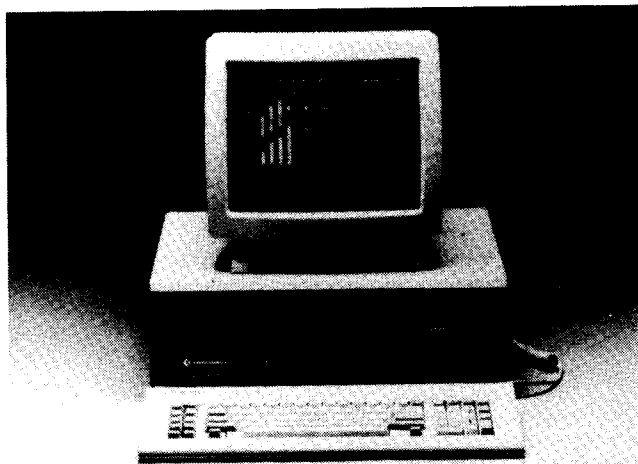
Un autre usager compare aussi le travail sur machine à écrire et sur micro-ordinateur :



"Ici, c'est complètement différent, parce que toi tu écris et tu commences à inscrire n'importe comment, et cela ne fait rien, tu peux changer tes mots, tu peux enlever des mots, tu peux recommencer ta phrase trois fois, et si tu veux, tout s'efface... tout ce qui ne te convient pas s'efface et au bout de deux heures, tu as une ligne mais tu as une ligne parfaite, et c'est toujours un travail fini, c'est toujours parfait..."

Presque toutes les personnes interrogées sont impressionnées par le caractère de propreté, de netteté que revêt leur travail. Tout ce passe comme si elles étaient subjuguées par le fait que propreté, netteté, "perfection" et droit à l'erreur puissent se conjuguer.

La maîtrise du produit et du processus de fabrication, quel que soit le temps qui y est consacré — mais il semble que le temps ne "compte" pas — enthousiasme les usagers. Ils sont nombreux à observer la similitude entre ce qui leur permet l'ordinateur et le mode de penser. L'un d'eux dit :



"L'informatique donne la possibilité de varier les parcours, de varier les rythmes. Ce n'est pas comme une feuille de papier, tu ne penses jamais à ça. Tu penses à une chose, puis tout à coup, tu reviens à une autre, puis tu te demandes quel lien il y a entre les deux, puis tu te dis : ah, si je mettais ça avant"... Tu peux le faire plus facilement qu'avec n'importe quel support matériel, c'est un avantage énorme, cela accélère la pensée, ça suit la pensée de plus près... comme un miroir plus poli de ta pensée. Cela reflète plus facilement, plus rapidement ce que tu penses, comment tu le vois, comment tu le visualises, c'est un support visuel au processus de la pensée. Etablir des liens, c'est plus facile, c'est plus rapide."

Un autre, qui a acheté un micro-ordinateur pour rédiger sa thèse d'Etat pour laquelle il a accumulé notes et documents depuis dix ans, explique :

C'est donc moins la productivité du travail que le mode de travailler qui retient les usagers que nous avons rencontrés. Leur production n'est pas soumise à une norme, sinon celle qu'ils se fixent, elle n'est pas non plus régie par un critère de rentabilité. Et pourtant, en général, ils travaillent beaucoup, ils travaillent plus qu'avant de posséder un micro-ordinateur. Comme dit l'un d'eux : "Pour simplifier, je dirai que je travaille tout le temps". Ils passent beaucoup de temps, devant, sur ou dans leur ordinateur, c'est selon... Cette augmentation du temps de travail s'explique par le souci renforcé par le micro-ordinateur d'obtenir un travail au plus près de ce qui est souhaité. Cette explication de type perfectionniste ou d'une certaine façon productiviste n'est pourtant pas la seule, on l'a vu. Elle peut être complétée par une sorte de relation ludique au travail qui fait que le temps consacré ne pèse pas. Mais précisément par rapport au temps, une explication peut être avancée. Si le travail sur micro-ordinateur donne un sentiment de puissance à l'utilisateur en le "sécurisant" parce qu'il lui permet de faire un produit fini, parce qu'il recèle l'assurance qu'une réponse peut être trouvée, dans le même temps, il renforce ce sentiment de puissance en lui donnant l'impression que rien n'est vraiment jamais fini, que tout peut être amélioré, transformé, renouvelé, remis sur pied. L'horizon n'est pas bouché, il est in-fini, même s'il y a des étapes au cours du voyage, le paysage peut être parfait, le voyage vaut en lui-même. Le temps serait enfin apprivoisé. Si bien que l'un des usagers peut dire :

"Tout était manuscrit, j'étais pris par le temps, donc je savais que si j'arrivais à mettre tout ça, d'abord le faire entrer, à le voir au clair, je pourrais ensuite le monter, le couper, le réécrire, le recorriger, en fait, avoir, je dirai, une relation imaginative, c'est-à-dire, travailler avec un ordinateur comme je travaille avec mon propre imaginaire, c'est-à-dire changer d'idée, sauter de paragraphe, changer de concept, effacer, dire je me suis trompé..."

"L'ordinateur me paraît être d'une part la possibilité d'un travail immédiat, c'est-à-dire à la fois la mémoire, donc garder la mémoire fidèle, et en même temps de corriger la mémoire en permanence. Pour un créateur, c'est l'idéal".

"Je ne sais pas si c'est l'objet qui fait ça, ou si c'est la concentration sur ce qu'on fait. Il est vrai que j'ai observé que j'ai une plus grande concentration à écrire un texte sur l'ordinateur que si je l'écrivais à la main. Quand j'écris à la main, ou à la machine, je me lève, je me fais un café, je vais faire un sandwich, je me rassois, j'écoute de la musique, je me donne toutes les raisons pour pouvoir me distraire. Il y a quelque chose qui est de l'ordre, je ne sais pas si c'est de l'ordre du spectacle ou de la fascination, ou c'est peut-être le fait de la lumière... Je n'arrive pas à me l'expliquer. J'ai le sentiment que c'est sans fin. Je crois que c'est la conscience cachée de la mémoire qui fait qu'on a toujours le sentiment qu'on peut toujours aller fouiller, que c'est inépuisable. Alors que lorsque tu es devant une machine à écrire, ta mémoire s'arrête à la feuille, elle s'arrête à la matière qui est réellement devant toi, alors qu'avec l'ordinateur, la mémoire, la matière est cachée, la mémoire que tu travailles, c'est comme un château de sable que tu creuses..."

UN OUTIL INDIVIDUEL DE SORTIE DE CRISE

REFERENCES

- MOULIER Y. (1986), "L'opéraisme italien, organisation/représentation/idéologie ou la composition de classe revisitée", in *L'Italie : le Philosophe et le gendarme*, VLB Editeur, Montréal, pp.37-60.
- OFFE C. (1985), "Le travail comme catégorie de la sociologie", in *Les Temps modernes*, n° 466, 1985, pp.2058-2094.
- PROULX S. (1986), "Savoirs et savoir-faire en micro-informatique : vers l'appropriation d'une nouvelle culture ?", à paraître in *Communication Information*, Université Laval, Editions Saint-Martin, Montréal.
- TURKLE S. (1983), "L'ordinateur subjectif", in *Culture technique*, n° 10, CRCT, Paris, pp.279-295.
- TURKLE S. (1986), *Les enfants de l'ordinateur*, Denoël, Paris.

On rejoint donc ici une nouvelle fois l'image du miroir poli qu'utilisait un autre usager. Par ailleurs, la plupart des personnes interrogées disent perdre la notion du temps, ou, en tout cas ne pas voir le temps "passer" quand elles travaillent devant leur micro-ordinateur. Elles ne sont pas dupes de cette impression qui est suscitée par la concentration requise par le travail devant le micro-ordinateur. Toutefois, l'une d'elles précise :



On pourrait conclure que nous avons même rencontré des intellectuels heureux... Ce serait un peu rapide. Il y aurait lieu d'approfondir les métaphores utilisées par ces usagers et usagers. Il apparaît toutefois, à une écoute superficielle, que si des personnes sont satisfaites ou très satisfaites de disposer d'un micro-ordinateur personnel, elles ne sont pas pour autant persuadées que la diffusion de la micro-informatique ne constitue pas une menace au niveau du travail pour les personnes qui doivent utiliser un micro-ordinateur institutionnel tant au plan de la diminution du volume de l'emploi que du renforcement du travail normé ; elles ne sont pas non plus indifférentes au risque de contrôle renforcé sur la vie privée même si elles sont nombreuses à penser qu'il serait possible de détourner ce contrôle sans pour autant jamais parvenir à citer d'exemples concrets ; plusieurs ont aussi exprimé leurs inquiétudes concernant la francophonie et le renforcement de la domination du Nord sur le Sud. Par ailleurs, en ce qui les concerne personnellement, bon nombre de ces personnes sont relativement insatisfaites de la "société des années quatre-vingt", surtout lorsqu'elles la comparent à celle des années soixante et soixante-dix. On peut se demander dans quelle mesure le travail ne constitue pas, pour elles, une sorte de refuge dans une société dans laquelle elles ne se sentent plus mobilisées par des idéaux collectifs. En ce sens, le micro-ordinateur pourrait apparaître comme un outil individuel de sortie de crise des idéologies qui ont marqué les années soixante et soixante-dix. Assisterait-on dès lors à un arrêt dans l'effilochage de la centralité de la valeur travail, du moins pour les individus qui peuvent soustraire une part de leur travail au travail commandé ? Le travail non commandé mais pourtant utile et consommateur de temps et d'énergie deviendrait-il une valeur centrale même pour ceux qui ne se revendiquent pas explicitement d'idéologies alternatives, comme "le travail auto-centré" ou "la nouvelle autonomie" ? Ce travail est sans doute d'abord subjectivement perçu comme auto-valorisant, il n'en demeure pas moins objectivement associé au travail rémunéré, et parfois tout à fait directement. Nous formulons donc l'hypothèse que le micro-ordinateur personnel est aussi un outil qui revalorise, en douceur, la centralité de la sphère du travail. Il est possible que ce soit là une caractéristique du micro-ordinateur personnel plus que du micro-ordinateur en soi dans la mesure où, comme nous l'avons vu, il fournit les conditions d'un travail de type artisanal.

SERGE PROULX ET MARIE-BLANCHE TAHON