

International Review of Community Development Revue internationale d'action communautaire



Technologies de l'information et atomisation du social Information technology and the fragmentation of social links Tecnologías de la información y atomización del social

Guy Fréchet

Numéro 29 (69), printemps 1993

La solitude et l'isolement. La structuration de nouveaux liens sociaux

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1033716ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1033716ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Lien social et Politiques

ISSN

0707-9699 (imprimé)

2369-6400 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Fréchet, G. (1993). Technologies de l'information et atomisation du social.
International Review of Community Development / Revue internationale d'action communautaire, (29), 61–68. <https://doi.org/10.7202/1033716ar>

Résumé de l'article

On a spontanément associé les technologies de l'information au monde des communications. Pourtant, la pratique observée en divers milieux laisse croire que cet enjeu de communication demeure un rêve fort embryonnaire. Plus encore, un processus de fragmentation et d'atomisation du social, déjà observable dans de multiples secteurs d'activité, semble être en voie d'amplification et ce, à l'aide des technologies de l'information. S'il ne conduit pas inéluctablement à l'isolement social le plus total (les réseaux parallèles ayant existé de tout temps), il est permis de s'interroger sur la distance qui est en voie de s'instaurer entre l'utopie communicationnelle des années 1970 et la réalité de plus en plus morcelée et parcellisée du social des années 1990.

Tous droits réservés © Lien social et Politiques, 1993

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

érudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

Technologies de l'information et atomisation du social

Guy Fréchet

C'est unhaussement d'épaules qui accueille désormais les mises en garde contre les potentialités de déshumanisation associées aux technologies de l'information, aussi bien, sans doute, que les appréhensions suscitées par leurs potentialités de fragmentation, d'émiettement, de parcellisation, de déstructuration, de dislocation ou d'atomisation du social. Ce danger de « désintégration des groupes humains qui constituent le tissu social et sont indispensables à son maintien en vie » a été évoqué par Métayer au début des années quatre-vingt. « Les vecteurs de cette désintégration », écrit-il, « sont les instruments de communication » et « c'est à cette "sale besogne" que [...] les télécommunications ou la télématique risquent, de plus en plus, d'être utilisés » (1980 : 212).

Il serait facile de faire flèche de tout bois et d'appuyer cette thèse avec complaisance et sans discernement. On pourrait, parallèlement, mettre de l'avant celle des rapports entre l'informatique et le développement des réseaux de communication, évoquer l'« agora électronique » (qui fait surgir l'image du pouvoir à portée de clavier !), la mise en place de « réseaux conviviaux », l'avènement des « boulevards de l'information », l'élargissement des capacités de « rétroactions informationnelles » au sein des organisations, voire de la société en général, ou encore les possibilités de décentralisation ouvertes par le développement des réseaux. Vues sous cet angle, les technologies de l'information ont soulevé l'enthousiasme :

L'interconnexion des ordinateurs, du téléphone et de la télévision favorise la création de réseaux informationnels com-

plexes. La formation de ces réseaux aux ramifications imprévisibles annonce la démocratisation de l'informatique. [...] On pourra parler de véritables réseaux d'irrigation de l'information (Jeanjot, 1982 : 23-24).

Dans la mesure où les systèmes informatisés et les liaisons télématiques tissent des réseaux aux multiples interconnexions [...] ils dévoilent des possibilités nouvelles d'informations stratégiques pour la production, la création, mais aussi pour la participation et pour l'aménagement de nouveaux modèles « décentralisés » dans les organisations et la vie en société (Secrétariat permanent des conférences socio-économiques du Québec, 1984 : 51).

Les technologies de l'information ont été parées des « vertus communicatives » les plus diverses. La visée primordiale du développement des réseaux de communication demeure l'échange, l'intégration par l'échange, l'intégration informationnelle voire l'intégration bureaucratique dans une dynamique structurante, bref la

constitution d'un ciment social. La thèse de la consolidation des liens sociaux s'appuie sur une vision instrumentale de ces technologies, selon laquelle, pour l'essentiel, elles ne font qu'automatiser le traitement de l'information en vue de son stockage, de son traitement et de sa diffusion.

Il n'en demeure pas moins que la réalité des années quatre-vingt-dix présente des signes tangibles d'une atomisation sociale de plus en plus poussée, qui contraste avec les grands mouvements de masse des années soixante ou soixante-dix : prolifération des groupes d'intérêt, structures de plus en plus tentaculaires des grands appareils, où règne l'hyperspécialisation, parcellisation des tâches au sein des milieux de travail, extrême hiérarchisation des problèmes et des solutions, etc. Ces évolutions ne sont probablement pas sans relation avec les diverses formes d'isolement social que l'on observe de plus en plus (Mayer-Renaud, 1992). Il y a donc lieu de s'interroger sur la distance qui se creuse entre la réalité de plus en plus morcelée et parcellisée du social des années quatre-vingt-dix et l'utopie communicationnelle des années soixante-dix.

Notre position de départ est que des mouvements parallèles d'intégration et de désintégration sont potentiellement associés

aux technologies de l'information. Quand on examine les processus en cause (plutôt que les propriétés présumées de ces technologies), assiste-t-on aux phénomènes d'intégration sociale qui sont censés être favorisés par l'échange et la communication, ou doit-on, à l'inverse, constater des effets d'atomisation du social découlant du déploiement de ces technologies, telles ces manifestations perçues à l'intérieur même du fonctionnement bureaucratique : approche par clientèles, hiérarchisation des problèmes, etc. ? Péladeau (1991 : 128) déplore que l'on évalue trop souvent ces technologies en méconnaissant la réalité pratique des systèmes d'information, ou que l'on insiste sur leurs caractéristiques affichées ou présumées sans se soucier de leurs caractéristiques techniques réelles. À notre avis, il n'est pas moins important d'examiner les processus qu'elles instaurent ou contribuent à instaurer. Il faut aussi se demander si un rapport d'équivalence peut être posé entre ces technologies dites de « communication » et l'élargissement — le plus souvent postulé — de la fonction de communication et d'échange d'information. De la même façon, il serait judicieux de vérifier s'il y a un lien entre le développement de ces technologies et les processus d'atomisation du social.

Informatique et communication : un arrimage problématique

L'association faite à peu près automatiquement par la plupart des analystes entre technologies de l'information et communication peut assez aisément être remise en question. Lors d'une enquête menée en 1987 auprès de 2151 répondants de la fonction publique québécoise¹, certaines questions sur l'amélioration

des potentialités communicationnelles apportée par les technologies de l'information ont reçu des réponses plutôt équivoques : si la majorité des personnes interrogées étaient d'avis que l'échange d'information a pu augmenter, presque autant ne voyaient pas de changement par rapport à la situation qui prévalait auparavant. Chose encore plus curieuse, la majorité des personnes ne percevaient pas de changement en ce qui a trait à l'amélioration de la communication ou de la coopération dans les divers milieux de travail. L'implantation de l'informatique n'aurait à peu près rien modifié dans les structures de communication observées, ni entre pairs, ni avec les supérieurs ou les subalternes. Certes, au total, l'on percevait plutôt une amélioration qu'une détérioration de diverses formes de communication et de coopération, mais il est quand même symptomatique que la situation paraisse s'être dégradée aux yeux de certains (voir le tableau 1).

Il s'agit là bien sûr de perceptions, et nous pouvons nous demander si elles correspondent ou non aux faits, même s'il va de soi qu'elles font aussi partie de la réalité vécue. À l'exception d'un seul cas², nous n'avons noté aucune corrélation entre l'appartenance à un sous-groupe particulier (sexe, âge, catégorie d'employés, etc.) et la répartition des perceptions, si tant est que l'appartenance à l'une ou l'autre des catégories d'employés puisse expliquer un point de vue plus positif ou plus négatif relevant d'une intention autre que de répondre à la question. Les perceptions sont donc largement partagées, quel que soit le groupe d'appartenance ou les caractéristiques individuelles.

Il faut bien convenir que ces données ne sont plus très récen-

tes. La diffusion des technologies de l'information a-t-elle fondamentalement évolué depuis ce temps? D'après les rapports annuels du ministère des Communications (1977-1992), elle a suivi la lente vitesse de croisière imposée à l'évolution de l'ensemble des dépenses publiques; en outre, il y a depuis 1991 un moratoire sur les dépenses en nouveaux équipements. On s'est contenté de consolider les acquis et de substituer des micro-ordinateurs aux anciens appareils de traitement de texte. Les changements consisteraient au plus dans l'implantation de quelques « réseaux locaux » (qui sont généralement peu utilisés pour des fonctions de communication en dehors de cercles très restreints d'initiés) et dans l'invasion des télécopieurs, qui n'ont fait qu'ajouter à la panoplie des outils de messagerie sans remplacer entièrement les fonctions traditionnelles.

À vrai dire, dans ce type d'organisation comme dans bien d'autres, on n'adresse pas une note au directeur, au président ou au ministre par le biais de la messagerie électronique ou de la télécopie, hiérarchie oblige. Paradoxalement, c'est que la communication risquerait d'être trop directe: aucun filtre ne permettrait de contrôler ou de simplement valider l'information.

On n'observe donc guère plus que l'échange de fichiers sur disquette, qui est certes très répandu, mais ne fait que remplacer le support papier traditionnel des documents. Ces échanges reproduisent des formes de communication déjà existantes ou pour lesquelles d'autres technologies seraient appropriées. Il n'est pas surprenant, en conséquence, que la majorité des personnes interrogées ne perçoivent pas de chan-

Tableau 1 — Perception des changements occasionnés par l'informatique dans le travail des employés de la fonction publique, Québec, 1987

		+	=	-	Total
Envoi d'information	N	690	585	32	1 307
	%	52,8	44,8	2,4	100,0
Réception d'information	N	690	625	13	1 328
	%	52,0	47,1	1,0	100,0
Centralisation	N	440	901	83	1 424
	%	30,9	63,3	5,8	100,0
Communication avec :					
Les collègues	N	469	920	165	1 554
	%	30,2	59,2	10,6	100,0
Les supérieurs	N	356	1 060	137	1 553
	%	22,9	68,3	8,8	100,0
Les subalternes	N	265	951	68	1 284
	%	20,6	74,1	5,3	100,0
Coopération avec :					
Les collègues	N	612	863	80	1 555
	%	39,4	55,5	5,1	100,0
Les autres services	N	652	760	71	1 483
	%	44,0	51,2	4,8	100,0

Source : À partir du fichier de l'enquête du GRIS (Fréchet et al., 1987).
 Note : + signifie « augmentation » ou « amélioration » ; = signifie « pas de changement » ; - signifie « diminution » ou « détérioration ».

gement véritable dans les modes de communication ou de coopération.

Une analyse de Breton et Proulx (1989 : 264) sur le projet intégrateur de la communication aboutit à la conclusion qu'il s'agit simplement d'une anticipation de la société de communication. Nos constats font apparaître de semblables limites. C'est que l'utilisation sociale des technologies répond à des impératifs variés qui n'ont que peu à voir avec l'utopie communicationnelle. Certes, nous n'avons épuisé d'aucune façon les initiatives concrètes de communication, mais ce qui importe ici, c'est que la seule vision instrumentale des technologies de l'information risque de faire perdre de vue le contexte à l'intérieur duquel elles sont mises à contribution. Cette vision réductionniste s'en tient aux aspects intrinsèques des technologies ou à la mesure superficielle des échanges d'information. Il est

entendu que le regroupement d'intéressés autour de la micro-informatique constitue un bel exemple de « communication », mais il s'apparente surtout à un hobby. Il est entendu aussi que, même liés en réseau, deux voisins de bureau peuvent ignorer qu'ils travaillent sur le même objet. Aussi serait-il plus juste de considérer les technologies sous l'angle d'une amplification particulière des modes de fonctionnement et des processus bureaucratiques qui, dans leur dynamique propre, s'appuient sur le traitement de l'information et sur des formes plus ou moins formelles et structurées d'échange d'information.

Il faut voir maintenant dans quelle mesure l'atomisation du social peut être favorisée par le déploiement des technologies et surtout des multiples systèmes d'information qui ont vu le jour. Si l'idéal communicationnel peut se traduire dans un processus d'intégration informationnelle où tous



64

les obstacles à la circulation de l'information seraient levés, force est de reconnaître que très peu d'efforts ont été faits dans ce sens. C'est pourtant à un processus d'intégration bureaucratique et informationnelle qu'ont œuvré tous ceux qui ont rêvé d'un État plus transparent et plus démocratique. L'atteinte de cet objectif aurait pu être facilitée par les technologies de l'information ou d'autres modes de communication. La mise sur pied de réseaux d'échange et l'interconnexion de plus en plus grande des systèmes font que les obstacles à surmonter pour accomplir cette intégration bureaucratique et informationnelle sont moins d'ordre technique que d'ordre social et politique. Et c'est ici que surgit le risque d'atomisation du social. La progression spectaculaire puis le triomphe de l'approche par clientèles, qui est aussi un processus de clientélisation des problématiques, constitue à cet égard un révélateur privilégié. Dans ce domaine en particulier, les technologies de l'information ont été largement mises à contribution.

L'approche par clientèles : contre l'intégration informationnelle

Le fait de « cibler » le plus finement possible la clientèle a connu un tel succès depuis des

années qu'il serait permis de qualifier de « clientéliste » le mode d'intervention actuel de l'État, qui, s'il marque le triomphe de l'affirmation des groupes minoritaires, consacre aussi celui des principes néo-libéraux à la mode depuis le milieu des années soixante-dix. Ceux-ci ne prescrivent-ils pas à l'État de concentrer ses efforts sur ceux et celles qui sont « vraiment dans le besoin », comme pour contester le principe de l'universalité des programmes sociaux cher à l'État providence et faire advenir un État moins interventionniste ?

Si par exemple l'on veut s'occuper de la violence, on ne pourra le faire sans que chaque instance légitime y aille de sa problématique : les organismes de jeunesse traiteront de la violence chez les jeunes, les organismes de personnes âgées des personnes âgées victimes de violence, et de même pour les femmes et les personnes handicapées ; les autochtones parleront de la violence qu'ils subissent comme groupe et de celle qui a cours au sein de leurs communautés, les organismes familiaux voudront circonscrire le champ de la violence conjugale ; on en passera par la violence policière, la violence à la télévision, la violence dans les relations de travail, etc. Au bout du compte, chaque discipline tiendra à poser le problème

à sa manière, sous l'angle psychologique, sociétal, etc. Peut-être s'agit-il là d'une réaction à une forme d'aliénation : les appareils bureaucratiques avaient une façon homogénéisante et uniformisante de poser les problèmes, où les groupes ne se reconnaissaient pas, et l'on doit admettre que l'appropriation des problèmes passe par la prise en compte de leur caractère différencié selon les « clientèles ». Mais tout cela va dans le sens du discours selon lequel l'État doit tenter de cibler davantage ses interventions.

La conséquence majeure est que l'État n'établira désormais de dialogue légitime qu'avec les représentants légitimes des clientèles, qui se comporteront comme autant de corporations vouées à la défense des intérêts de leurs membres. L'État s'interdira du coup d'intervenir ou de leur permettre d'intervenir sur des problèmes qui déborderaient les cadres ainsi balisés. Les résultats sont illustrés par l'exemple désormais classique (mais on peut imaginer des variantes) de la femme autochtone âgée, handicapée et victime de violence, qui devient la cible de velléités interventionnistes multiples et à l'occasion contradictoires. Efficacité ? Rien n'est moins sûr. Il faudrait que les organisations responsables de l'intervention laissent de côté une part de leur autonomie et tiennent compte des besoins globaux de leur clientèle, en s'engageant par exemple dans des actions complémentaires, ce qui est beaucoup demander.

Le thème de la « société de l'information » a été associé à plusieurs des changements sociaux et organisationnels survenus depuis une trentaine d'années. Il n'en demeure pas moins que les questionnements sur l'informa-

tion et sur son statut, sa gestion, sa diffusion, son utilisation sociale etc. font apparaître une dynamique qu'il est difficile d'assimiler sans nuances au « changement » social. L'informatique a pu être conçue comme un moteur de changement, mais on reconnaît de plus en plus qu'elle introduit des rigidités nouvelles et contribue à la reproduction de formes anciennes de fonctionnement (Pavé, 1989). La réalité concrète à l'intérieur de laquelle fonctionnent les systèmes d'information fait que l'on « colle » habituellement aux modes de fonctionnement associés au principe de l'autonomie administrative. Chaque organisme autonome exerce sa juridiction à l'intérieur d'une sphère d'activité bien délimitée et assume des responsabilités tout aussi soigneusement circonscrites. Les technologies de l'information, dans ce contexte, ont été utilisées pour appuyer les activités déjà en place. Elles ont engendré des systèmes d'information sur les bénéficiaires des divers programmes, des systèmes de gestion hyperspécialisés capables de répondre à des objectifs pointus, des systèmes documentaires, tous instruments utiles pour justifier l'existence de l'organisation ou la positionner comme porte-parole légitime. Sauf coïncidence, il est beaucoup plus rare qu'elles aient servi à réorganiser complètement un programme ou une politique, contrairement aux attentes formulées, notamment, au cours des années soixante-dix et quatre-vingt. Bref, les organisations étatiques se sont, grâce à elles, développées en se spécialisant toujours davantage dans leurs champs d'intervention respectifs, en « ciblant » toujours mieux leur clientèle et en laissant le plus souvent au vestiaire les velléités d'intégration qui auraient pu voir

le jour à un palier interorganisationnel.

Les relations entre les organisations, à de très rares exceptions près, ont continué de se modeler selon les attributs traditionnels du fonctionnement autonome (pour lequel on a même idéalisé le modèle décentralisé), où le contrôle sur l'information est l'un des fondements de la légitimité organisationnelle. Elles reproduisent à petite échelle ce que l'on observe ailleurs, dans les relations interétatiques par exemple. Ainsi lit-on, dans un rapport de l'OMS : « les tentatives faites pour établir un système d'information intégré dans le cadre du système national d'information sanitaire ont souvent échoué parce que les utilisateurs potentiels veillent jalousement sur les informations en leur possession » (OMS, 1990 : 30). Dans une société dite de l'« information », celle-ci n'est pas tant une donnée rare qu'une donnée qui doit être traitée de manière à ce que chacun y retrouve sa façon de poser les problèmes, ses cadres structurants, etc. Elle devient objet de légitimation, que les égoïsmes empêchent de circuler librement, compromettant du même coup la réalisation de la transparence parfaite. La volonté de contrôle sur l'information n'a pas permis une véritable intégration des systèmes d'information. Nous n'avons pu à ce jour observer au Québec qu'un cas où tous les obstacles sont tombés : des échanges entre fonctionnaires du revenu, de l'aide sociale, des prêts et bourses aux étudiants et même des organismes du gouvernement fédéral ont visé à dépister les fraudeurs et à établir leur profil type. Cette harmonisation soudaine des relations fédérales-provinciales met en lumière l'une des finalités de la « communication ». De telles

initiatives, éparées au demeurant, non systématiques, sont sans commune mesure avec les efforts déployés pour informatiser les services gouvernementaux.

On semble se diriger surtout vers des systèmes d'information relationnels et à la limite individualisés, appropriés à chaque public, voire à chaque acteur. Des secteurs autrefois marqués par les mobilisations de masse se voient, selon l'expression de Wolton (1980), soumis à un processus de « démassification » que les technologies de l'information auraient la propriété de faciliter : on passerait du « broadcasting » au « narrowcasting », à la diffusion de plus en plus sélective de l'information, etc.

Le risque ici est la sérialisation de l'information, c'est-à-dire l'adéquation entre la stratification sociale et les type et genre d'information. [...] Le problème n'est pas tant que certains auront accès, et d'autres pas, puisque l'intérêt sera au contraire d'adapter le plus finement possible les multiples genres d'informations aux multiples publics. Il y aura de la place pour chacun, mais chacun sera à sa place (Wolton, 1980 : 89).

Le danger ne réside pas, sauf exception, dans l'élaboration restrictive du profil de chacun des publics cibles ; ce genre d'opération s'effectue quotidiennement, pour des fins de recherche aussi bien que d'évaluation ou de gestion, dans la mesure bien sûr où il existe un système intégré d'analyse des clientèles, de leurs besoins ou de leurs caractéristiques potentiellement utilisable pour des fins de gestion. Malgré les craintes qui ont été exprimées, pour une masse considérable d'informations ainsi réunies, on n'a pas démontré l'existence d'une menace pour la vie privée. Cet argument représente par ailleurs une façon réductionniste de poser le problème de l'atomisation du social (même si l'on reconnaît que les fichiers personnels sont utilisables pour la sur-

66

veillance publique); en matière de gestion du social, il importe moins d'avoir de l'information désagrégée que d'avoir une information utile à la gestion parcellisée du social. Officiellement, la seule restriction apparente à l'idéal de « société informationnelle » aurait ainsi trait aux questions de « vie privée »; ce serait là le prix à payer pour afficher la transparence comme étant bien réelle.



Bureaucratie et rétroaction informationnelle

L'utilisation sociale des technologies de l'information dans le contexte de la gestion bureaucratique du social présente un intérêt particulier dans la mesure où elle illustre le « cycle cybernétique de rétroaction informationnelle », en ce qu'elle institue des réseaux d'échange qui fonctionnent en fait comme autant de

réseaux parallèles. La communication s'y trouve parfaitement favorisée et même particulièrement féconde, mais elle se fait du seul public cible à l'organisation et de la seule organisation à son public cible, constituant dès lors autant d'isolats sociaux.

Dans l'argumentation systématique, la rétroaction informationnelle constituerait le mode ultime de contrôle social. L'information est à double directionnalité : plus l'État est informé, plus il informe, et plus le public cible est informé, plus il informe l'État. À la limite, l'État le plus transparent a intérêt à jouer cette carte des systèmes d'information relationnels et individualisés pour que les individus et les groupes fonctionnent dans sa logique, dans sa façon de poser les problèmes et dans le choix de solutions qu'il propose (voir Vitalis et autres, 1988 : 164-167). Si une « catégorie de bénéficiaires » ou une clientèle consomme une quantité donnée de services, il est loisible de reproduire l'information pour montrer ce qu'il en coûte et, à la limite, quelle serait la norme à laquelle il faudrait idéalement se conformer. Ce nouveau mode d'interaction, facilité et amplifié par les technologies de l'information, permet déjà aux entreprises de façonner des stratégies intégrées de production et de consommation (Wilson, 1988). Il permettrait à d'autres d'exercer des formes particulières de contrôle, le plus souvent d'ordre politique ou idéologique. Ces pratiques risquent de s'actualiser encore davantage et de s'amplifier avec le foisonnement des circuits parallèles d'information selon les clientèles.

La conséquence majeure de l'approche par clientèles est la hiérarchisation à l'extrême des problèmes et des solutions, qui entraîne leur positionnement relatif sur une échelle fondamen-

talement déterminée par le politique. On demanderait à l'État d'intervenir sur le problème de la violence, pour reprendre l'exemple déjà évoqué, qu'il ne pourrait s'y attaquer globalement, sans tenir compte de chacune des clientèles avec lesquelles il transige. Il s'empresserait bien sûr de faire quelque chose pour les femmes, les jeunes, les autochtones, compte tenu de toutes les catégorisations possibles de la violence (familiale, à la télévision, etc.), et agirait idéalement dans toutes les régions (de façon à se faire le champion d'une « décentralisation » qui n'en est jamais une); mais s'il peut faire tant pour les femmes et tant pour la violence, il n'est pas dit qu'il peut en faire autant pour les femmes violentées, problème qui demanderait une solution bien en amont des frontières immédiates qu'il a pu délimiter. C'est souvent ce qui conduit à un éparpillement des efforts et à une paralysie à peu près complète ou, à tout le moins, à un véritable casse-tête pour l'intervention. Comment l'intégration est-elle possible alors même que ce qui s'y prêterait théoriquement, notamment avec le secours des technologies de l'information, ne réussit que dans une mesure fort restreinte, pour ne pas dire de façon symbolique? S'il fallait plaider pour une plus grande centralisation, il n'est pas sûr que cela soit de nature à favoriser une meilleure concertation. Au Québec, en particulier, on a pu attribuer à la centralisation bien des maux qui ont peu à voir avec le processus en soi.

De fait, ce genre de situation se produit également ailleurs, dans le champ des mouvements sociaux de masse par exemple, où l'on a assisté à une prolifération de groupes d'intérêt (Fréchet, 1991). Ces groupes tendent

à vivre un isolement relatif les uns par rapport aux autres, et leur légitimité s'appuie sur une intervention dont le champ peut très difficilement dépasser des limites bien circonscrites. Les organismes de l'État, en outre, vont s'appliquer à n'entretenir de liens qu'avec quelques groupes identifiés comme interlocuteurs privilégiés, sur des sujets bien spécifiques et préalablement hiérarchisés, provoquant de facto l'exclusion des mouvements plus vastes. Ces mouvements ne représentent plus qu'un vague dénominateur commun pour des groupes aux intérêts immédiats souvent opposés. Aussi, on retrouve autant de circuits parallèles, correspondant à chaque public, où l'échange s'opère de plus en plus de façon verticale et de moins en moins de façon horizontale. Les technologies de l'information ont pu, ici, se révéler structurantes, en contribuant à modéliser ces découpages par clientèles de façon très fidèle.

S'il peut être légitime de déplorer cet état de fait, en poursuivant dans cette veine, on en viendrait presque à regretter, de façon un peu absurde, les moyens traditionnels de communication de masse (Wolton, 1989). Ne présentent-ils pas en effet une information accessible à tous, sans distinction des publics ?

Paradoxalement, c'est la communication de masse qui semble le mieux préserver la liberté et l'autonomie des individus, en conservant à ceux-ci un minimum d'éloignement dans le rapport social essentiel qui se tisse autour de l'identité et de l'échange (Wolton, 1989 : 155).

Pour peu qu'on l'oppose d'ailleurs à des formes typiques d'intégration sociale, dont la centralisation pourrait être un exemple, l'atomisation du social pourrait être vue comme une percée dans le sens d'une décentralisation administrative et décisionnelle,

comme la consécration ultime de l'organisation à l'échelle humaine, l'antidote de la bureaucratie ! Et tout cela passe le plus souvent sous le signe de l'efficacité et de la rationalité. Le problème, c'est que les groupes sociaux risquent de ne pas pouvoir se positionner les uns par rapport aux autres, certains n'ayant pas accès à l'information qui le leur permettrait ; cela risque de provoquer des clivages sociaux d'une nature nouvelle, version cybernétique du « diviser pour régner ». Verrons-nous, en effet, se produire des clivages fondés sur l'inégalité de l'accès à l'information ? Mais être plus informé ne signifie pas forcément être mieux informé, sauf peut-être pour certaines organisations étatiques qui sont à la jonction des nouveaux réseaux d'information.

Il est peu vraisemblable que cette évolution conduise inéluctablement à l'isolement social total, car les réseaux parallèles ont existé de tout temps. Pourtant, Métayer n'avait pas tort de voir dans les technologies de communication une cause potentielle de « désintégration des groupes humains qui constituent le tissu social » (1980 : 212). Les groupes qui évoluent de façon parallèle et les personnes qui ne peuvent se réclamer de leur appartenance à un sous-groupe ou à l'une de ces clientèles définies de façon si étanche sont susceptibles de connaître un isolement qui rendra la concertation de plus en plus difficile à atteindre. Peut-être se rendra-t-on compte cependant qu'il s'agit là d'un formidable défi à relever pour faire un pas de plus dans la société dite de « l'information ».

Guy Fréchet
Ministère de la Santé et des
Services sociaux et
Département de sociologie,
Université Laval

Notes

¹ Voir Fréchet et autres, 1987. Cette étude, réalisée au sein du Groupe de recherche sur l'informatisation de la société, a porté sur quatre groupes de la fonction publique québécoise : les fonctionnaires, les professionnels, les cadres intermédiaires et les cadres supérieurs. À un questionnaire portant sur divers aspects relatifs à l'informatisation, nous avons reçu des réponses de la part de 2151 personnes. Notons que neuf répondants sur dix étaient des utilisateurs des technologies de l'information et qu'ils étaient représentatifs des utilisateurs, pour chacun des quatre groupes et pour l'ensemble de la fonction publique.

² Le seul cas exceptionnel est celui où les cadres sont significativement plus nombreux à percevoir une amélioration de la communication avec les subalternes, la relation d'autorité étant limitée, chez les professionnels ou fonctionnaires (la grande majorité), à quelques chefs d'équipe. Il ne s'agit donc que d'un artifice lié au découpage des questions.

Bibliographie

- BRETON, Philippe, et Serge PROULX. 1989. *L'Explosion de la communication ou la naissance d'une nouvelle idéologie*, Paris et Montréal, Éditions La Découverte et Boréal, 285 p.
- FRÉCHET, Guy. 1991. « Mouvements sociaux », dans Simon LANGLOIS et autres. *La Société québécoise en tendances, 1960-1990*. Québec, Institut québécois de recherche sur la culture : 383-391.
- FRÉCHET, Guy, Jean MERCIER, Richard PARENT et Gilles DUSSAULT. 1987. *L'Informatique et ses impacts socio-professionnels : le cas de la fonction publique québécoise*. Partie I : Les fonctionnaires, xvi et 227 p. Partie II : Les professionnelles et professionnels, xvi et 229 p. Partie III : Les cadres intermédiaires, xvi et 223 p. Partie IV : Les cadres supérieurs, xvi et 221 p. Université Laval, Faculté des sciences sociales, Groupe de recherche sur l'informatisation de la société.
- JEANJOT, Alain, et autres. 1982. *Les Aspects socio-culturels d'une politique nationale de l'informatique*. Québec, Ministère des Communications.

dans Françoise GALLOUEDEC-GENUYS et Philippe LEMOINE, éd. *Les Enjeux culturels de l'informatisation*. Paris, La Documentation française : 81-96.

WOLTON, Dominique. 1989. « Paradoxes et limites de la communication instrumentale », dans René LAPERRIÈRE, Pierrôt PÉLADEAU et Henri CLARET, éd. *Une démocratie technologique ?* Montréal, ACFAS-GRID, Collection « Les Cahiers scientifiques », 63 : 155-174.

68

MAYER-RENAUD, Micheline. 1992. « L'isolement social, une cible d'intervention en négligence », *L'Écho professionnel*, 5, 2 : 14-19. CSSMM.

MÉTAYER, Gérard. 1980. *La Société malade de ses communications*. Paris, Dunod, 223 p.

MINISTÈRE DES COMMUNICATIONS. 1977-1992. *L'Informatique au gouvernement du Québec*. Rapport annuel. Québec, Ministère des Communications.

OMS (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ). 1990. *Le Rôle de la recherche et des systèmes d'information dans la prise de décisions relatives au développement des ressources humaines pour la santé*. Genève, 64 p.

PAVÉ, Francis. 1989. *L'Illusion informatique*. Paris, L'Harmattan, 270 p.

PÉLADEAU, Pierrôt. 1991. « L'évaluation des systèmes d'information sur les personnes : le juridisme cache-t-il le social ? », dans Camille LIMOGES, éd. *Les Pratiques de l'évaluation sociale des technologies*. Québec, Conseil de la science et de la technologie : 125-133.

SECRÉTARIAT PERMANENT DES CONFÉRENCES SOCIO-ÉCONOMIQUES DU QUÉBEC. 1984. *La Révolution informatique : subir ou choisir. État de la situation*. Québec, 60 p.

VITALIS, André, Pierre CARRIER, Colette HOFFSAËS, Martin BLANCHET, Suzanne ASSIÉ et Rémy HUDON. 1988. *L'Ordinateur et après. 16 thématiques sur l'informatisation de la société*. Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, et Paris, Éditions Eska SARL, 302 p.

WILSON, Kevin G. 1988. *Technologies of Control. The New Interactive Media for the Home*. Madison, The University of Wisconsin Press, 180 p.

WOLTON, Dominique. 1980. « Les besoins d'information : la bouteille à l'encre »,