

Vers une approche ethnographique des usages des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des petites et moyennes entreprises malaisiennes

Jean Lagane

► **To cite this version:**

Jean Lagane. Vers une approche ethnographique des usages des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des petites et moyennes entreprises malaisiennes. MEI - Médiation et information, L'Harmattan, 2003. <sic_00000638>

HAL Id: sic_00000638

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000638

Submitted on 10 Oct 2003

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.

**Vers une approche ethnographique des usages
des Technologies de l'Information et de la Communication
au sein des petites et moyennes entreprises malaisiennes**

Jean Lagane, Université de Bordeaux 3

A l'heure où le maillage des réseaux domine les masses, l'étude des représentations des usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) revêt une importance croissante et stratégique dans le champ de la communication organisationnelle. Notre intérêt pour les petites et moyennes structures malaisiennes nous a incité à aller à la rencontre d'autres regards sur l'usage des innovations dans un contexte qui convoque une mixité de valeurs paradoxales nées de la confrontation de sociétés traditionnelles holistes et occidentales technicistes. Ainsi, le cadre de cette analyse oscille entre une logique tiers-mondiste marquée par une culture de la survivance et de la pénurie - *survival society* - pour reprendre les propos de R. Inglehart¹ - et une course frénétique vers la post-modernité dont les armes ne sont autres que celles d'un leitmotiv politique nationaliste et technolâtre, proches de celui prôné par les sociétés occidentales capitalistes – discours du gouvernement malaisien actuel.

Afin d'analyser les retombées de l'implantation des TIC dans un pays en voie de développement et de ne pas sombrer dans une sorte de "tropisme techniciste" ni dans une forme d'angélisme exotique, les emprunts épistémologiques aux disciplines des sciences de l'information et de la communication et de l'anthropologie nous ont semblé particulièrement indiqués.

Nous tenons à préciser que notre posture se veut avant tout *interprétative* étant donné que notre observation s'inscrit dans le paradigme des approches psychosociologiques sur les usages - et notamment sur les *représentations des usages*.

L'objet de l'étude consiste prioritairement à recenser un ensemble de témoignages auprès de la direction, des cadres et des employés malaisiens ayant recours aux nouvelles technologies de la communication dans le cadre de leur exercice professionnel quotidien.

Une seconde précaution est de dépasser la traditionnelle dichotomie entre *micro* et *macro-analyse* comme cela a été bien trop souvent le cas dans le domaine de la sociologie des usages et du fonctionnalisme. Ce faisant, nous tenterons de *complexifier quelque peu le regard*, expression que nous empruntons à S.Proulx², et d'effectuer des boucles constantes avec l'environnement direct des situations observées et leur métacontexte. Cette précaution est assortie d'un nécessaire retour conceptuel sur les fondements de la *sociologie des innovations* et le *déterminisme technique* afin de pouvoir dépasser les approches trop prescriptives.³

Comme nous le rappelle P. Leroy⁴, s'il a été établi depuis l'Exposition Universelle de Chicago en 1933 que " l'innovation technologique en elle-même détermine et structure les usages qui en sont faits " et que le schéma classique de l'innovation - *la science découvre, l'industrie applique et l'homme suit* - reste une réalité pour beaucoup d'observateurs, nous souhaitons réaffirmer que l'appropriation de l'innovation convoque également d'autres étapes comme celles de l'*observation* et de la *comparaison*.

Lors de la phase dite d'*observation*, les utilisateurs observent l'innovation technologique et s'efforcent, dans un premier temps, de reproduire grâce à celle-ci, le cadre des anciennes pratiques. Il s'ensuit une seconde étape, celle de la *comparaison*, au cours de laquelle les utilisateurs comparent la nouvelle technologie à l'ancienne et tendent à en soupeser les avantages par rapport aux pratiques antérieures.

Comme nous le font remarquer E.M Rogers et F.T. Shoemaker⁵, " un tel processus ne s'effectue pas *in abstracto* car pour juger une innovation, l'individu détermine d'abord si celle-ci est en concordance avec ses besoins ainsi qu'avec ses attitudes et ses croyances ".

¹ Le sociologue britannique R. Inglehart a effectué une enquête mondiale sur les valeurs intitulée *World Value Survey*, (WVS) in J-C. Ruano-Borbalan, *Valeurs et cultures : Allons-nous devenir postmodernes ?* Sciences Humaines, Mars 2000, pp. 16-20.

² S. Proulx, *Usage des technologies d'information et de communication : vers une recomposition du champ d'étude ?*, in Contributions introductives au Colloque " émergences et continuité dans les recherches en information et communication ", SFSIC, 10/13/01/2001, Paris-UNESCO.

³ La plupart des discours technicistes sont hérités de la *sociologie des innovations*, courant de la sociologie qui s'intéresse à tous les processus qui sont à l'œuvre lors de la diffusion et de l'adoption d'une innovation parmi la population.

⁴ P. Leroy, *Internet à l'école : du discours à la mise en application*, in Recherches en communication N°12, Université catholique de Louvain, 1999. L'auteur résume les différentes étapes de l'appropriation de l'innovation en distinguant phase d'observation et de comparaison.

⁵ E.M. Rogers et F.T Shoemaker, *Communication of Innovation. A cross-cultural approach*, New-York, The Free Press, 1971, p. 105

Ce deuxième niveau de lecture ethnographique des innovations nous oriente vers une prise en compte sociopolitique des usages. Ainsi, des questions secondaires ont été greffées à l'enquête liminaire - à savoir l'interpénétration et la hiérarchisation des notions de *TIC* et de *pouvoir* dans les entreprises enquêtées et la fonction du lien social que ces formes émergentes d'altérité peuvent générer ou *a contrario* oblitérer. Certes, il serait utile de poursuivre notre enquête en la comparant avec celles d'autres chercheurs sur les innovations techniques de la communication dans des pays en voie de développement afin d'estimer la légitimité de son ancrage dans le secteur de la communication et de l'anthropologie de notre monde contemporain.

En outre, pour parfaire notre démarche, il faudrait la compléter par une troisième approche centrée sur la cognition distribuée. En d'autres termes, nous pourrions considérer les prédispositions de ces nouveaux outils et les injonctions d'interactivité qu'ils convoquent chez leurs usagers. Dans un contexte élargi, la prise en compte des représentations, c'est-à-dire de "la carte mentale des artefacts que se font les usagers et de l'éventail des utilisations qu'ils pourraient en extraire", mériterait d'être explorée (S.Proulx)⁶. Il pourrait en être de même en ce qui concerne la coopération en réseau orientée vers la réalisation de tâches complexes, les nouvelles formes d'intelligence coopérative, l'inscription des usages dans les objets eux-mêmes, etc.

Nous réitérons que cette approche ethnographique sur l'usage des TIC, qui devrait embrasser par souci de complétude les trois angles d'analyse susmentionnés - psychosocial, sociopolitique et cognitif - ne ressortit pas du choix du terrain, ni de sa localisation (celle de la Malaisie et du tiers-monde). En revanche, c'est davantage "la méthode dont cet "observable-rapportable" a été appréhendé" qui nous semble prépondérante ainsi que "notre façon de scruter, d'examiner et de voir, en d'autres termes d'observer systématiquement une réalité donnée sans la contraindre".⁷

Précisions méthodologiques

Chaque jour, dans notre contexte de mondialisation des échanges et de balancement entre unité et fragmentation, de nouveaux modèles comportementaux font surface en réponse aux innovations techniques.

Dans un premier temps, nous aborderons des aspects méthodologiques qui nous ont guidé afin d'évaluer le degré d'appropriation des TIC au sein de petites et moyennes structures malaisiennes.

Nous avons procédé à deux enquêtes distinctes en anglais en matière de recueil des données :

- l'une *qualitative* réalisée à partir d'un recueil d'observations et d'entretiens auprès de la direction et des employés d'entreprises des régions de Kuala Lumpur et Malacca, Malaisie Occidentale, en juillet 1999,
- l'autre *quantitative* par le biais d'un questionnaire administré auprès des mêmes personnels d'entreprise et auprès d'un corpus de plus d'une centaine d'étudiants malaisiens de l'Université de Shah Alam (Selangor) ayant eu recours aux TIC dans le cadre de leurs stages en entreprise (au cours des années 1999, 2000 et 2001).

Au cours de la phase de traitement des données, nous avons privilégié le modèle de *l'analyse de contenu qualitative* dans le but de "relever ce qui apparaît au niveau le plus conscient, de dégager des raisonnements, puis d'aller plus loin que l'explicité afin de répertorier les résistances, les non-dits, et dégager si besoins, attitudes, valeurs, relations, images, stéréotypes..."⁸.

Par conséquent, au cours de notre enquête qualitative sur le terrain, nous avons mené une investigation dite *large*, c'est-à-dire sans grille *a priori* tout en recherchant l'implicite et la perspective de découverte de systèmes sous-jacents, qu'il s'agisse de la mise à jour d'analogies, de modes de raisonnement, d'attitudes, de besoins ou de valeurs (*analyse de contenu*) ou de processus et relations (*analyse situationnelle*).

Nous avons ensuite recoupé nos résultats afin de mieux saisir le langage subtil de la communication organisationnelle asiatique - à tendance collectiviste - d'obédience majoritairement musulmane face à l'implantation de nouveaux outils de communication.

Suite à la sélection d'un échantillonnage raisonné de PME malaisiennes - tant par sa représentativité géographique (implantation en milieu urbain, périurbain et rural), multiethnique et par voie de conséquence pluriconfessionnelle (malais musulmans, chinois bouddhistes et indiens hindouistes ou sikhs) et professionnelle (services, frets, immobilier, ventes, agroalimentaire, petite distribution, etc.), nous avons

⁶ Ibid.

⁷ J. Lohisse, *Les systèmes de communication. Approche socio-anthropologique*, Paris, A.Colin, 1998

⁸ C. Le Bœuf in A. Mucchielli, *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Armand Colin, 1996.

procédé à des entretiens non-directifs centrés. Les répondants (cadres, employés et stagiaires) ont été considérés non pas comme un simple agrégat d'individus aux comportements idiosyncrasiques mais comme un tout dynamique, nous permettant de mieux analyser les facteurs d'appropriation ou de résistance au changement d'un point de vue hérité de la théorie systémique des communications.

Nous avons pour cela puisé dans le champ épistémologique des sciences de l'information et de la communication et plus précisément de l'approche communicationnelle développée par A. Mucchielli⁹.

Ainsi, le positionnement épistémologique de notre démarche peut-il être qualifié de "subjectiviste". Nous entendons par là le fait que les phénomènes d'attraction ou de rejet des TIC dans les PME malaisiennes ne constituent pas eux-mêmes "une réalité objective donnée" - cette dernière n'étant que la résultante de sa construction par les différents acteurs¹⁰ - mais de "plusieurs réalités" (des réalités secondaires) "construites par les différents acteurs".

En outre, ce phénomène d'acceptation ou de rejet ne pourra être appréhendé et étudié qu'en relation avec d'autres phénomènes afin de mieux saisir la "réalité émergente".

En suivant le principe de cette causalité circulaire, nous avons estimé nécessaire de définir certains de ces phénomènes qui entrent dans ce à quoi nous nous référerons en tant que *métacontexte*. La prise en compte du métacontexte nous oriente vers une lecture sociopolitique des usages. Tour à tour, ce métacontexte¹¹ englobe plusieurs champs, celui de la politique et de l'insécurité malaisiennes caractérisées par une tendance à la polarisation du discours entre *American dream* et rejet de l'impérialisme; celui de l'économie actuelle et de la crise asiatique (société à deux vitesses) et celui de la religion où surgit à nouveau une polarisation entre modernité (levée d'inhibition) et respect du culte (obédience traditionnelle plus stricte). En dernier lieu, l'environnement culturel semble propice à percevoir les TIC comme outil de renforcement de l'individualisme et de surpassement technologique, voire de fracture intergénérationnelle.

Tout au long de notre enquête sur le terrain, nous nous sommes efforcés d'adopter un comportement empathique afin de mieux cerner ce phénomène "en compréhension" et pour reprendre une des expressions favorites de Dell Hymes¹² afin de mieux appréhender "la dimension orchestrale de la communication".

Notre démarche empirico-inductive nous a permis de recueillir un nombre de données conséquent et de les catégoriser puis de les ordonner afin de formuler un schéma de compréhension du fonctionnement global des phénomènes (induction). Peu à peu notre recueil d'observation nous a permis de dégager certaines règles. A force de redondances, cela nous a guidé vers l'élaboration d'une théorisation partielle.

Les principales étapes de l'enquête qualitative nous ont permis, toujours par souci d'appréhension systémique du phénomène, de nous concentrer sur la culture et l'identité malaisienne, puis sur la représentation des termes de TIC et sur l'observation de phénomène d'appropriation ou de rejet de celles-ci. Nous retrouvons dans cette considération la démarche naturelle de l'observateur étranger qui tente de mieux se décentrer par rapport à ses modèles d'évaluation afin de se soustraire à un certain *ethnocentrisme scientifique* qui risquerait d'attribuer à ses outils d'analyse un caractère universalisant.

En matière de recueil de données, nous avons rapidement atteint un premier critère de *validation* - celui de la saturation, l'ajout de nouvelles données ne nous permettant pas une meilleure compréhension du phénomène étudié.

Dans un deuxième temps, le traitement des données a fait apparaître des similarités et certaines logiques internes en termes d'appropriation des usages qu'il nous a semblé opportun de regrouper puis de faire valider auprès de certains des enquêtés. Nous avons ainsi réuni un deuxième critère de validation - celui de l'*acceptation interne*.

Enfin, nous avons soumis certaines de nos constatations à M. Ibrahim Azmuddin, expert sur l'appropriation des TIC en Malaisie - et responsable d'un récent rapport scientifique remis au gouvernement malaisien sur ce phénomène. Nous avons longuement discuté avec M. Ibrahim Azmuddin en France et en Malaisie et ses remarques ainsi que l'autorité dont il jouit en ce domaine nous ont permis de prendre en compte un troisième critère de validation, celui de l'*acceptation externe*. Outre le fait que certains de nos résultats qualitatifs puissent être compatibles avec ceux du traitement des questionnaires quantitatifs, notre premier objectif était d'atteindre à travers les critères de validation susmentionnés suffisamment de scientificité et de rigueur méthodologique.

Avant d'aborder l'analyse du contenu verbal des entretiens il importe de préciser que la richesse de l'expression nonverbale des répondants malaisiens aura facilité la tâche des enquêteurs. En effet, les

⁹ A. Mucchielli, *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Armand Colin, 1996.

¹⁰ E. Morin, *Introduction à la pensée complexe*, ESF, Paris, 1990. Nous nous référons ici au paradigme de la complexité

¹¹ Cf. l'annexe 1 sur la situation géopolitique à l'époque de l'enquête

¹² D. Hymes, *Teaching language of communication*, Oxford, Oxford University Press, 1978

personnes interrogées ont toutes fait montre d'affabilité, d'une grande expressivité mimique (sourires fréquents), de regards soutenus, d'une gestualité paraverbale intense, autant de signes reflétant leur ouverture d'esprit et un fort investissement cognitivo-affectif par rapport au thème abordé. La simple évocation des termes *IT (InformationTechnology)*- les TIC- revêtait un aspect quasi-magique et suffisait à éveiller l'attention de nos interlocuteurs. L'emprise du crédo malaisien ambiant et hypermédiatisé- celui du surpassement technologique et de la relance économique semble avoir également commandé des comportements très ritualisés associés à des qualités édifiantes et morales.

Notons aussi que cette emphase assertive des répondants peut être imputable à deux facteurs principaux :

- En premier lieu, il peut s'agir d'un paradoxe culturel entre les modes assertifs "enquêteur occidental/répondant oriental". Afin de neutraliser cette variable liée à l'ethnocentrisme de notre guide d'entretien et au biais perceptif qu'il pouvait générer lors de la collecte de données, des étudiants malaisiens nous ont accompagné et ont parfois servi d'interprètes; - La seconde remarque concerne la fréquence de mimiques conventionnelles telles que le sourire ainsi que "la réponse obligée" ressentis comme une stratégie d'évitement de conflits et recherche de consensus, comportements caractéristiques associés à la culture malaise.

La culture, substrat d'appropriation ou de rejet

Une des questions récurrentes en ces temps de mondialisation croissante de l'économie et d'extension des réseaux de communication a trait à la construction identitaire. Il s'agit de découvrir s'il est loisible de prendre en compte les métissages et de repenser ces constructions identitaires au contact de nouvelles techniques de communication et de nouveaux processus mentaux. Pour mieux aborder ce questionnement, nos entretiens avaient pour but de dégager certaines caractéristiques de l'identité et de la culture malaisiennes.

De façon quasi unanime, le facteur composite et multiracial de la population étudiée - *mixed society*, n'a cessé d'être mentionné. Le Malaisien est ensuite qualifié de respectueux du culte, des lois et des traditions. Epiphénomène de cette tendance, la société malaisienne sera décrite comme fortement ségrégationniste en matière d'éducation selon l'ethnie et la confession (Malais, Chinois, Indiens, Portugais, etc.) de ses ressortissants. Il règne cependant dans le pays, malgré l'émergence de certains courants fondamentalistes, une certaine ouverture entre les communautés, notamment à l'occasion des fêtes religieuses calendaires. Le multiculturalisme trouve un écho important dans la population.

Le respect des ascendants et de la hiérarchie, la réserve (discrétion) et le strict respect du culte seront érigés en modèles. N'oublions pas que l'Islam est religion d'Etat et que l'Université de Shah Alam (*Institut Teknologi Mara*), lieu de notre investigation auprès de la population étudiante, reste un campus réservé en priorité aux dits étudiants *bhumi putra* (des Malais et des autochtones).

Enfin, en guise de caractéristique commune, tout Malaisien répondra à un comportement collectiviste (solidariste), attitude typique des sociétés asiatiques. En outre, nous enregistrons un fort degré de convergence entre l'appartenance culturelle et l'obéissance religieuse.

De façon plus isolée, une tendance à la compétition sino-malaise - les Chinois contrôlent l'économie et les Malais le politique - sera soulignée ainsi qu'un certain retrait de la femme malaisienne par rapport à son homologue masculin, marqué par une certaine restriction en termes de liberté d'expression. Nous remarquons ainsi plusieurs traits des sociétés traditionnelles holistes caractérisées par une forte antériorité du groupe sur l'individu, une antériorité de l'homme sur la femme dans la vie sociale et une absence de laïcité.

TIC et représentations des usages

Outre le repérage identitaire, la représentation de ce que nous avons coutume de dénommer les TIC a constitué une deuxième approche préliminaire avant d'aborder le cœur de notre enquête. Dans la majeure partie des cas, les technologies de l'information et de la communication font appel à la notion d'ordinateur ou d'informatique (à usage professionnel ou individuel). Notons au passage que la messagerie électronique (*e-mail*) et la possibilité de rechercher des données seront citées en premier lieu (applications), et cela avant leur contexte générique d'usage (Micro-ordinateur, webmail et Internet). Autre fait marquant et imputable à la taille des structures visitées et à leur activité manufacturière, le vocable TIC sera assimilé à plusieurs reprises à la mécanisation (automates, robotisation, etc.).

L'évocation récurrente de termes connexes - cyberenvironnement, globalisation, *Multimedia Super Corridor*,¹³ *CyberJaya* (sorte de *Silicone Valley malaisienne*) ainsi que les notions de communication zéro-papier (*paperless communication*) et d'échanges d'information sans contraintes spatio-temporelles - constitue un premier indicateur de la familiarité de ces outils au sein de la société malaisienne et de l'éthique de surpassement technologique.

¹³ Le *Multimedia Super Corridor (M.S.C.)* est un projet actuel du gouvernement malaisien visant à créer un maillage de réseaux électroniques à haut débit sur la capitale fédérale, Kuala Lumpur, et ses environs.

Nous pouvons témoigner à nouveau de retransmissions de journaux télévisés lors de notre séjour d'observation en Malaisie en juillet 1999 lors desquels le Premier ministre en personne, M. Mahathir, appelait ses compatriotes à collaborer activement au progrès économique et technologique de la fédération malaisienne. La Malaisie est un pays en voie de modernisation accélérée sous l'impulsion de son gouvernement. L'urbanisation croît donc rapidement au détriment du milieu rural, foyer des valeurs traditionnelles qui pourtant persistent. La croissance économique se veut le meilleur rempart contre les tensions politiques. Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication occupent une place importante dans le discours politique et les politiques publiques.

D'un point de vue systémique, les recueils de réponses aux questions précitées ont pour objet de nous permettre de mieux réfléchir au cadrage de notre observation et à sa pertinence. Ces remarques préliminaires doivent nous permettre de mieux appréhender le système englobant le phénomène étudié - c'est-à-dire la logique d'appropriation des TIC dans les petites structures malésiennes, l'existence de forces homéostatiques comme la résistance au changement des petites structures ou de paradoxes comme les logiques politique et industrielle de surpassement technologique.

Appropriation des TIC, la polarisation d'un discours entre tradition et post-modernité

Même si l'investigation devait principalement cerner les phénomènes de freins ou d'ajustement culturel face au phénomène d'introduction de nouveaux outils de communication au sein de leur structure organisationnelle, la polarisation parfois excessive du discours des répondants nous engage à une certaine prudence dans le traitement des données. L'appropriation récente des TIC dans les petites et moyennes structures malésiennes nous contraint à traiter ce processus entre un pôle d'attraction et un pôle de rejet.

Nous ébaucherons succinctement en premier lieu, le phénomène de l'attraction voire de la " valeur ajoutée organisationnelle " avant d'approfondir les logiques de rejet ou de contournement des usages.

L'entretien non-directif nous aura permis de révéler tel un négatif de nombreux aspects estimés valorisants dans le fonctionnement de l'organisation.

Nous enregistrons en premier lieu une argumentation qui est le reflet de préoccupations d'ordre stratégique et économique dont les mots-clefs sont gain de temps, autonomie, efficacité, compétitivité (*to remain on the competitive edge*), visibilité accrue de la concurrence, positionnement (*benchmarking*) et relance de la productivité. Certaines confirmations des enquêtés nous mettent en garde quant à la forte disparité en termes de retombées positives entre les petites et les moyennes structures.

En deuxième lieu apparaît une dimension d'ouverture au monde et à l'altérité, indépendamment de l'origine ethnique, culturelle et religieuse de l'utilisateur ainsi que d'un accès direct à l'information assorti de possibilités de transfert et de téléchargement de données et de services. Il sera précisé à plusieurs reprises que l'utilisation d'une messagerie électronique ne suffit pas à assurer plus d'ouverture au monde (*open-mindedness*) mais que seul l'état d'esprit de l'utilisateur doit accompagner cette démarche.

Un dernier impact plus organisationnel concerne les notions de transparence – moins d'hypocrisie dans les rapports interpersonnels - moins de lourdeurs administratives et de paperasserie (*to pave the way towards paperless communication*)- et davantage de désintermédiation (disparition des cadres intermédiaires et des agents de maîtrise) comme si les TIC réduisaient les circuits et les méandres de la communication au sein de l'entreprise tout en renforçant la transversalité des échanges entre les divers services et équipes de travail. Cette réaction peut paraître paradoxale étant donné que les Malaisiens tendent à éviter à tout prix les confrontations et préfèrent conserver l'anonymat.

Confrontons maintenant ces arguments à la résistance, voire au rejet des TIC au sein des P.M.E. malésiennes.

Contrairement à certaines idées préconçues, la première raison du rejet ou de désintérêt des TIC sera avant tout liée à un facteur d'âge. L'incompréhension, la complexité et le fort besoin d'ajustement des seniors (plus de 45 ou 50 ans) à ces nouveaux modes de communication entraînent un impératif besoin de formation et de perfectionnement, voire de recyclage

Un deuxième frein à l'appropriation des TIC naît de la catégorisation du personnel selon son degré de maîtrise des nouveaux outils et notamment de tout outil informatique. Il apparaît ainsi une nette scission entre lesdits *computer literate* (maîtrisant l'environnement informatique) et les *computer illiterate* (ne maîtrisant pas ou faiblement).

Cette ségrégation du personnel selon le degré de maîtrise des TIC sonne également le glas d'une structure organisationnelle à deux vitesses et de la désintermédiation. A nouveau, le peu d'attrait des outils est mis en exergue ainsi que le phénomène d'*autocratie technique* - c'est-à-dire la dépendance accrue des seniors, cadres intermédiaires et de la direction vis-à-vis des techniciens réseaux et autres experts informaticiens. Ne sommes-nous pas confrontés à un exemple de dérive de l'émergence de l'entreprise-réseau ? Nous remarquons à ce sujet une superposition du schéma d'autocratie technique à celui du schéma traditionnel de la petite entreprise autocratique et paternaliste. Les ingénieurs réseaux revêtent alors une fonction parentale symbolique.

Troisième constatation, celle du mode de communication qui induit une atténuation de la présence de la communication (en face-à-face) avec pour épiphénomène une tendance marquée à l'individualisation des tâches et à la disparition du travail coopératif. Les nouveaux outils sont jugés froids, distants et trop formels et semblent stigmatiser une distanciation du monde réel et un fort sentiment d'exclusion, remarque souvent citée par Jones¹⁴ (1995) dans son anthologie sur la culture *hacker* comme chez Maclure et Mears (1984) et Jennings (1990).

La complexité et les risques qu'encourent les usagers - comme cela aura été le cas avec le bug de l'an 2000 - représentent autant d'éléments qui viennent freiner l'appropriation des TIC.

En écho aux divers phénomènes de résistance susmentionnés apparaissent en quatrième temps des préoccupations d'ordre économique. Le coût du matériel informatique, de sa maintenance et des formations complémentaires qu'il nécessite, est estimé abusif et disproportionné par les petites structures. A cela s'ajoute le développement massif des TIC et de ses conséquences sur la réduction de la main d'œuvre.

Dernière variable significative, le besoin d'ajustement comportemental des utilisateurs, à la fois face aux nouveaux modes de communication et face aux risques éthiques que ceux-ci représentent, relance le débat de la vigilance et de la modération en ce qui concerne les nouveaux usages. La question de la conformité à l'exercice du culte concerne principalement les Malais musulmans. D'aucuns n'hésitent pas à parler d'arme à double tranchant – *a double-edged sword*. Cette attitude a été validée par plusieurs entreprises qui insistent sur la présence chez tout usager d'un fort esprit critique et d'un plus large contrôle des pratiques afin que cela ne se répercute pas sur l'ensemble des membres de l'entreprise, ni à un échelon supérieur et sociétal. La plupart des stagiaires des PME malaisiennes ont confirmé cette observation et affirmé qu'ils prônent la voie de la modération en matière d'usage et d'observance religieuse ; l'utilisateur se voyant à nouveau investi d'une dimension morale.

Nous avons estimé nécessaire de confronter ces réponses avec celles des questionnaires quantitatifs que nous avons fait parvenir aux sites enquêtés suite à notre passage. L'enquête sur le même thème, nous a permis de croiser les variables et de regrouper usages et religion. Il s'agit de détecter si certaines communautés religieuses semblent mieux adaptées ou préparées aux TIC. Le facteur d'appartenance religieuse communautaire semble plus prégnant chez les employés malais (et donc musulmans) qui pour la majorité sont enclins à utiliser les TIC dans l'entreprise. Les membres du personnel d'origine chinoise, absents de toute revendication religieuse, semblaient moins concernés par le lien entre les usages des TIC et l'exercice de leur culte d'où un taux élevé de non-réponses ou de jugements de la question en tant que question inappropriée.

Nous avons également fait face à un discours conventionnel face à l'impact des TIC, ce qui reflète sans doute l'importance des valeurs religieuses comme le respect et la soumission à la hiérarchie. Il est apparu une certaine distorsion entre discours et pratiques et nous pouvons témoigner que le recours aux TIC dans les petites et moyennes structures reste majoritairement symbolique.

Les facteurs culturels et religieux incitent les employés et les stagiaires à percevoir dans les TIC soit un caprice ou un oukase de la direction (et du pouvoir), soit un catalyseur des valeurs groupales (solidarité, communication, communauté). Nous n'avons pas rencontré de discours cherchant à diaboliser les nouvelles technologies en raison de la propension à encourager l'ajustement éthique de l'usager et un renforcement du degré de conscientisation.

Ce dernier constat relance l'hésitation de nombreux répondants entre information stratégique ou information éthique dans l'entreprise, interprétation qui peut être affinée par une loi de contingence, fondée sur une grille de lecture des variables d'origine psychosociale mais aussi socio-politique.

Les TIC, entre information éthique et stratégique

Notre observation ethnographique des usages et de leurs représentations nous a permis de percevoir un paradoxe entre les valeurs religieuses traditionnelles et celles véhiculées par les nouvelles technologies. Les réponses à ces questionnements ont souvent été évasives. Nous assimilons cette attitude à un phénomène de dissonance cognitive. Il nous est ainsi permis d'envisager que par le jeu de mécanismes psychologiques et sociaux les principales contradictions sont gommées puis niées.

Nous avons également noté que la pression collective qui s'exerce sur les individus d'origine malaise les encourage à se comporter de façon conformiste. Cette propriété peut jouer un double rôle à la fois *inhibiteur* et *intégrateur*, vis-à-vis des éléments exogènes, ici les TIC. Comme cela a été remarqué au Japon par T. Kozakai¹⁵ "tant que l'affinité des objets introduits n'est pas suffisamment élevée, la forte cohésion sociale constitue une digue protectrice contre la pénétration des objets étrangers, alors qu'une fois atteint un certain seuil d'affinité, la même cohésion sociale agit comme incitateur à l'intégration des objets

¹⁴ S.G Jones, *Cybersociety, Computer-mediated Communication and Community*, SAGE publications, London, 1995.

¹⁵ Toshiaki Kozakai, *L'étranger, l'identité Essai sur l'intégration culturelle*, Bibliothèque scientifique Payot, Paris, 2000.

déjà transformés en représentations plus familières". Cette première étude des représentations devait donc nous permettre d'estimer si les dirigeants et employés des PME malaisiennes avaient atteint ce seuil de familiarisation, voire de légitimation vis-à-vis des TIC.

Si les préceptes religieux sont invoqués pour faire accepter certains changements ; il en va de même pour les TIC qui sont soit acceptées, soit légitimées à travers le prisme de l'idéologie confessionnelle. Notre enquête nous a également permis d'enregistrer une forte polarisation du discours. Loin d'être appropriées individuellement en Malaisie, les TIC teintent le discours des répondants et semblent faire écho à des préoccupations communautaires. La logique de l'appropriation de l'innovation semble davantage découler d'une démarche déductive (celle d'une acceptation théorique a priori dictée par les décisionnaires et la culture dominante) plus qu'inductive (celle d'une application empirique et individuelle). Il semblerait même que le construit culturel et religieux succombe à un effet de "spirale du silence" pour reprendre l'expression de E. Noelle-Neuman¹⁶ sur l'influence répressive des médias sur l'opinion publique. D'après la sociologue des médias, "ceux qui partagent ces opinions légitimes (ici ceux qui entonnent de concert les hymnes technolâtres avec le gouvernement) se sentent majoritaires et osent s'exprimer alors que ceux qui ne les partagent pas (les gardiens du culte) se retirent du débat et taisent leur conviction dissidente de crainte d'être rejetés".

Outre la tendance majeure que nous avons notée - à savoir l'enjeu social, politique et religieux des TIC - cette enquête qui traduit une réaction locale en termes de co-construction des usages appelle d'autres observations complémentaires, d'autres niveaux de lectures afin d'approfondir le rôle exact que joue la culture locale dans l'appropriation de techniques dites globales, conscients que temps culturel et technologique ne concordent pas toujours.

Bibliographie

B. Berelson, *Content Analysis in communication Research*, Glencoe III, The Free Press, 1952.

M. Grawitz *Méthodes des sciences sociales* 10^e édition, Dalloz, 1996.

S.G Jones, *Cybersociety, Computer-mediated Communication and Community*, SAGE publications, London, 1995.

D. Hymes, *Teaching language of communication*, Oxford, Oxford University Press, 1978.

R. Inglehart, *World Value Survey (WVS) in J-C. Ruano-Borbalan, Valeurs et cultures : Allons-nous devenir postmodernes ?* Sciences Humaines, Mars 2000, pp. 16-20.

C. Le Bœuf, *Marketing Qualitatif in A. Mucchielli, Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Armand Colin, 1996, pp. 117-120.

P. Leroy, *Internet à l'école : du discours à la mise en application*, in *Recherches en communication* N°12, Université catholique de Louvain, 1999.

J. Lohisse, *Les systèmes de communication. Approche socio-anthropologique*, Paris, A.Colin, 1998.

E. Morin, *Introduction à la pensée complexe*, ESF, Paris, 1990.

A. Mucchielli, *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Armand Colin, 1996.

R. Mucchielli *L'analyse de contenu des documents et des communications*, Paris, E.S.F., 1974

E. Noelle-Neuman, *The Spiral of Silence*, New-York, The Free Press, 1974.

J. Perriault, *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*, Paris, Flammarion, 1989.

S. Proulx, *Usage des technologies d'information et de communication : vers une recomposition du champ d'étude ?*, in *Contributions introductives au Colloque "émergences et continuité dans les recherches en information et communication"*, SFSIC, 10/13/01/2001, Paris-UNESCO.

E.M. Rogers et F.T Shoemaker, *Communication of Innovation. A cross-cultural approach*, New-York, The Free Press, 1971.

Toshiaki Kozakai, *L'étranger, l'identité Essai sur l'intégration culturelle*, Paris, Bibliothèque scientifique Payot, 2000.

Winkin, *Anthropologie de la communication*, Bruxelles, De Boeck, 1996.

Annexe 1 Portrait de la Malaisie

¹⁶ E. Noelle-Neuman, *The Spiral of Silence*, New-York, The Free Press, 1974.

La Malaisie, pays de l'Asie du Sud-Est, compte 21,5 millions d'habitants. Il s'agit d'une Fédération comportant plusieurs populations ethniques et groupes linguistiques.

Les Malais constituent la majorité de la population avec un peu plus de 50 % du total. La très grande majorité d'entre eux est musulmane.

Les Chinois, très attachés à leur pays d'origine, rassemblent 35 % de la population et sont principalement bouddhistes. Ils contrôlent de larges secteurs de l'économie.

Les Indiens constituent 10 % de la population. Ils sont musulmans ou hindous. Pour la plupart issus du Sud de l'Inde (Inde dravidiennne et principalement du Kerala), ils ont fui la pauvreté et se sont orientés vers la culture extensive et l'aménagement des infrastructures. On compte aussi parmi eux des administrateurs et de petits entrepreneurs qui ont effectué leurs études à l'étranger.

Les autochtones *Bumi Putra* (Fils ou Princes du sol) constituent pour leur part 5 % de la population et sont regroupés en Malaisie orientale (au Nord de l'île de Bornéo).

Le Malais est la langue nationale même si l'anglais demeure largement utilisé pour la communication intercommunautaire (presse nationale) et professionnelle.

De par sa situation géographique (proximité de Singapour, de la Chine, de la Thaïlande, du Vietnam et des Philippines) et ses caractéristiques religieuses et ethniques, la Malaisie est traversée par des tensions latentes qui peuvent s'exprimer selon l'évolution de la conjoncture interne ou/et externe. Les graves conflits dont le pays a fait l'expérience après l'indépendance ont eu d'importantes répercussions politiques. C'est ainsi que la coalition au pouvoir qui rassemble quatorze partis aussi bien religieux, ethniques que programmatiques se veut le garant de la coexistence pacifique entre les différents groupes menacés par des clivages économiques ou religieux.

Si le niveau de vie a considérablement augmenté, tout comme le niveau d'éducation, cela a paradoxalement provoqué un début de contestation de la coalition au pouvoir et de son leader le Premier ministre M. Mahathir¹⁷.

Si le pouvoir contrôle les médias traditionnels, les opposants islamistes utilisent justement les nouvelles technologies comme outil de contestation. Ils s'allient autour de l'épouse de l'ex-Premier ministre, Anwar Ibrahim, ex vice-Premier ministre et Dauphin de Mahathir, écarté du pouvoir de manière assez brutale (arrestation musclée, procès bâclé, accusations douteuses).

On le comprendra, les communications et les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication constituent dans un tel contexte un enjeu de première importance et l'on peut se demander si le Premier ministre en voulant faire de la Malaisie une grande puissance sur ce plan, ne crée pas les conditions mêmes de sa remise en cause.

C'est ce qui rend l'étude de l'introduction de ces nouvelles technologies dans ce pays si riche et intéressant dans le contexte actuel.

¹⁷Les Malais longtemps écartés du pouvoir économique ont bénéficié de privilèges en matière d'éducation ou au niveau des entreprises de manière à rattraper les Chinois et c'est peut-être cette population maintenant plus instruite qui peut devenir la base même d'une remise en cause du régime. En effet, comment élever le niveau d'instruction et souhaiter en même temps que cette population continue à accepter un régime qui ne respecte pas certaines libertés politiques.