



digitales

Corpus

Digitales - Corpus

Sommaire

La dimension de genre en santé au travail. Premiers enseignements d'une enquête européenne.	5
<i>Laurent Vogel</i>	
Présentation mode d'emploi - "Dress for success"	18
<i>Isabelle Massu - Peggy Pierrot</i>	
"Utiliser" et "l'utilisation" des applications bureautiques: récits à propos des rapports de genre dans les technologies	22
<i>Linda Stepulevage</i>	

mervin Jarman,
membre du collectif anglo-jamaïcain Mongrel (Tr. métis, bâtard)
et fondateur de IANI, est un multi-activiste interactif du monde de l'art,
des media et de la rue.
<http://www.mongrelx.org/>

Laurent Vogel
est chercheur au Bureau technique syndical (BTS)
et suit les questions de santé au travail pour
la Confédération Européenne des Syndicats.

Linda Stepulevage
enseigne à la faculté d'Etudes de l'Innovation à l'Université d'East London,
où elle est chargée de cours interdisciplinaires en licence.

Peggy Pierrot
est petite main polyvalente des services informatiques
et membre du collectif qui publie le site melanine.org.

Isabelle Massu
du collectif "La Compagnie" à Marseille,
mène des ateliers d'initiation au net pour
des femmes d'un quartier en réhabilitation.



Nos corps sont des cartes de pouvoir et d'identité [...] Le plaisir intense de l'habilité, de l'habilité technique, cesse d'être un péché, mais un aspect de notre corporalité. La machine n'est pas une chose à animer, à vénérer et à dominer; les machines sont nous, nos processus, un aspect de notre corps. Nous pouvons répondre de nos machines; elles ne nous dominent ni ne nous menacent. Assumer les rapports sociaux dans la science et la technologie signifie [...] entamer la tâche délicate de reconstruire les frontières de la vie quotidienne, en connection partielle avec d'autres [...]

(Donna J. Haraway, *Cyborg Manifesto*,
in *Simians, Cyborgs and Women*,
1991,
in *Cyberfeminism-e*,
ed. Constant 2001)

Corps étrangers et travail

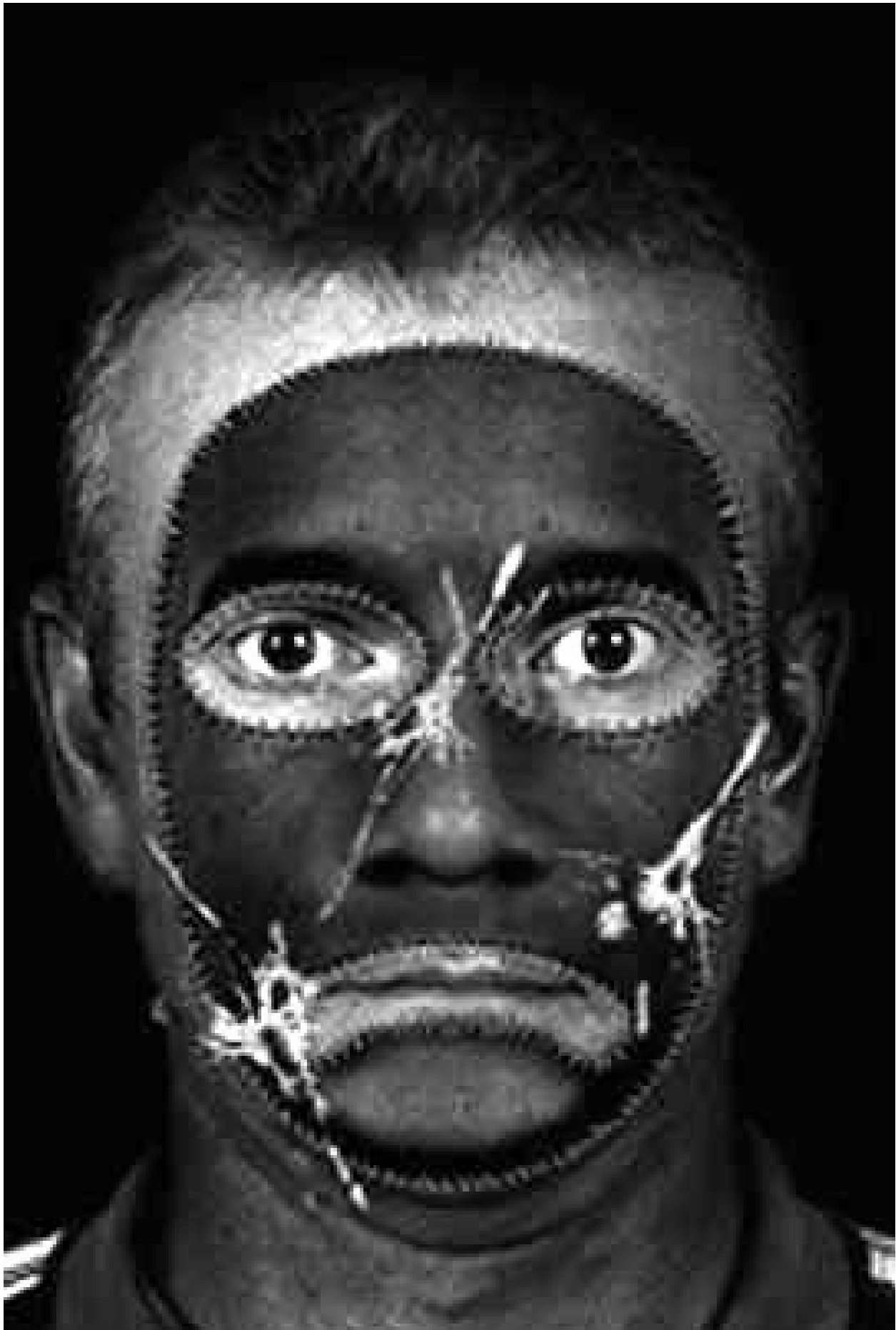
“Digitales veut faire apparaître les personnes qui sont derrière le réseau et dans le réseau.”

Mongrel Works
<http://www.mongrelx.org/>
mervin Jarman

La dimension de genre en santé au travail
Premiers enseignements d'une enquête européenne
Laurent Vogel

“Utiliser” et “l'utilisation” des applications bureautiques:
récits à propos des rapports de genre dans les technologies
Linda Stepulevage

Présentation mode d'emploi - “Dress for success”
Isabelle Massu, Peggy Pierrot



La dimension de genre en santé au travail. Premiers enseignements d'une enquête européenne.

Laurent Vogel

“Questionner la santé au travail à partir de la problématique des rapports sociaux de sexe permet d'étudier quel rôle joue la division du travail social entre les hommes et les femmes dans la construction différentielle de leur santé, à l'articulation de la vie productive et de la vie reproductive. Cela permet également de développer une analyse critique de l'élaboration des législations et réglementations mais aussi des pratiques institutionnelles et syndicales en santé au travail.”

Annie Thébaud-Mony

(in: *Hirata, Laborie, Le Doaré et Senotier*, 2000, pp.181-182)

Q: Nadine Plateau: J'ai l'impression d'être passée d'une planète à une autre. Comment avez-vous été mis ensemble à une même séance derrière une table, comment avez-vous réagi l'un à l'autre? Comment imaginez-vous quelque chose de partageable?

R: mervin Jarman: Ma première réaction a été de me dire ah, puis j'ai réfléchi. Si on examine la construction culturelle de la technologie, elle définit un domaine bourgeois, masculin, blanc. C'est le jouet du petit garçon blanc. Ce n'est pas pour les noirs, et ce n'est certainement pas pour les femmes, noires, blanches, roses ou bleues. Ce n'est pas votre chose. Quand nous vous la donnons, c'est pour faire du traitement de texte, taper des lettres, frapper des touches, et rien d'autre.

Laurence Rassel: On a voulu ici "piéger" le public en mettant les deux intervenants ensemble à la même heure, pour rassembler des personnes dont les intérêts divergent, des artistes et des personnes travaillant la culture et la résistance dans les nouvelles technologies, mais aussi des personnes intéressées par les recherches syndicales sur le travail.

Les nouvelles technologies ne sont pas "neutres": Mongrel fait apparaître la peau, la couleur de la peau, dans la rue, la culture et l'accès au savoir. Les recherches dont parle Laurent Vogel font apparaître le corps genré, sexué dans les questions de sécurité, de santé dans le rapport des travailleurs/ses avec les machines. Dans une démarche semblable, un même geste, Digitales veut faire apparaître les personnes qui sont derrière le réseau et dans le réseau.

Marlene Lewis. La question posée est très décisive. Que font ces deux présentations à la même table? pourquoi est-ce un fait pertinent? J'étais assise en prenant de copieuses notes pendant que Vogel parlait, car ce qu'il présente est un contenu, et ce que Mongrel présente est un processus. Comment présenter du contenu au public afin qu'il le ressente, le comprenne et agisse de façon à en faire bénéficier la cause? J'ai pensé que c'était très, très intelligent de proposer ces deux interventions ensemble. Mais je ne m'en suis pas rendue compte avant de m'asseoir ici. Probablement parce que je peux m'identifier à une grande partie du contenu. Vous avez parlé de santé et environnement, de santé et de lieu de travail qui sont des questions d'actualité dans le monde entier. Et si nous pouvons amener les personnes locales, au niveau local, en les aidant à faire passer certaines questions et en aidant à faire changer les attitudes tant au niveau des politiques que du lieu de travail, je pense que la bataille est déjà à moitié gagnée.

Dans le cadre de la présidence belge de l'Union Européenne, le BTS a pris part avec deux centres de recherche de l'ULB à une enquête sur la dimension de genre en santé au travail. Cette enquête nous a permis de découvrir de nombreuses initiatives dans différents pays de l'Union Européenne qui couvriraient une variété importante de problèmes de santé¹.

Cet aspect encourageant ne devrait cependant pas cacher le fait que, dans la majorité des cas, les politiques de santé au travail et les pratiques de prévention continuent à être construites sur un modèle de neutralité de genre de "travailleurs" dont le référent implicite est le travailleur masculin. C'est pourquoi, il est utile d'analyser les obstacles qui s'opposent à une prise en compte de la dimension de genre en santé au travail. Ces obstacles sont en interaction dans les quatre domaines principaux couverts par l'enquête: la production de connaissances, les politiques mises en place, les pratiques professionnelles de prévention, les pratiques de résistance des collectifs de travail. Dans une large mesure, ces interactions fonctionnent comme des cercles vicieux: l'on ne mène pas de recherches sur ce que l'on ne veut pas transformer, l'on ne change pas les politiques lorsqu'il n'y a pas d'indicateurs inquiétants, les professionnels sont préparés à affronter les risques traditionnels et considèrent que la dimension de genre ne constitue pas une catégorie pertinente, etc... Quant aux pratiques de résistances et à la conflictualité sociale qui les accompagne, elles sont bien réelles depuis plus d'un siècle mais la radicalité des questions qu'elles soulèvent rend très problématique leur transmission d'une génération à l'autre et leur généralisation sous la forme d'une stratégie d'ensemble.

La production de connaissances

La santé au travail ne s'est jamais constituée comme l'objet d'une discipline scientifique autonome et sa place dans les sciences de la santé est assez marginale. Cela explique sa forte subordination en tant que recherche appliquée à la demande immédiate façonnée par les politiques menées dans ce domaine. Souvent, les grands pôles de la recherche en santé au travail sont des institutions nationales qui privilégient une conception technico-médicale de la prévention et qui sont gérées sur une base tripartite ou paritaire. Lorsque celles-ci dépendent des systèmes d'indemnisation mis en place (cas de l'INRS en France), elles tendent à définir leurs priorités sur la base du coût visible des dommages à la santé pour ces systèmes. En règle générale, les institutions chargées de la santé au travail ont été très peu sensibles à la dimension de genre. L'unique exception concerne, depuis une dizaine d'années, les institutions des pays nordiques. Dans les autres pays, l'apport de la recherche s'est fait à partir d'institutions "plus marginales" par rapport aux structures de recherche en santé au travail (institutions couvrant des domaines comme la sociologie du travail, la sociologie de la santé) ou à partir d'initiatives collectives d'organismes et de personnes engagés dans les politiques de prévention qui ne disposent pas nécessairement d'un soutien institutionnel important: initiatives syndicales², de réseaux de médecins du travail (Semat, 2000), d'ergonomes, etc... En Belgique, la situation est for-

tement aggravée par l'état de sous-développement et d'atomisation de l'ensemble de la recherche en santé au travail. La recherche est elle-même marquée par l'étanchéité des politiques. Ainsi, il existe de nombreuses recherches sur la ségrégation professionnelle mais rares sont celles qui abordent les questions de santé au travail qui sont liées à cette ségrégation. De même on trouve une littérature assez abondante qui tente d'expliquer les difficultés de l'insertion des femmes dans certaines professions liées à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information sans traiter des conditions de travail qui peuvent être plus excluantes pour des femmes que pour des hommes. (notamment l'extrême dérégulation de l'organisation du temps de travail). Il existe, dans de nombreux pays, des enquêtes détaillées concernant le "budget temps" qui décrivent l'affectation du temps à différentes activités dans une perspective de genre. La plupart de ces recherches ne mettent pas en rapport ce "budget temps" avec les conditions de travail de manière à analyser comment celles-ci peuvent être excluantes et/ou nocives pour la santé en rendant très difficile toute stratégie de conciliation.

Les débouchés pratiques des recherches en santé travail qui abordent la dimension de genre semblent relativement faibles en grande partie parce qu'elles soulèvent des questions qui sortent des limites traditionnelles des politiques de prévention en santé au travail. Une telle situation n'est pas immuable comme le montre l'expérience de CIN-BIOSE au Québec (Messing, 1999) mais elle continue à jouer un rôle inhibiteur important en Europe.

Les multiples dimensions du genre

L'analyse des réponses apportées à notre questionnaire montre une très grande diversité dans l'interprétation même de la notion de dimension de genre pour la recherche en santé au travail.

Pour certain-e-s, il suffit que la recherche porte sur une population qui inclut une proportion importante de femmes pour considérer que la dimension de genre a été abordée. Dans ces cas, toute recherche relative aux infirmières ou aux ouvrières du textile est considérée comme portant sur la dimension de genre. Pour d'autres, il faut au moins que l'on ait considéré et comparé deux groupes, les hommes et les femmes, dans l'analyse du problème traité. A un autre niveau s'ajoute l'exigence que la thématique aborde des questions qui concernent exclusivement ou de façon très significative des femmes. C'est ainsi que de nombreuses réponses signalent des recherches portant sur la santé reproductive, sur le harcèlement sexuel ou le harcèlement moral ou sur la conciliation entre la vie professionnelle et les autres aspects de la vie.

D'autres recherches vont beaucoup plus loin et s'attachent aux liens qui existent entre l'organisation du travail rémunéré et des déterminants sociaux plus globaux. Elles examinent notamment comment le travail rémunéré s'articule autour (et dans le cas des femmes est souvent modelé par) le travail non rémunéré. Elles portent également sur la construction sociale du masculin (ou de la virilité) et du féminin tant dans le travail qu'hors du travail. A ce titre, une recherche peut parfaitement inclure la dimension de



genre dans l'étude d'une population exclusivement masculine (Voir Molinier, 1997 et Kjellberg, Men are also gendered in Kilborn A, Messing K, Bildt Thorbjörnsson, 1998, pp. 279-307).

Il ne s'agit évidemment pas de proposer une définition normative de la dimension de genre qui permettrait en quelque sorte de "labelliser" la recherche. Suivant les disciplines et en fonction d'options politiques et méthodologiques variées, différentes conceptions de la dimension de genre peuvent apparaître. Il importe surtout d'assurer un débat entre les différentes approches. Aucune des disciplines scientifiques intervenant habituellement dans le champ de la recherche en santé au travail (médecine, ergonomie, psychologie, toxicologie, etc...) ne garantit en tant que telle que la dimension de genre sera pleinement reconnue. Dans ce domaine aussi l'apport des Women Studies peut s'avérer essentiel en ce qu'elles permettent une critique des notions d'objectivité, de rationalité et d'universalité de la science³. Deux conditions nous paraissent importantes.

Des regards croisés

L'unité du sujet, la santé de l'être humain dans ses rapports avec le travail fait l'objet d'un morcellement entre les différentes disciplines qui le captent chacune à partir d'une grille d'analyse spécifique mais aussi entre les différentes thématiques abordées (temps de travail, santé mentale et travail, pathologies causées par le travail, articulation entre travail rémunéré et travail non rémunéré, etc...). Aborder la dimension de genre implique à la fois l'interdisciplinarité et un croisement des thématiques traitées. C'est dans cette perspective qu'Eleonora Menicucci (1997) parle de la nécessité d'un "regard transversal" qui dépassera l'analyse des risques du travail et portera notamment sur l'interaction du temps domestique et du temps social.

Qui pose les questions?

Lorsque l'on passe en revue la recherche en santé au travail, il est important de savoir qui pose les questions. Karen Messing (1998) souligne à quel point la science peut n'avoir qu'un œil (titre de son livre en anglais: One-Eyed Science). Elle montre l'absence d'intérêt des chercheurs sur la question de l'influence des conditions de travail sur les menstruations. Au contraire, plusieurs enquêtes parmi des déléguées syndicales dans des secteurs fortement féminisés montrent que cette question est soulevée avec insistance par les travailleuses (entretiens avec des militantes des Commissions Ouvrières d'Espagne dans le secteur de la céramique, enquête parmi les déléguées pour la sécurité en Grande-Bretagne, etc...). La prise en compte de la subjectivité, c'est-à-dire des expériences individuelles et collectives des travailleuses et travailleurs dans la définition des questions, reste assez marginale dans l'organisation de la recherche en santé au travail. Il y a là un problème réel de définition de la demande sociale qui est, en partie liée, au fonctionnement des "grands demandeurs institutionnels" dont le patronat cherche à conditionner l'activité par des mécanismes paritaires ou tripartites. La réflexion sur le lien entre la pertinence des questions posées et l'expérience directe des collectifs de tra-

vail est abordée de façon très convaincante par le livre remarquable de Laura Corradi (1991) concernant le travail nocturne dans des usines du groupe Barilla en Italie.

L'état des politiques

La caractéristique la plus générale des politiques suivies consiste dans l'étanchéité des différents domaines que sont la santé au travail, l'égalité et la santé publique. L'on constate une très faible ouverture de chacune de ces politiques aux problématiques des autres. Cela entraîne, à notre avis, une perte d'efficacité de chacune d'entre elles dans son propre domaine.

Les politiques de santé au travail

Les politiques de santé au travail ont généralement ignoré l'interaction entre travail rémunéré et travail non rémunéré et elles se sont développées surtout comme des politiques correctives où la dimension du genre apparaissait dans le meilleur des cas comme un élément complémentaire destiné à répondre à certains problèmes particuliers des femmes (cataloguées comme "groupe à risques" au même titre que les jeunes ou les handicapés). Elles ont d'abord été marquées par une approche protectionniste-excluante dont certains éléments restent en place. Parmi les éléments de cette politique qui remonte à XIXe siècle et qui reste l'approche dominante au moins jusqu'aux années 50 du XXe siècle, l'on peut citer de multiples interdictions et l'édiction de règles différenciées suivant le sexe dans différents domaines (notamment le port de poids, l'exposition au plomb, etc...). Au-delà des règles législatives, les pratiques suivies tendent à légitimer la ségrégation sexuelle du travail. Les mesures d'interdiction sont diverses: interdiction du travail de nuit des femmes dans l'industrie, exclusion des femmes des mines et des travaux souterrains, etc... Si l'on examine leurs motivations, on peut déceler des arguments très variables qui vont de la défense de la santé à la défense de la moralité en passant par une réaffirmation implicite de certaines prérogatives de la virilité. Ainsi, en Espagne, la législation franquiste apparaît comme un concentré de conservatisme catholique et de défense de l'ordre naturel patriarcal. Elle interdisait aux femmes de moins de 21 ans de conduire des tracteurs, des engins agricoles et tout autre véhicule à traction animale. Il était interdit aux femmes de forger des métaux.

L'approche protectionniste était complétée par une reconnaissance de la spécificité des femmes dans la seule mesure où celle-ci reposait sur des fondements biologiques. Cela explique la réapparition du mot "travailleuse" dans un contexte particulier: celui de la maternité. Le "biologique" apparaît ici également comme une technique de naturalisation de ce qui est une fonction sociale. Pour le dire rapidement, il y a, à la fois, une approche trop spécifique et pas assez spécifique..

Trop spécifique...dans la mesure où la plupart des facteurs qui menacent la santé reproductive ne se limitent pas à affecter la santé des femmes enceintes. Ils affectent généralement la santé des hommes et des femmes à différents niveaux

Laurent Vogel: Je vais vous lire la description (essentiellement des femmes dans les mines ou usines) reprise par E. Gubin (historienne du travail), telle qu'on la trouve sous la plume des médecins du travail, des ingénieurs, des inspecteurs, etc.
"Femmes petites et pâles, filles de fosses réglées tard, aux accouchements rendus difficiles par les malformations contractées au fond de la mine, ou au contraire, femmes fortes, femmes viriles, dénuées des charmes de son sexe, femme hommasse "aux mamelles pendantes, aux hanches écartelées, à la démarche délurée".

Dans cette description, on voit d'une part les marques que le travail laisse sur le corps, et tout ce qu'on a voulu mettre autour de ces marques, c'est à dire qu'il y a cette espèce de somatisation masculine des ouvrières, qui pose des problèmes, notamment de morale. Le terme de délurée, en particulier, n'est pas un terme qui décrit seulement quelque chose de physique, mais quelque chose de morale. Des femmes qui ne se comportent pas comme la norme le veut.

Ce qui est pire, c'est lorsque ces femmes se mettent à revendiquer (cf. journal décrivant la grève de Marchines-au-pont): "les femmes elles-mêmes se mêlent à ces manifestations de désordre et y prennent une part très active. Un grand nombre de ces êtres éhontés reniant leur sexe et bannissant toute pudeur, se montraient au premier rang des mutins, et l'emportaient sur leurs frères et sur leurs maris par les cris et les menaces".

L'idée derrière cette approche, c'est que le travail a évidemment et effectivement un impact sur le corps, mais cet impact sur le corps dépasse le corps lui-même et va porter sur l'ensemble de ce qui est considéré comme le comportement normal des femmes qui cessent d'être des femmes à 100% (...)

(...) Derrière des règles qui sont censées protéger les travailleuses, il y a en grande partie des règles qui sont destinées à assurer la continuité de l'espèce, et dans lesquelles ce n'est pas la femme en tant qu'individu qui est protégée, mais la femme en tant que mère future ou mère potentielle. Encore aujourd'hui, de nombreuses multinationales, d'Europe ou des Etats Unis, quand elles opèrent dans les pays du tiers-monde, opèrent des sélections dans les usines de montage ordinateur (circuits électroniques) notamment, en demandant aux femmes d'une part si elles ne sont pas enceintes, et d'autre part de prendre l'engagement qu'elles ne seront pas enceintes pendant la période de travail prévue. Le but de cela est évidemment d'éviter d'être attaqué sur le terrain de la reproduction. Ces femmes sont exposées à des produits chimiques qui sont dangereux pour leur propre santé - on ne s'en préoccupe pas trop - mais qui peuvent aussi être dangereux pour les futurs enfants. Par rapport à ce risque, et par rapport à l'éventuel scandale que représenterait les dangers pour la reproduction, les entreprises européennes ou des Etats Unis qui travaillent dans des pays comme le Mexique, exigent des femmes qu'elles engagent qu'elles ne soient pas enceintes et à ne pas faire des enfants. Et ça va même plus loin: dans un certain nombre d'entreprises on ne prend pas de femmes mariées en supposant naïvement qu'il y a moins de chance qu'elle fassent des enfants, et donc que les choses seront résolues plus ou moins automatiquement.

(...) On trouve en général des femmes qui sont très jeunes, elles commencent à travailler là vers 15 ou 16 ans, et elles quittent souvent ce travail vers 22 - 23 ans - quand je dis elles quittent souvent on les oblige à le quitter - on voit qu'elles sont marquées, elles apparaissent plus âgées que leurs frères, amis du même âge. D'abord parce qu'elles portent des lunettes, c'est un travail qui demande beaucoup de précision et qui fait que la vue se détériore plus vite que dans d'autres conditions, et d'autre part, elles ont un comportement - il est difficile de le définir - mais on sent qu'elles travaillent dans ce type d'entreprise. Et les gens sur place reconnaissent les femmes qui travaillent dans ces d'entreprises par rapport aux autres femmes. C'est un mélange de marqueurs physiques réels et aussi d'habitudes et de comportements acquis, d'une certaine discipline. Elles parlent d'une voix un peu plus basse, elles marchent de façon plus disciplinée, etc. Elles sont réellement marquées par ce travail, même si ce travail ne va occuper qu'une partie pas très longue de leur vie.

(santé reproductive ... mais il reste difficile d'aborder les tabous concernant la fertilité masculine et ses rapports avec les conditions de travail; autres aspects de la santé). Dans de nombreux cas, les règles spécifiques portant sur la maternité ont servi à éviter le débat de fond sur l'élimination à la source d'un ensemble d'agents nocifs pour la santé. Elles ont permis de réaliser un semblant de prévention en écartant des femmes enceintes de situations particulièrement dangereuses sans résoudre le problème à la source par des mesures permanentes de prévention collective.

Pas assez spécifique ... dans la mesure où cet intérêt soudain pour la biologie féminine se limite à la maternité! D'autres questions liées à la spécificité biologique ne sont pratiquement jamais abordées. La littérature concernant les rapports entre les conditions de travail et les troubles du cycle menstruel est presque inexistante. L'étude de spécificités liées à l'exposition à des substances dangereuses soit en raison de leurs liens avec la production hormonale soit en raison de la composition différente de certains tissus est également très peu développée. Ce n'est que tout récemment que des études commencent à être effectuées sur les corrélations possibles entre le cancer du sein et le travail de nuit (Hansen, 2001).

L'approche protectionniste a progressivement cédé le terrain à une approche "neutre du point de vue du genre" qui consiste à appréhender les questions de santé au travail du point de vue d'un travailleur abstrait dont la référence implicite est la normalité du travail masculin ("normalité" construite et qui ne correspond évidemment pas à l'extrême diversité des travailleurs masculins dans la réalité). C'est aujourd'hui la caractéristique principale des politiques de santé au travail menées dans l'Union Européenne et dans ses Etats membres en dépit de la rhétorique sur le *mainstreaming*.

Le passage à une approche de "neutralité de genre" n'a guère affecté la plupart des dispositions concernant la protection de la maternité. Seuls les pays scandinaves ont opéré un passage vers la santé reproductive globale dans des termes qui englobaient, à la fois la santé reproductive des hommes et celle des femmes et qui préconisaient des approches spécifiques uniquement lorsque des spécificités réelles avaient été démontrées.

Le caractère fallacieux de la neutralité de genre apparaît d'emblée lorsque l'on s'interroge sur le seul secteur systématiquement exclu par la réglementation concernant la santé au travail tant en Belgique que dans l'Union Européenne. Il s'agit, comme disent les textes, des travailleurs domestiques qui sont - comme on devrait ne pas l'ignorer - avant tout des travailleuses domestiques. L'explication pourrait tenir en ceci: le travail domestique rémunéré est considéré comme la simple extension du travail non rémunéré qui "de façon naturelle" incomberait aux femmes. Cette vision de la division du travail permet de nier les risques de ce travail tant en ce qui concerne les risques inhérents à tout travail domestique (payé ou non payé) qu'en ce qui concerne les risques spécifiques que le statut salarial introduit ou accroît. Pourtant, les quelques données disponibles sur le travail domestique salarié indiquent qu'il s'agit d'un secteur avec des risques importants. Ainsi, les données belges concernant les accidents du travail font état d'un taux de gravité global très nettement supérieur à la moyenne du secteur privé (12.10

pour mille contre 2.18 en 1998).

Les politiques de santé publique

Bien que les politiques de santé publique aient abordé la dimension de genre de manière croissante au cours de ces dernières années, les entrées privilégiées ont été les différences biologiques et les comportements individuels ou styles de vie (ou une combinaison de ces deux composantes si l'on pense aux politiques concernant le cancer du sein). Le travail, tant rémunéré que non rémunéré, n'apparaît pratiquement pas dans la plupart des études sur la dimension de genre de la santé⁴. Les facteurs mis en avant ont ceci en commun: ils ignorent largement les rapports sociaux de sexe tout en reconnaissant (et c'est leur apport le plus positif) que les approches traditionnelles de la santé ont été peu attentives aux "problèmes spécifiques" des femmes. Quelques études ont été entreprises sur la corrélation entre la santé et le travail non rémunéré mais il s'agit alors principalement d'isoler la problématique des femmes qui n'ont pas accès au travail rémunéré plus que d'approfondir le lien entre la "double journée de travail" et la santé.

Il existe un obstacle méthodologique qui concerne tant les hommes que les femmes mais dont l'impact est plus important sur celles-ci. La santé publique tend à n'intégrer les conditions de travail que dans la mesure où un lien immédiat et direct existe entre un facteur déterminé et une pathologie. Elle reste très réticente à intégrer l'ensemble des conditions de travail dans une analyse des déterminants sociaux de la santé⁵. Cette méconnaissance est directement liée à un obstacle politique. L'intrusion de la santé publique dans la sphère du travail salarié s'est toujours heurtée à une résistance très forte de la part du patronat. Le lieu de travail a été conçu comme un espace privé et la gestion des entreprises est revendiquée comme une prérogative des employeurs⁶. Même dans les cas où le lien entre une exposition professionnelle et une maladie apparaît avec évidence, le patronat a toujours revendiqué une mainmise sur l'évaluation des risques (pour pouvoir les minimiser) et surtout un monopole de la prise de décision en ce qui concerne la gestion des risques. Il suffit de penser aux catastrophes sanitaires qu'ont représenté la silicose puis les maladies causées par l'amiante en Belgique. Mener une politique de santé publique en rapport avec le travail ferait voler en éclats le compromis fragile qui existe autour de la notion de "risques professionnels". Cela montrerait que les atteintes à la santé ne résultent pas seulement d'événements accidentels ou anormaux mais aussi de l'effet normal du travail salarié, de l'usure qu'il produit, des multiples atteintes à la santé qui proviennent de son cours normal.

Les politiques de l'égalité des chances

La politique d'égalité des chances n'entend pas de bouleverser la division sociale du travail ni remettre en cause la domination masculine. Il s'agit avant tout d'assurer des chances égales pour l'ensemble des individus, indépendamment de leur sexe, sur le marché du travail et d'assurer à ces individus qu'à un travail égal correspondra un salaire et d'autres conditions de travail égales. Dans cette perspective, les facteurs d'inégalité sont souvent considérés comme des séquelles du passé. L'on observe même une tendance de plus en plus

Laurent Vogel: Par exemple, une expérience chez IBM en Allemagne. IBM avait introduit un système d'horaires de confiance. Les gens ne pointaient plus, il n'y avait plus aucun système de contrôle de l'horaire de travail. On leur disait de venir quand ils voulaient, le temps qu'ils voulaient. Le résultat est qu'ils travaillaient beaucoup plus qu'avant. Ils venaient terminer un projet le dimanche, etc. C'était essentiellement des gens qui faisaient du travail de recherche et de conception. Puis très vite, les gens ont commencé à décrocher, une personne, deux personnes, etc. et plutôt les femmes que les hommes, à cause du poids de la famille, etc... C'est en en discutant collectivement qu'ils sont parvenus à démonter le système et à montrer que le système d'horaire libre, ou de confiance, basé sur la tâche, la performance, mais pas sur des critères précis, étaient un système d'auto-exploitation et qui pouvait devenir très auto-destructeur et se terminer par des dépression nerveuses, des symptômes graves.

marquée à refuser de “situer” les inégalités dans les rapports sociaux de sexe: ainsi les actions positives devraient-elles se limiter à promouvoir le “sexe sous-représenté” tandis que les recours en justice intentés sur la base des dispositions communautaires ont pu, dans certains cas, paralyser des mesures nationales cherchant à promouvoir l'accès des femmes à des fonctions où elles étaient minoritaires parce que ces mesures auraient constitué des “discriminations sur la base du sexe”⁷. Rien n'oblige un employeur à faire évoluer son organisation du travail vers une mixité des tâches et des fonctions. Cet élément nous semble être l'explication principale de l'incapacité d'articuler les politiques de santé au travail avec celles qui concernent l'égalité. Que la définition des charges de travail aboutisse à une dévalorisation systématique du travail des femmes, que le contenu des tâches soit lui-même fortement sexué limitant à l'extrême l'emploi d'hommes ou de femmes pour des activités déterminées sur la base de l'assignation de rôles stéréotypés, que dans le choix des rapports contractuels, l'on observe des clivages significatifs entre les hommes et les femmes (temps partiel, travail à durée déterminée, etc...), voilà autant de facteurs qui concernent tout autant la santé au travail que l'égalité. Or, ils restent à l'écart des règles juridiques contraignantes concernant l'égalité et ne sont jamais abordés de front par les politiques de santé au travail.

L'exemple du harcèlement sexuel est révélateur. L'approche communautaire (suivie dans une large mesure par les politiques nationales) a privilégié une approche individuelle où la question est abordée dans les rapports entre harceleur et personne harcelée. Mais cette vision reste étroite si l'on ne comprend pas que le harcèlement sexuel peut également être lié à l'organisation du travail et devenir instrumental à la préservation d'une domination masculine⁸. Il est significatif à cet égard de constater l'importance du phénomène dans des professions traditionnellement fermées aux femmes. Cela permet de penser qu'outre la finalité sexuelle individuelle, il peut y avoir une finalité collective qui est moins sexuelle que symbolique et politique: elle est destinée à préserver des rapports hiérarchiques où la dimension de genre joue un rôle important. En dépit des évidences qui montrent que le harcèlement sexuel constitue aussi un danger du point de vue de la santé, il n'a jamais été considéré comme un thème qui pourrait aussi relever de la santé au travail et bénéficier des instruments mis en place dans ce domaine.

L'actualité d'un débat qui éclaire les logiques de contournement

L'analyse de la dimension de genre en santé au travail ne répond pas à un souci de perfectionnement théorique. Elle a des implications profondes dans la définition des politiques (y compris de la politique de la recherche) et dans les stratégies de prévention.

L'évolution du travail a défini de nouvelles frontières de l'inégalité plus qu'elle n'a produit une déségrégation du travail (tant rémunéré que non rémunéré). Les modalités de la division du travail varient mais l'impact différencié de celle-ci sur la santé des hommes et des femmes demeure. Si le problème se limitait à une distribution différente de risques suivant les professions et les secteurs, cela ne poserait pas de

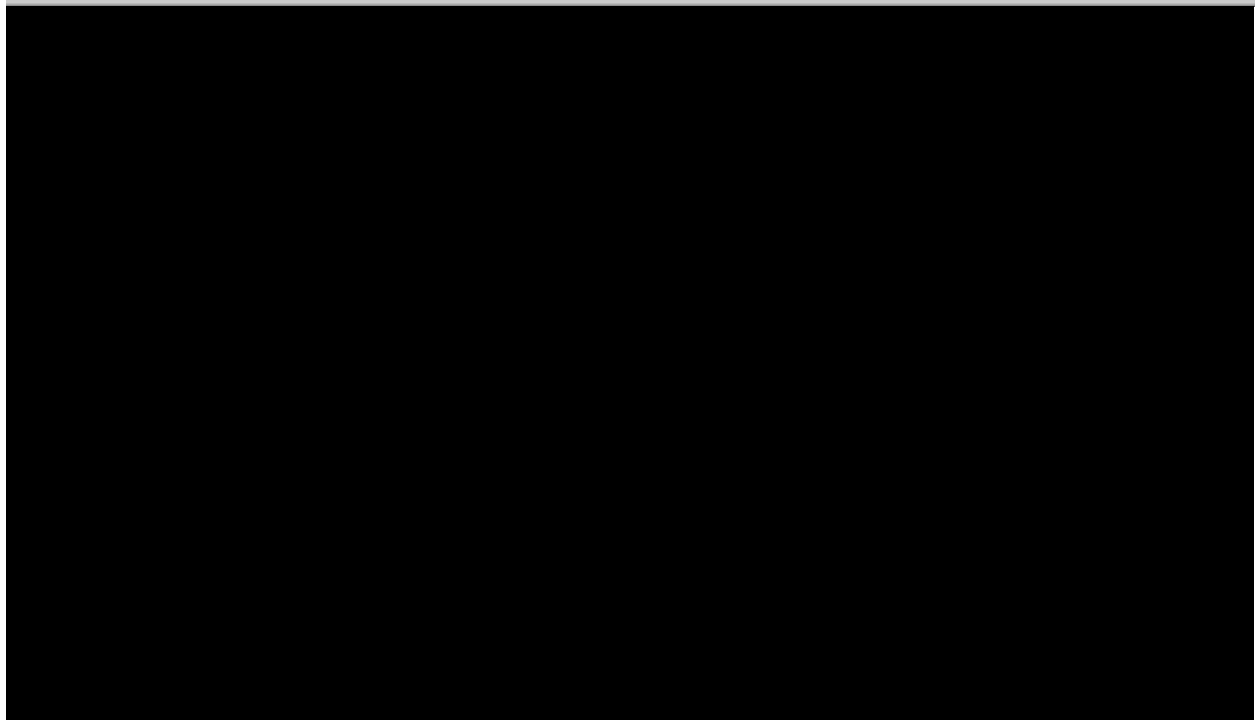
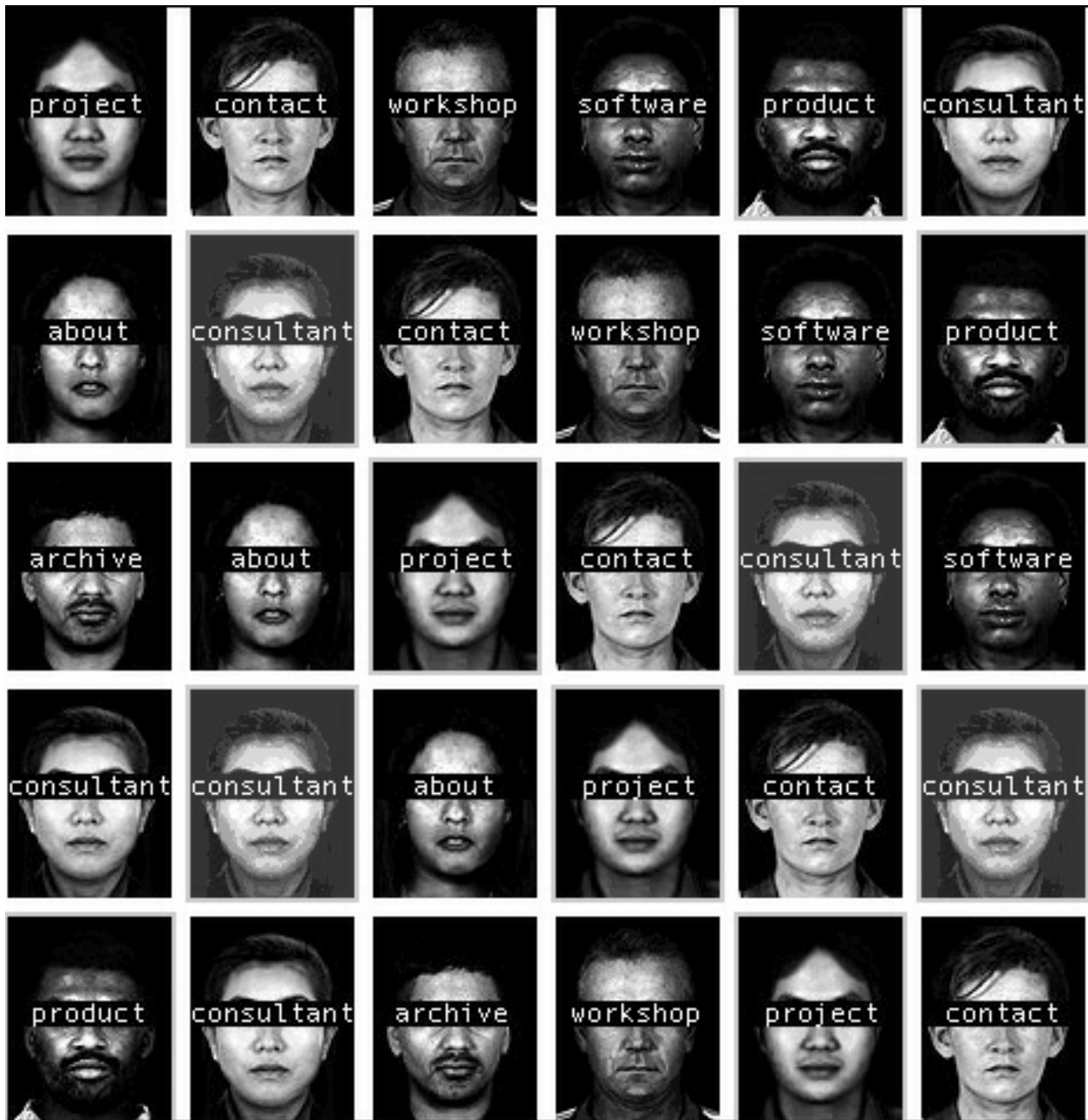
difficultés fondamentales pour les politiques de prévention. Mais l'analyse de l'impact des conditions de travail sur la santé montre qu'il n'y a pas une simple répartition aléatoire des risques entre hommes et femmes. En d'autres termes, la construction même de la division sexuelle du travail intègre comme un de ses déterminants une banalisation des risques liée à des stéréotypes masculins et féminins.

Suivant une typologie établie par Davezies (1999), les atteintes à la santé peuvent être analysées en trois groupes: -les atteintes directes à l'intégrité physique dues généralement à des agents matériels (machines, substances) ou des facteurs physiques; -les phénomènes d'hypersollicitation dues à l'usage inapproprié ou excessif des hommes et des femmes. C'est l'activité de travail elle-même qui est en cause par son intensité ou son caractère répétitif -les atteintes à la dignité. A cet égard, l'on peut relever une multiplication des formes de violence psychologique (humiliations, brimades, harcèlement moral).

Certes, ces trois groupes ne constituent pas des catégories étanches. Il existe une interaction entre les différents types d'atteinte à la santé. Pour des raisons diverses liées à la division sexuelle du travail, les femmes sont aujourd'hui plus menacées par les atteintes du deuxième et du troisième groupe⁹. En particulier, l'on peut constater une taylorisation accrue d'un certain nombre d'activités féminines dans l'industrie et une introduction de certaines formes de taylorisme dans des activités de service très fortement féminisées (travail hospitalier, distribution, call centers, etc...).

A cet égard, l'on peut citer des enquêtes de la DARES en France qui mettent en évidence comment pour les ouvrières l'on observe un maintien des “inconvenients du taylorisme sans ses avantages” (la formule est de Gollac et Volkoff, 2000, p. 64). Le tableau suivant est significatif:

% de personnes qui déclarent que	ouvrières	ouvriers
Elles travaillent à la chaîne	24 %	7 %
Leur travail est répétitif avec un temps de cycle inférieur à une minute	27 %	10 %
La hiérarchie leur dit comment faire le travail	29 %	21 %
Leur rythme de travail est contrôlé par la surveillance au moins quotidienne de la hiérarchie	43 %	37 %
Leur rythme de travail est déterminé par des normes ou délais à respecter en une heure ou moins	41 %	34 %
Leurs horaires sont déterminés par l'entreprise sans qu'elles puissent les modifier	84 %	87 %
Elles n'ont pas le choix des moments de pause	22 %	13 %
Elles n'ont pas le droit de parler au cours du travail	10 %	2 %
Elles n'ont jamais l'occasion d'aborder collectivement les problèmes d'organisation ou de fonctionnement du service	54 %	38 %
Elles vivent des situations de tension dans leurs rapports avec la hiérarchie	25 %	31 %



Historiquement, les pratiques de prévention ont toujours privilégié le premier groupe d'atteintes à la santé. Ces atteintes pouvaient, dans une certaine mesure, être détachées du fonctionnement normal du travail et être présentées comme des "accidents" ou des "dysfonctions" (pour une analyse critique, voir Dwyer 1991 et Bilbao 1997). Dans certains cas, l'on pouvait même considérer que les atteintes à la santé étaient aussi des troubles pour la production et que, sur cette base, il existait un intérêt commun à mettre en oeuvre des mesures de prévention¹⁰. La plupart des enquêtes sur les conditions de travail indiquent que les femmes tendent à être sur-exposées aux phénomènes d'hypersollicitation et aux atteintes à la dignité.

Ces atteintes sont celles qui peuvent le moins être traitées comme des dysfonctionnements de l'organisation productive. Elles sont, au contraire, directement liées à l'intensité du travail (et à sa rentabilité du point de vue du capital) et à son organisation hiérarchique.

Par ailleurs, la prise en compte de la dimension de genre implique aussi qu'il soit tenu compte du rapport entre le travail rémunéré et le travail non rémunéré. Enfin, le rapport étroit entre les conditions de travail et les rôles stéréotypés débouche sur une analyse critique de la construction du masculin (ou de la virilité) et du féminin.

Dès lors, les pratiques de prévention sont appelées à remettre en question des déterminants centraux de l'organisation du travail et de la reproduction sociale. Mais, par là même, elles cessent d'être de simples pratiques de prévention. Elles courent le risque de perdre le statut de neutralité technique qui les caractérisent. Elles ne peuvent que s'intégrer dans des pratiques de transformation politiques et sociales qui se déploient sur un champ bien plus vaste que la seule élimination des risques du travail. Cela nous paraît expliquer la puissance des mécanismes d'ocultation que nous avons pu constater.

Notes

1 Au moment de la rédaction de cet article, environ 140 personnes ou institutions avaient répondu à notre questionnaire.

2 Voir sur le site internet du BTS <http://www.etuc.org/tutb/fr/femmes.html>, et CC.OO. (2001).

3 Voir Science et genre de I. Löwy dans Hirata, Laborie, Le Doaré et Senotier, 2000, pp. 187-191.

4 La seule exception qui nous ait été communiquée concerne l'Allemagne. Voir Ducki (2001).

5 L'exemple de la tuberculose est frappant. L'épidémiologie et les politiques anti-tuberculeuses contournèrent presque complètement la question décisive de l'usure par le travail (Cottreau, 1978). La manière dont les politiques de santé publique abordent généralement le cancer est tout aussi révélatrice d'une stratégie de contournement des conditions de travail.

6 Suivant la formule patriarcale de la Loi belge sur les contrats de travail du 3 juillet 1978, l'employeur veillera à la santé et à la sécurité de ses travailleurs en "bon père de famille".

7 Voir l'arrêt Kalanke, Cour de Justice des Communautés Européennes du 17 octobre 1995, Rec., I, p. 3069.

8 Ce constat s'applique aussi dans une large mesure au harcèlement moral qui est lié à la construction du pouvoir masculin dans l'entreprise (indépendamment du sexe des victimes et des "harceleurs"). Voir M. Grenier-Peze (2000).

9 Cela apparaît notamment dans les travaux menés par Annie Thébaud-Mony et Véronique Daubas-Letourneux sur les données des enquêtes de la Fondation de Dublin relatives aux conditions de travail en Europe. Je les remercie de bien avoir voulu me communiquer leurs données avant la publication.

10 Il existe une abondante littérature, plus apologétique que scientifique, qui lie la santé au travail à l'amélioration de la productivité. Des générations d'économistes ont usé leurs calembres à établir le coût caché des accidents du travail pour le patronat dans l'espoir de convaincre celui-ci que son intérêt bien compris impliquait l'amélioration des conditions de sécurité.

bibliographie

Appay B., Thébaud-Mony A. (dir.) (1997), *Précarisation sociale, travail et santé*, Paris, CNRS-IRESO.

Anker R. (1998), *Gender and jobs: sex segregation of occupations in the world*, Genève, ILO.

Bardot F. et alii (1996), Différences de santé perçue selon le sexe en relation avec l'âge et le travail, in: Derriennic F., Touranchet A. et Volkoff S., *Age, travail, santé. Etudes sur les salariés âgés de 37 à 52 ans. Enquête ESTEV 1990*, Paris: INSERM.

Bertin C., Dubré J.Y., Meritet F., Relation âge-santé. Travail au féminin, *Médecine et Travail*, n° 4, décembre 1997, pp. 21-28.

Bibr A., Pfefferkorn R. (1996), Hommes-Femmes. L'introuvable égalité. Ecole. Travail. Couple. Espaces publics, Paris, Ed. De l'Atelier.

Bilbao A (1997), *El accidente de trabajo: entre lo negativo y lo irreformable*, Madrid: Siglo XXI.

Bué J. et Rougerie C. (1999), "L'organisation du travail: entre contraintes et initiative (résultats de l'enquête sur les conditions de travail de 1998)", *Premières Synthèses*, 99-08, n° 32-1, Dares.
Premières Synthèses, 99.04 - n° 16.1, Dares.

Clark C. (1997), *Radium Girls. Women and Industrial Health Reform, 1910-1935*, Chapel Hill-London: The University of North Carolina Press.

CC.OO. (Comisiones Obreras), Federación de Comunicación y Transporte (2001), *Saud Laboral: diferencia de género*, Madrid.
Commission Européenne (a-1997), L'état de la santé des femmes dans la Communauté européenne, Luxembourg, Office des publications officielles des CE.

Corradi L. (1991), *Il tempo rovesciato. Quotidianità femminile e lavoro notturno alla Barilla*, Milan: Franco Angeli.

Cottureau A (1978), La tuberculose: maladie urbaine ou maladie de l'usure au travail?, *Sociologie du Travail*, 1978, n° 2, pp. 192-224.

Cottureau A (1983), *Usure au travail, destins masculins et*

destins féminins dans les cultures ouvrières en France au XIXe siècle, *Le Mouvement social*, n° 124, pp. 71-112.

Coutrot T. (1999), Critique de l'organisation du travail, Paris: La Découverte.

Daniellou F. (1999), Les troubles musculo-squelettiques, symptôme d'une pathologie organisationnelle, *Newsletter du BTS*, n°11-12, pp. 34-37.

Davezies P. (1999), Evolutions des organisations du travail et atteintes à la santé, Contribution au séminaire "Nouvelles organisations du travail, in: *Travailler*, n°3.

Dembe A.E. (1996), *Occupation and Disease. How social factors affect the conception of work-related disorders*, New Haven-London: Yale University Press, 1996.

Dembe AE (1997), The history of carpal tunnel syndrome, *New Solutions*, 1997, vol. 7, no 3, pp.15-22.

Ducki A (2001), Arbeit und Gesundheit, in: Bericht zur gesundheitlichen Situation von Frauen in Deutschland. Ein Bestandaufnahme unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Entwicklung in West- und Ostdeutschland, Stuttgart: Kolhammer, pp. 366-446.

Dwyer T. (1991), *Life and Seath at Work. Industrial Accidents as a Case of Socially Produced Error*, New York: Plenum Press.

Geurts S, Kompier M., Gründemann R. (2000), Curing the Dutch disease? Sickness absence and work disability in the Netherlands, *International Social Security Review*, vol. 53, 79-103.

Gollac M. et Volkoff S. (1996), "Citius, altius, fortius, l'intensification du travail", *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 114.

Gollac M. et Volkoff S. (2000), *Les conditions de travail*, Paris, Éditions La Découverte.

Grenier-Peze M (2000), Approche psychosomatique, psychodynamique, thérapeutique, *Le Droit Ouvrier*, n° 621, n° thématique: Le harcèlement moral dans les relations professionnelles, pp. 186-191.

Hansen, J. (2001). Light at Night, Shiftwork, and Breast Cancer Risk. *J Natl Cancer Inst* vol. 93, pp. 1513-1515.

Hirata H., Kergoat D. (1988), "Rapports sociaux de sexe et psychopathologie du travail", in C. Dejours (dir.), *Plaisir et souffrance dans le travail*, AOCIP, Tome II, pp. 131-176.

Hirata H., Laborie F., Le Doaré H. et Senotier D. (2000), *Dictionnaire critique du féminisme*, Paris: PUF.

Hirata H., Senotier D. (dir.) (1996), *Femmes et partage du travail*, Paris, Syros.

InsERM (2000), *Les Inégalités sociales de santé*, Paris: Editions La Découverte.

- Kauppinen K., Kandolin I.* (1998), Gender and Working Conditions in the European Union, Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Kilborn A, Messing K, Bildt Thorbjörnsson* (ed.) (1998), Women's Health at Work, Stockholm: NIWL.
- Kome P.* (1998), Wounded Workers. The Politics of Musculoskeletal Injuries, Toronto: University of Toronto Press, 1998.
- Lagerlöf E.* [Ed.] (1993), Women, work and health: synthesis report of a panel of experts, Paris, OCDE.
- Lehto A-M., Sutela H.* (1999a), Gender Equality in Working Life, Helsinki: Statistics Finland, Labour Market 1999:2.
- Lehto A-M., Sutela H.* (1999b), Efficient, More Efficient, Exhausted. Findings of Finnish Quality of Work Life Surveys 1977-1997, Helsinki: Statistics Finland, Labour Market 1999:8.
- Marmot M., Wilkinson R* (ed.) (1997), Social determinants of health. New York: Oxford University Press.
- Messing K.* (1998-a), One-eyed science: occupational health and women workers, Philadelphia, Temple University Press.
- Messing K.* (1998-b), La santé des travailleuses. La science est-elle aveugle?, Montréal-Toulouse: Ed. du remue-ménage-Octares.
- Messing K.* (1999) (dir.), Comprendre le travail des femmes pour le transformer, Bruxelles, BTS
- Messing K., Neis B., Dumais L.,* (1995), Invisible. La santé des travailleuses, Ed. Gynergy Books, Charlottetown.
- Molinier P.* (1997), "Psychodynamique du travail et précarisation. La construction défensive de la virilité", in Appay et Thébaud-Mony, (dir.) (1997), Précarisation sociale, travail et santé, Paris, CNRS-IRESO. pp. 285-292.
- Menicucci E., Scavone L.* (coord.) (1997), Trabalho, saúde e gênero na era da globalização, Goiânia: A.B. Editora,.
- Paoli P.* (1996), Second European Survey on Working Conditions, Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Paoli P., Merllié D.* (2001), Dix ans de conditions de travail dans l'Union Européenne, Newsletter du BTS, n°15-16, février 2001, pp. 25-30.
- Prunier-Poulmaire, S.* (2000), "Flexibilité assistée par ordinateur, les caissières d'hypermarché", Actes de la recherche en sciences sociales, n° 134.
- Rosner D., Markovitz G.* (1991), Deadly Dust. Silicosis and the politics of occupational disease in Twentieth-Century America., Princeton, Princeton University Press.
- Rubery J., Fagan C.* (1998), Equal Opportunities and Employment in the European Union, Vienne, Federal Ministry of Labour, Health and Social Affairs, Federal Minister for Women's Affairs and Consumer Protection.
- Santé et Travail (2000), n° thématique "Souffrances des femmes au travail", n° 31, avril.
- Semat E* (2000), Femmes au travail, violences vécues, Paris: Syros.
- Syndicalisme et Société, dossier: "L'intensité du travail aujourd'hui", vol. 2, N°2-1999 et vol. 3, n° 1-2000.
- Thébaud-Mony A.* (1999), Travail flexible et santé, Mouvements, n° 2, février 1999, pp. 34-36.
- Valls-Lloret C.* (préf.), (1997), Vivir con salud, haciendo visibles las diferencias - Congreso internacional "Mujeres, Trabajo, Salud", Barcelona, 1996, Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Vogel, L* (1994), L'organisation de la prévention sur les lieux de travail, Bruxelles: BTS.
- Vogel, L* (1997), La transposition de la Directive 92/85/CEE relative à la sécurité et à la santé des travailleuses enceintes, accouchées ou allaitantes, Newsletter du BTS, n°6, pp. 8-13 (Ière partie) et n°7, pp. 8-12 (IIe partie).
- Warning J.* (2000), Werkdruk nieuw vakbondsthema. Voorbeelden van vakbondsiniciativen in de dienstensector, Ed. Kerckebosch.

Présentation mode d'emploi - *“Dress for success”*

Isabelle Massu - Peggy Pierrot



L'idée de départ était d'allier la prise en main d'un outil (le logiciel libre de publication en ligne - *Spip*) à une réflexion sur l'image de la femme au travail dans l'univers technologique, sa (re)présentation.

Aborder ainsi l'espace de l'atelier était primordial pour nous: il nous permettait d'une part, de rester en contact avec le cadre dans lequel se déroule *Digitales*, à savoir, un centre de formation pour femmes adultes dont l'objectif, lorsqu'on s'y inscrit est d'acquérir les moyens de (re)trouver du travail. Et, d'autre part, de questionner, dans une perspective politique et ludique les conditions d'entrée dans ce monde du travail, tout en partageant des connaissances techniques.

Notre proposition fut "*Présentation mode d'emploi - Dress for success*", un atelier alliant un questionnement sur le curriculum vitae et ses présupposés, à des exercices pratiques. L'un des incontournables de la recherche d'emploi est le C.V., ce "résumé" de vie en une page - la part de la vie employable, monnayable - qui nous ouvre (ou ferme) les portes du monde du travail. Les différents champs d'évaluation requis dans un Curriculum Vitae sont standardisés, schématisés. On connaît tous la série d'angoisses que son élaboration génère. Des "*conseillers*" des agences pour l'emploi nous enjoignent à le modeler en fonction des candidatures: on omet alors, on rajoute, pragmatiquement, telle ou telle partie de son parcours pour correspondre à ce que l'on pense être le profil du poste espéré, l'attente de notre recruteur, de notre futur patron.

Certains se voient contraints à annoncer un bac qu'ils ne possèdent pas pour pouvoir au moins défendre leur candidature en faisant état des compétences qu'ils ont acquises sur le terrain. D'autres ayant plus étudié "oublient" de noter leur diplôme, quand il est discriminant pour un poste supposé moins qualifié que ce que les titres scolaires annoncent. Et l'angoisse s'empare de tous au moment de poster ce satané C.V.: est-ce que je ne vais pas me disqualifier d'entrée?

Le C.V. est un outil de formatage dans lequel chercheur d'emploi et chercheur d'employés s'évertuent à trouver l'introuvable: vais-je correspondre à ce qu'ils attendent et décrocher ce job? Cette personne est-elle celle qu'il faut pour notre équipe? Vais-je réussir à faire rentrer ma vie avec ses aspérités dans ce moule pour qu'enfin ils m'engagent?

A partir de ce constat, nous avons voulu jouer avec les cadres habituels de la recherche d'emploi. Les parcours accidentés sont perçus par les employeurs comme des handicaps. Et si on renversait le problème? Et si, le temps de l'atelier, au lieu de cacher ces mois de chômage et de maladie, ces six mois de voyage ou passer à s'occuper d'un parent malade, ces années passées auprès de ses enfants, on s'amusait à les voir comme des atouts? Si on jouait avec l'identité physique, avec nos noms, avec ces marqueurs qui peuvent parfois être discriminants? Si on jouait avec les stigmates, avec ces diplômes qui manquent pour être crédibles?

On sait que les femmes, puisque c'est d'elles dont il s'agit ici, possèdent de nombreuses compétences issues de leur parcours de vie, de leurs activités et de leur éducation, des

qualités qui ne trouvent pas leurs places dans les champs d'évaluation et de standardisation du C.V.. Sauf à les cantonner dans le travail à domicile, le monde professionnel récuse ces savoirs et les relègue, avec les femmes qui les possèdent, hors connaissance, hors vie publique. Les savoirs "féminins" sont minimisés, naturalisés, souvent non rémunérés. C'est donc ainsi que les images véhiculées par les sites de recherche d'emploi ou dédiées aux assistantes administratives ont servi de base critique pour développer le contenu de cet atelier.

Travailler le C.V. en discutant les éléments biographiques que le processus de recrutement impose, nous semblait pertinent aussi parce qu'il s'accompagnait de phases pratiques qui, elles aussi, participent du questionnement des modes de production et d'apprentissage: l'outil qui servit de base à l'atelier, *Spip* est un logiciel libre de publication automatisée, sous licence gpl.

Présenter cet outil c'est aussi présenter son contexte de production, le mouvement des logiciels libres et la philosophie des créateurs de *Spip*: Ce programme permet la prise en main d'un site dynamique de manière aisée aux non-spécialistes, et facilite le travail collaboratif. Très utilisé dans le monde associatif francophone, il permet une autonomie de gestion très grande et son apprentissage, aisé, est pour beaucoup l'occasion de mettre la main à la pâte et de s'aventurer plus avant dans la pratique informatique. *Spip* fonctionne grâce à sa simplicité comme un "*décomplexeur*" technique.

L'atelier...

Sur la base de la possibilité de faire apparaître *aléatoirement* les éléments des pages, il fut demandé et discuté avec chaque participante de la saisie, dans le questionnaire de contenu *Spip*, de leur C.V. habituel et d'un autre curriculum, plus personnel, où elles pouvaient mettre en avant des éléments choisis selon leurs souhaits dans l'ensemble de leur biographie. Certaines puisèrent dans une vie fantasmée en saisissant des éléments imaginaires, d'autres y mirent tripes et douleurs, d'autres des choses légères, neutres ou drôles.

Le tout s'accompagnant de débats sur les difficultés rencontrées dans le monde du travail, les leurs, les nôtres et de manipulations de l'outil informatique et de la découverte des CMS et des sites dynamiques.

Sur le site de notre atelier, une liste de noms et une série de C.V.s doubles. Le portrait en haut est pioché, aléatoirement parmi ceux des participantes mais pas seulement. Qui est (re)présenté ici? La femme de ou sur la photo ou une autre? Les éléments constitutifs du corps du curriculum sont eux tirés aléatoirement des C.V.s officiels ou "choisis" histoire de brouiller encore les pistes...

Au final, où est le vrai C.V.? Quel est le bon profil? Que tireraient comme conclusion les physionomistes puisqu'on ne sait plus qui est sur la photo? Quel est le bon profil de l'emploi...?

Voir: *Spip*
<http://uzine.net/spip>



profils aléatoires

NOM

NAÏMA AMARA

AGE

20/04/76

STATUT

celibataire

FORMATION

Méchante, laide, poilue : j'assume mon profil. Et j'ai du succès (croyez moi)

EXPERIENCE

J'associe la négociation à un rollover, et j'aime ça pourquoi ? ? ? Au cours de l'achat, la personne avec qui je traite passe par différentes expressions. C'est pour quoi j'aime le samedi matin me balader sur les marchés. Le contact humain est nécessaire à mon environnement.

OBJECTIFS

Mon choix sur le métier de gestionnaire de site Web fût influencé par le côté finance. Mon objectif premier était d'acquérir un maximum de ce que l'on allait m'apporter, afin d'être compétitive sur le marché de l'emploi. L'esprit carriériste me réconfortait dans le sens de la sécurité. Aujourd'hui ma conception de mon avenir professionnel a complètement changé. En effet je porte un petit être en moi qui devra recevoir toute mon intention. Je privilègerai mon temps pour l'éducation de mon enfant. Donc dans un futur proche, mes premiers pas sur le marché du travail seront à mi-temps. Aussi je me fixe de réaliser un projet/an (au minimum) bénévolement pour des associations n'ayant pas les moyens de payer un webmaster.



profils aléatoires

NOM

FRÉDÉRIQUE BIANCHI

AGE

14/12/72

STATUT

célibataire1997

FORMATION

► **1985-1991** J'ai attrapé des virus au cours des nombreux après-midis passés au ciné club...

► **1992-1995** Des connaissances géographiques étendues sur les trajets en train Lille-Francfort, j'ai goûté les variantes, l'architecture, les odeurs, les cafés des buffets de la gare... avec plus ou moins de bonheur selon l'humeur.

EXPERIENCE

Grâce aux savoirs de mes grands-mères Irma et Maria, je maîtrise parfaitement aujourd'hui la tortilla et la pasta. Je chante deux chansons en patois italiens (Emilie-Romagne) et peux raconter des contes espagnols en français.

OBJECTIFS

Parler un jour dans les langues respectives de mes grands-mères. Il y a du boulot...

RÉFÉRENCES

SNCF, Chemins de fer français
SNCB, Chemins de fer belges
DB, Deutsche Bahn

**“Utiliser” et “l’utilisation”
des applications bureautiques:
récits à propos des rapports de genre
dans les technologies**

Linda Stepulevage

Le présent document examine le terme “utiliser” (“using”) pour tenter d’en retracer ses différentes significations dans le cadre de la bureautique. Si vous travaillez dans un bureau, vous utilisez probablement un ordinateur. Dans ma présentation, je m’intéresserai aux différentes manières d’aborder l’informatique qui puissent être représentées par le terme “utilisation”. Mon analyse part de préoccupations politiques et sociales. Je m’intéresse à l’amélioration de la compréhension des rapports existants dans l’utilisation de l’ordinateur et de l’informatique et à la façon dont on peut transformer les “utilisations” restreignantes et empêchant la maîtrise de l’outil (“disempowering”) dans les bureaux.

Je vais utiliser la première personne dans cette présentation [nous, pronom personnel sujet ou complément] puisque je m’identifie comme employée de bureau, et que je m’appuie sur mes propres expériences de travail de bureau pour explorer le terme “utilisation”. J’ai passé la première partie de ma vie professionnelle dans des emplois de bureau et de secrétariat, et la plupart de mes emplois ultérieurs ont aussi impliqué du travail administratif et de bureau. J’ai décidé de prendre certaines de ces expériences pour en faire des récits sur l’utilisation de l’informatique. Mes récits n’utilisent pas l’autobiographie seulement pour vous raconter mes différentes expériences. J’essaie de les utiliser pour explorer des intersections de structure sociale et d’action individuelle (Stanley 1992; Swindells 1995). Je pense que l’autobiographie est particulièrement adaptée à l’exploration des expériences telles que le travail sur ordinateur puisque ces expériences sont complexes, personnelles et intimes. Les histoires que je raconte sont des reconstructions d’expériences antérieures qui m’ont aidée à donner sens à l’utilisation de l’informatique comme enseignante et comme chercheuse. J’ai l’intention ultérieurement d’effectuer une recherche empirique plus formellement planifiée, et je trouve que réfléchir sur mes propres expériences m’aide à soulever davantage de questions à explorer.

Tout d’abord, j’expliquerai plus en détail pourquoi je me concentre sur l’utilisation. Puis j’identifierai quelques-uns des trames ou thèmes que je souhaite suivre dans mes récits de travail de bureau. Ensuite, je passerai aux récits en soulevant certaines questions concernant les pratiques actuelles et les possibilités d’une conception d’“utilisation” impliquant plus de pouvoir (“empowering”).

Pourquoi me concentrer sur “l’utilisation”

Parce ce que ce terme si commun permet d’identifier une grande partie du rapport qu’ont les individus à l’ordinateur. C’est un terme simple qui peut signifier de nombreuses choses différentes. L’utilisation est un terme socialement construit, de même que la compétence. Il prend différentes significations relatives aux personnes qui “utilisent”, à la situation dans laquelle un artefact est utilisé, et aux relations de pouvoir entre personnes utilisatrices et celles qui interprètent cette l’utilisation.

L’utilisation, lorsqu’il s’agit d’informatique, pourrait signifier - les compétences de base pour se servir d’une application informatique spécifique telle que le courrier électronique, ou bien avoir les compétences pour se ser-

vir d’une série d’applications informatiques génériques de base telles que le traitement de textes, les tableurs, les moteurs de recherche et le courrier électronique; dans une situation du travail, ce peut être se servir d’une application spécifiquement conçue pour une tâche professionnelle particulière. Mais est-ce là toute sa signification? Si vous ne pouvez pas formuler le mot clé approprié, savez-vous utiliser un moteurs de recherche? Si vous ne pouvez pas formuler de questions pour interroger une base de données, utilisez-vous la base de données ou pressez-vous simplement la bonne touche pour récupérer une information pré-formulée?

En se focalisant sur l’“utilisation”, on peut avoir un bon angle pour appliquer des perspectives féministes sur les rapports de genre dans les technologies. Stanworth (2000) résume ces perspectives dans une récente présentation intitulée “Gender, Work and Organisation” (Genre, Travail et Organisation). Dans les grandes lignes, elles se révèlent être les femmes à la périphérie, leurs contributions occultées, et les constructions de genre dans les technologies.

Dans la première perspective, les femmes se retrouvent à la périphérie de la culture technologique tandis que les hommes apparaissent comme initiés, les technologies restant un constituant de la culture masculine. Cette explication peut s’appliquer au contexte du travail de bureau où le rapport des employé-e-s aux applications informatiques tend à être placé en dehors du domaine du développement technique des systèmes. Ce point de vue trouve un appui dans une grande partie du travail féministe sur le développement des systèmes à partir des années 1980. Dans ma présentation, cependant, je veux faire valoir qu’être “étrangère” n’est pas toujours une position totalement dépourvue d’avantages.

Dans la deuxième perspective, les contributions des femmes au développement technologique sont occultées ou sous-évaluées et doivent être remises en valeur. Cette perspective est appropriée en ce sens qu’elle coïncide avec la recherche qui identifie des pratiques de conception ‘dissimulées’ ou une conception d’utilisation mise en pratique par les employé-e-s de bureau (Suchman et Jordan 1988; Clement 1991)

La troisième perspective s’inspire de la construction sociale et étudie les interprétations faites d’une technologie plutôt que les propriétés de la technologie elle-même; elle fait valoir que les technologies sont reconstituées par les relations sociales des acteurs impliqués. Cette perspective est appropriée en ce sens qu’elle implique que nous pouvons contester des interprétations admises de relations technologiques et les réinterpréter, afin que ce qui peut être perçu selon un point de vue donné comme une utilisation simple et peu qualifiée des technologies peut être vue, selon une perspective différente, comme utilisation complexe et qualifiée. Les questions clés ici sont de savoir la connaissance de qui peut faire autorité et qui a le pouvoir de faire admettre cette interprétation (Suchman et Jordan 1988). Nous ne devons pas oublier que les acteurs impliqués dans ces nouvelles constructions sont influencés par ce qui s’est passé auparavant. La probabilité de la reproduction plutôt que de la transformation de la division sexuelle du travail est la même. Il y a d’autres considérations qui enrichissent une analyse

sociale constructiviste des rapports de sexe dans les technologies. Hill Collins (1999:270) et autres auteures placent contre la focalisation exclusive sur le genre, et notent qu'il existe un 'entrelacement constant' de différents rapports sociaux, tels que race / ethnicité / classe / sexualité, et que donc nous devons aussi nous préoccuper de ces rapports afin de comprendre le genre. J'essaie de sonder ces rapports en utilisant le concept du point de vue conçu par Hill Collins (1991) dans son travail sur la réflexion féministe noire et par Haraway (1991) dans son examen des connaissances situées. Le point de vue, dans ma présentation, suppose que les femmes ont une expérience commune d'assujettissement, mais que chacune apporte sa propre part d'identité, connaissances, attentes et expériences aux situations ou aux positions spécifiques (22). Haraway (1991) a fait valoir que nous devons avoir un rapport critique et réfléchi concernant les pratiques de domination, tant les nôtres que d'autres, et que nous devons prendre en considération les déséquilibres de pouvoir qui composent toutes les positions (191-193). Je peux dire que les identités partielles couvertes par mon point de vue sont entre autres classe ouvrière, bourgeoise, Italo-américain, blanche, lesbienne, et sans handicap, et que ces identités s'entrelacent et se décalent selon la situation, c'est-à-dire que le point de vue n'est pas une position fixe enracinée dans une identité spécifique, mais une vue partielle dans une situation spécifique.

Ces perspectives féministes peuvent faciliter le développement d'une explication plus fine des rapports de genre dans les technologies plutôt que de rester concentrer sur la qualité de capacitante ou oppressante des technologies. En considérant nos rapports avec les technologies comme intersections de différents rapports sociaux, nous pouvons mieux comprendre la complexité des positions des femmes; que ce qu'une femme voit comme chance professionnelle peut être le plafond de verre pour une autre. Le point de vue prend en considération les différentes valeurs et interprétations que nous attachons au travail à différents moments, les différentes motivations, les besoins financiers, et les perspectives qu'occupe la place du travail dans nos vies.

Situation de l'analyse

La première trame que je veux identifier dans mon analyse est celle de la division conception/utilisation. Aujourd'hui, le seul lieu d'utilisation de l'ordinateur n'est peut être pas dans le travail professionnel. Cette utilisation peut être de travailler sur un ordinateur en réseau pour concevoir un site Web communautaire, élaborer une identité en ligne ou créer de l'art. La séparation entre les termes de concepteur-trice et d'utilisateur-trice n'est plus aussi net dans ces contextes. Je souhaite néanmoins me concentrer sur une situation où cette séparation persiste, dans les bureaux. La plupart des textes standards sur la conception de systèmes informatisés considèrent comme allant de soi que les utilisateurs dans les bureaux sont les destinataires des technologies, que le développement des applications des technologies d'information est une activité technique, et que les utilisateurs ont un rapport avec un objet dont la réalisation est complète. Leur 'utilisation' de l'artefact technologique doit permettre d'accomplir ce qu'il a été conçu pour faire. Cette interprétation de "l'uti-

lisation" correspond bien à la définition du dictionnaire de la langue anglaise "Oxford Concise" - déployer comme moyen d'accomplir ou de réaliser quelque chose. La connaissance et les compétences exigées 'pour déployer' peuvent être interprétées de plusieurs manières, par exemple savoir quelle touche frapper ou sur quelle icône cliquer. Dans nos emplois, beaucoup d'entre nous ont eu l'expérience d'une formation pour de nouvelles applications qui se concentrent sur ce type de connaissance.

Certaines recherches sur le développement des systèmes contestent cette acceptation type d'une division technique utilisateur-expert. La recherche féministe de la fin des années 1980 aux Etats-Unis et en Europe a critiqué l'approche "fractionnée" du développement de systèmes. Elle a analysé ce type d'approche en termes de sexage des technologies, les femmes étant construites comme utilisatrices passives de l'informatique, et les hommes identifiés comme faisant le travail technique de création et de conception des systèmes à utiliser. Les femmes étaient "en dehors de", ou "invisibles", comme certaines recherches l'affirment, dans la culture sexuée de la production technologique. Par exemple, Bodker et Greenbaum (1993) se sont concentrées sur la façon dont on ignorait les connaissances partagées des travailleurs-ses dans les pratiques de conception technologique traitées de façon abstraites et décontextualisées. Tandis que l'utilisation peut être vue simplement comme le fait de savoir manœuvrer une machine et/ou avoir été formé-e à le faire, une partie de la recherche sur le développement de systèmes à partir des années 1980 et du début des années 1990 a révélé que, dans de nombreux cas, ce qu'on considérait comme simple utilisation de la technologie était en fait un travail de conception "caché" (Clemente, 1991). Si l'on examinait les artefacts technologiques dans le contexte plus large d'un système de travail, plutôt que simplement comme système informatique, il devenait évident qu'ils devaient être intégrés dans les pratiques locales de travail. Ce qui a été également identifié est que certaines tâches professionnelles sont contingentes; elles ne peuvent pas être prévues et être définies comme procédures fixes, bien que la plupart des systèmes aient été développés implicitement avec un ensemble clairement défini de besoins et de manières rationnelles de travailler. Ces systèmes rationnels ne prennent pas en considération les contingences professionnelles quotidiennes, telles qu'une question posée exigeant une demande de recherche spécifiquement conçue à la base de données, que le concepteur n'aurait pas pensé à inclure.

Mon examen du terme 'utilisation' traverse donc une zone entre la conception et l'utilisation comme sphères d'activité au travail. Mon information vient, d'une part, des perceptions classiques de l'utilisateur comme bénéficiaire de la technologie ayant besoin d'être formé à son utilisation et, d'autre part, de la considération que le développement des systèmes informatisés constituent en partie les pratiques professionnelles des travailleurs en situation.

Ces différentes perspectives démontrent pourquoi il est important de problématiser le terme 'utilisation'. Si un cadre peut estimer que, dans le contexte du travail de bureau, "utiliser" signifie savoir comment se servir d'un progiciel d'application et se familiariser avec toutes ses configurations, pour la travailleuse elle-même, ce terme peut signifier

l'imposition d'une technologie en inadéquation avec les pratiques existantes de travail. L'obligation retombe alors sur la travailleuse de rendre ce logiciel utilisable et utile. Les chercheurs ont une série de termes pour faire référence à cette activité, encastrier ("embedding"), une technologie, l'ajuster, l'adapter, la personnaliser, l'intégrer aux pratiques existantes de travail (par exemple McL et autres 1999; Teege 2000). Ce qui me conduit à une autre question, celle de savoir qu'est-ce qui constitue un environnement favorable dans lequel insérer une technologie?

Une autre trame à la base de mon analyse est l'organisation du travail. Les relations entre l'introduction de nouvelles technologies et la restructuration des pratiques de travail sont étroites. La recherche sur les premiers bureaux a démontré comment les deux coïncident. Dans une étude sur le travail de bureau en Angleterre entre 1850 et 1914, Meta Zimmeck (1986) analyse comment la limite entre le travail des femmes et des hommes dans les bureaux a été établie et le rôle clé que les technologies bureautiques ont joué dans la construction de nouveaux emplois pour les femmes. Au milieu du 19^{ème}, le travail de commis était réservé aux hommes; il a été construit comme exigeant un niveau élevé de compétences et vu en termes de partenariat avec le propriétaire de l'entreprise. A la fin du 19^{ème}, néanmoins, il avait été transformé par une répartition des tâches en deux sphères nettes d'activité. Dans le travail de bureau, un trait a été tiré entre ce qui relevait de l'ordre de l'activité intellectuelle des hommes et celui de l'activité mécanique des femmes (158). L'introduction de la machine à écrire a sous-tendu cette transformation de sorte qu'à la fin du 19^{ème}, on a constaté l'entrée des femmes, principalement venant des classes moyennes, dans les postes qui étaient de nouvelles formes de ce qui était précédemment un domaine masculin.

Si nous avançons d'une centaine d'années, des études de centres d'appel (par exemple Belt, Richardson et Webster 2000) ont identifié une autre réorganisation significative de travail venant de nouvelles technologies. Cette fois, c'est une délocation de travail précédemment exécuté localement en face-à-face, par exemple dans une banque de quartier. Il a été réorganisé pour réintégrer des emplois précédemment discrets par l'utilisation de réseaux et de logiciels complexes. Le travail s'effectue dans des installations de type usine où les travailleurs-ses utilisent des ordinateurs pour fournir une gamme de services financiers aux clients éloignés.

Des études montrent que là où une restructuration du travail coïncide avec la mise en oeuvre d'une nouvelle technologie comme par exemple avec le logiciel de centre d'appel, il semble y avoir peu de marge de manoeuvre (Belt et al. 2000; Poynter et de Miranda 2000), mais il y a des possibilités dans les situations où la réorganisation et de nouvelles technologies ne sont pas si étroitement liées aux limites de concours/défi entre la conception et l'utilisation.

Le contexte de mon interrogation - Le travail bureau

Je m'intéresse aux lieux dans lesquels la technologie est un constituant du travail de bureau. Le secteur professionnel, "emploi de bureau et secrétariat" est encore un groupe

important en Grande-Bretagne. Selon l'analyse, faite par la Commission pour l'Egalité des Chances, de l'enquête sur les forces de travail du printemps 2000, 14,6% des employé-e-s et travailleurs-ses indépendant-e-s [de plus de 16 ans] sont classé-e-s sous "emplois de bureau et de secrétariat" et les femmes représentent encore la majorité de la main-d'oeuvre. Soixante-quatorze pour cent des employé-e-s de bureau et de secrétariat sont des femmes et 26% des hommes. Mais l'utilisation de l'ordinateur n'est pas limitée à ce secteur. Selon Stanworth (2000) les femmes font une large utilisation de l'informatique, au moins autant ou plus que les hommes. Les ordinateurs, particulièrement sous forme de systèmes d'information à grande échelle, sont utilisés dans les emplois administratifs de haut niveau et dans les professions libérales. Différents groupes professionnels travaillent avec ces systèmes, tels que les assistant-e-s sociaux, un secteur où, encore une fois, le nombre de femmes dépasse celui des hommes (EOC 2000). Un-e assistante social-e peut utiliser un système de base de données pour archiver et consulter les fiches des clients, produire des demandes de services, et rechercher des informations sur les ressources disponibles. Comme enseignante à l'université, j'utilise l'informatique de différentes manières, pour développer du matériel pédagogique; pour trouver les informations administratives dont j'ai besoin pour enseigner; et pour la recherche, j'utilise une série de moteurs de recherche et de services d'information universitaires. Dans une étude récente du travail de bureau dans l'industrie manufacturière néerlandaise pendant les années 1990, Tijdens (1999) a noté que la majorité des employées de bureau utilisaient un ordinateur et une série de systèmes d'application, tels que la gestion de salaires, de stock et des achats. Elle a également noté que seulement une employée sur trois étaient impliqués dans la prise de décision concernant l'achat du matériel informatique et des applications, le taux le plus élevé de participation se situait parmi les superviseurs (54). L'acquisition de ces systèmes et les stratégies pour la mise en oeuvre sont négociées au niveau des cadres, et les groupes d'utilisateurs reçoivent ces systèmes comme technologies fermées supposées fournir les informations requises par l'institution. Les employé-e-s de bureau devraient inclure ces systèmes dans leurs pratiques de travail et, comme la définition de "l'utilisation" le dit, réaliser ou accomplir leur travail.

Dans ma vie quotidienne, j'entends parler d'"utilisation" d'ordinateurs pour des travaux de bureau par des ami-e-s et collègues que j'interprète comme étant sans arrêt à la limite de la conception et de l'utilisation. Leurs expériences concernent le remodelage des systèmes de travail pour intégrer des applications informatiques inadéquates ou inappropriées. Ces récits portent sur les difficultés rencontrées pour éviter une application et/ou pour restructurer le travail pour compléter ce qu'a été mis en oeuvre; ils se sentent privés de pouvoir et/ou pleins de frustration dans leur utilisation de ces systèmes. Cette question d'utilisation concerne aussi celle des relations de pouvoir dans le travail de bureau. Nous pouvons être motivé-e-s et avoir les connaissances nécessaires pour remodeler la technologie, mais nous avons aussi besoin de l'autorité. Je partage ces sentiments, et j'ai donc décidé de commencer par les récits inspirés de ma propre expérience comme "utilisatrice".

Les récits

Ils coïncident avec trois périodes significatives dans le récit du développement des systèmes informatisés et de la transformation des pratiques professionnelles - l'introduction de systèmes de bureautique au début des années 70; celle du PC au début des années 1980; et l'utilisation très répandue de logiciels spécifiques d'application dans les années 1990. Ils fournissent des instantanés des pratiques d'utilisation en situation, et j'espère qu'ils permettront de soulever certaines questions sur "l'utilisation" de l'informatique et les relations de pouvoir au travail. Ils sont exemplaires de quelques-unes des difficultés persistantes que j'ai éprouvées et dont j'ai été témoin concernant la bureautique. Mais ils démontrent également comment le bureau peut être un lieu de transformation des rapports de genre-technologie.

Je m'inspire de l'analyse historique de Friedman et Cornford (1989) pour présenter mes récits. Ils ont mené des recherches sur le développement de systèmes informatiques commerciaux au Royaume Uni et aux États-Unis à partir des années 1950 jusque dans les années 1980. Ils prennent en considération différents aspects qui contribuent au développement telles que les utilisations faites de la technologie, les technologies disponibles à cette époque et les groupes d'utilisateurs impliqués. Ils étudient le développement de systèmes comme activité de médiation entre les concepteurs techniques et les groupes d'utilisateurs, et donc reconnaissent implicitement un clivage. Je m'inspire donc de ces aspects dans mes récits sur l'utilisation. J'essaie également de tenir compte de l'entrecroisement des rapports sociaux et de pouvoir dans les situations de travail. J'essaie de m'appuyer sur les rapports de sexe, de classe et d'appartenance ethnique pour expliquer comment "l'utilisation" et la contestation des limites peuvent varier considérablement non seulement en raison de l'organisation du travail, des fonctions et des devoirs, mais aussi en raison des différentes identités sociales et des subjectivités individuelles. Que les concepteurs prévoient une certaine manière d'utiliser un outil technologique ne signifie pas qu'il sera utilisé de cette manière. La construction sociale nous apprend que différents groupes d'acteurs dans un lieu donné et un autre négocient différentes positions, construisent différentes technologies, et donc que leur interprétation et leur 'utilisation' des technologies peuvent différer de celles prévues par les cadres et les responsables du développement technique.

Premier récit

Mon premier récit date du début des années 70, dans la ville de New York, quand les ordinateurs avec applications de bureautique commençaient à être introduits dans les grandes entreprises. Je travaillais dans une grande maison d'édition universitaire comme secrétaire d'un directeur de projets. Mon patron était l'une des rares femmes n'occupant pas de position de secrétariat dans cette entreprise. Nous travaillions dans le service des publications, et sa position était unique. Elle s'occupait du développement d'un produit multimédia scolaire pour les études d'infirmières. Multimédia, à cette époque, signifiait film, bandes audio et texte imprimé. Les autres directeurs de publication s'occupaient de manuels universitaires pour les études

de sciences. Ils étaient tous des hommes et leurs secrétaires des femmes. Quand j'examine ces positions aujourd'hui, l'organisation de genre dans chaque domaine est évident - hommes / sciences; femmes / soins.

Un système de bureautique fut introduit dans notre service. A cette occasion, le travail des secrétaires allait être réorganisé, par exemple des lettres pro-format remplaceraient une grande partie de la dictée face-à-face et/ou la négociation de lettres entre les directeurs et les secrétaires. La direction exercerait plus de contrôle sur l'emploi du temps et les mouvements des secrétaires, le plus clairement sous forme d'un déjeuner à tour de rôle. Signe précurseur du logiciel de centre d'appel, le système de bureautique pouvait être configuré pour permettre à tous les appels pour les directeurs d'être envoyés vers le bureau d'une seule secrétaire. Le plan était de prendre le déjeuner à tour de rôle et de permettre qu'une secrétaire réponde à tous les appels reçus et prenne des messages pendant le repas des directeurs. Il n'y avait eu aucune consultation des secrétaires sur la sélection ou l'introduction de cette technologie, ni sur la réorganisation du travail.

Je n'avais pas eu les mêmes responsabilités et les tâches que les secrétaires des autres directeurs, car mon patron faisait des choses différentes. À la réflexion, certaines de ces différences pouvaient probablement s'expliquer par le genre, par exemple tous les directeurs faisaient prendre leurs appels téléphoniques par leurs secrétaires, tandis que mon patron répondait à son téléphone. Dans la nouvelle spécification des tâches des secrétaires, les changements prévus pour mon travail étaient moins spectaculaires. Comme j'étais physiquement dans le même lieu que les autres secrétaires, le directeur du département a estimé qu'il était logique que je participe au réseau qui répondrait au téléphone.

J'ai refusé. La restructuration avait soulevé la colère des autres secrétaires, mais personne ne voulait s'associer à moi pour la contester. Je me rappelle que deux types d'explications m'ont été donnés par les autres femmes. Les deux raisons sont liées à une possible perte de leurs emplois, bien qu'il y avait beaucoup d'emplois de secrétariat dans les maisons d'édition, comme je le savais par expérience puisque j'ai changé d'emploi au moins une fois par an, et chacune de nous était dans une situation privilégiée en tant que femmes blanches dans le monde de l'édition avant tout blanc. Le premier type d'explication était d'économiser de l'argent pour un mariage, le leur ou pour certaines, celui de leur enfant; le deuxième concernait leur préoccupation de préserver de 'bons' rapports avec leurs patron/directeur [des hommes].

Pourquoi ce récit est-il significatif? Je pense qu'il y avait là une occasion de transformer des rapports de genre-technologie, plutôt qu'acquiescer ou rejeter. Quand je l'examine sous mon angle de vue actuel, je peux penser à un certain nombre de solutions alternatives mais toutes impliquent que les secrétaires remettent en cause la limite genrée de l'organisation du travail et de la conception technologique. Les secrétaires recevaient la technologie construite pour une utilisation par tâche et routinière, et ne contestaient pas la reconstruction d'une limite entre le travail intelligent et mécanique. Toutefois, j'ai contesté la nouvelle limite et je vais essayer maintenant d'arriver à

comprendre pourquoi. Ma situation était privilégiée en ce sens que ma patronne me traitait plus comme collègue que secrétaire, et j'avais davantage d'autonomie que les autres secrétaires. Elle ne me soutenait pas, néanmoins, dans mon refus de faire partie du réseau téléphonique, et j'ai dû rencontrer le directeur du service pour défendre ma décision. Il m'a informé, de même que ma supérieure, que ma décision avait affecté mes perspectives de carrière au sein de l'entreprise.

En réfléchissant sur mon point de vue de l'époque, je pense que ma situation était différente en raison d'un mélange de rapports de classe et de sexe. Mon père, comme ouvrier d'usine, ne pouvait pas prendre d'appels téléphoniques au travail sauf en cas d'urgence graves. Ses conditions de travail ont influencé mes attitudes à l'égard de mes emplois d'intellectuelle. Le contrôle de mon heure de table/de temps libre était très important pour moi; il était un signifiant de l'amélioration de mes conditions de travail. J'ai interprété la nouvelle technologie comme une reconstruction de certains aspects des conditions de travail en usine. Mon absence de préoccupation au sujet des perspectives de carrière venait aussi d'un point de vue de classe ouvrière; ma conception du travail était d'y voir une autonomie financière, et non de faire carrière et de trouver une identité liée au travail. Les rapports de genre sont l'autre part que je peux identifier dans ce mélange. Les préoccupations des secrétaires qui voulaient économiser de l'argent pour un mariage, et les relations sociales hétérosexuelles de patron-homme/secrétaire-femme n'entraient pas dans la constitution de mes rapports sociaux avec ma supérieure. Des rapports de genres, originaires de l'hétérosexualité, associés à une subjectivité de classe ouvrière étaient probablement quelques-uns des constituants de mes rapports d'utilisation des technologies.

Le récit suivant

Il se situe au début des années 1980, à la période identifiée par Friedman et Cornford comme celle des problèmes dans les relations des acteurs développement - utilisation. Les utilisateurs avaient amélioré leur connaissance des ordinateurs et s'étaient familiarisés avec ce qu'ils pouvaient faire; ils multipliaient donc leurs demandes d'applications, et les systèmes en résultant les mécontentaient de plus en plus. C'était aussi un moment où arrivaient sur le marché de la bureautique des technologies moins chères, plus flexibles et plus accessibles, le PC en étant la clé. Les départements informatiques ont reconnu qu'il fallait améliorer leurs relations avec les utilisateurs, et les services utilisateurs ont reconnu qu'ils pourraient développer leurs propres applications sur PC.

Dans ce deuxième ensemble de récits, je travaillais comme programmeuse-analyste en chef dans les bureaux de Londres d'une société multinationale. Je peux identifier deux expériences significatives quand à ma recherche sur l'utilisation. L'un est un cas de l'utilisateur final d'informatique, l'autre, la participation de l'utilisateur au développement. Le premier récit se passe dans le bureau même à Londres. Dans ce bureau, tous les développeurs de systèmes travaillaient dans le service informatique sur de gros systèmes. Je travaillais étroitement avec les services

financiers utilisateurs, et ce faisant, je m'étais liée d'amitié avec l'une des femmes comptables. C'était elle qui m'a introduite aux PC. Avec une collègue, elles avaient développé un système de rapport financier utilisant un PC et l'un des nouveaux logiciels de tableur. Ces deux employées avaient mené campagne auprès de leur patron pour obtenir de l'informatique et l'avaient persuadé d'acheter un PC et le logiciel pour développer leurs idées.

Ces employées de bureau avaient transgressé un certain nombre de limites. Leur 'utilisation' des ordinateurs a transgressé la limite structurée de la société entre l'informatique et les autres fonctions de l'entreprise, et elle remettait en cause les limites entre les sexes concernant les ordinateurs, puisque la majorité écrasante des développeurs informatiques était des hommes. Ces femmes avaient déjà transgressé des limites de sexe par leur présence dans le service de comptabilité où la majorité des travailleurs était encore des hommes. La principale technologie utilisée par les employés comptables était une grande machine à calculer de laquelle sortait de longues bandes de papier. L'utilisation du tableur faite par les deux femmes impliquait des compétences importantes, un savoir-faire et une information concernant leurs pratiques de travail in situ. Leur patron a reconnu qu'elles avaient apporté une contribution importante au développement des systèmes, mais je me rappelle qu'elles ont eu du mal à négocier de nouvelles fonctions et des augmentations de salaire. Je peux identifier ici dans le croisement des rapports sociaux, le genre et l'appartenance ethnique. J'ai dit précédemment que toutes les deux étaient des femmes. À ce stade, je ne me rappelle plus l'origine ethnique de toutes les personnes dans le service de comptabilité, mais celle des experts locaux est significative. L'une était une femme d'origine afro-antillaise; c'était une personne noire dans ce qui était un service essentiellement blanc. Sa collègue était une Irlandaise blanche, et dans le monde des affaires britannique, leurs identités ethniques leur donnaient une position de "personne extérieure". Ceci soulève la question de la représentation "extérieure", comme c'était le cas dans mon premier récit concernant la classe - pouvons-nous généraliser le fait qu'une position "d'étranger" est toujours un désavantage? Les personnes qui ont des points de vue différents perçoivent les situations de différentes façons; pourraient-elles reconnaître les occasions de remettre en cause des limites là où d'autres voient des exclusions?

L'autre récit de cette époque concerne la participation de l'utilisateur dans le développement de systèmes. J'étais responsable du développement d'un système de compte-rendu mensuel pour le service de comptabilité. Les utilisateurs du bureau de Londres étaient enthousiastes pour intégrer l'utilisation des ordinateurs dans leurs pratiques quotidiennes de travail. Au lieu d'utiliser des machines à calculer et travailler avec les bandes de papier, ils voulaient introduire directement leurs données dans un fichier informatique. Les utilisateurs ont été directement impliqués dans les décisions sur le développement et l'utilisation du système. D'autres bureaux européens devaient aussi utiliser ce système, mais c'est la direction, et non le groupe d'utilisateurs, qui est venu au bureau de Londres pour les consultations.

Quand je suis allée dans un des bureaux européens pour mettre en oeuvre le système, j'ai découvert avec surprise que "l'utilisation" avait été construite différemment. Dans

ce bureau, j'ai rencontré un nouveau groupe d'utilisateurs, des employés de bureau peu qualifiés, qui faisaient de la saisie de données et avaient la responsabilité du fonctionnement local de l'ordinateur. Ils n'avaient pas été impliqués dans la prise de décision concernant ce système, et ils n'avaient reçu aucune formation sur les ordinateurs et leur opération. Cette réorganisation du travail fournit un exemple clair de la construction sociale d'utilisation. Dans un bureau, l'"utilisation" implique la participation au développement et à l'intégration d'une application dans les pratiques de travail des employé-e-s comptables; dans l'autre l'"utilisation" exige à la fois plus et moins de compétences et de connaissance. Moins en ce sens que la technologie a été utilisée pour la saisie de données monotone et répétitive et plus en assumant la difficulté et le défi de la responsabilité d'un système informatique. Le travail d'utilisation de cette application, l'entretien des fichiers basés sur disque, le formatage des disques, le backup des données, la mise à jour des programmes, l'initialisation et la fermeture du système, l'établissement d'un lien de communication pour permettre l'entrée à distance des fichiers de données spécifiques, etc., ont été construits comme travail de routine et peu qualifié.

L'utilisation a signifié des choses extrêmement différentes dans ces lieux. D'une part, elle a comporté la conception et le développement basé sur le travail d'un nouveau système; dans cet établissement, la majorité du groupe d'utilisateurs était composée d'hommes qui ont soutenu l'utilisation. Dans l'autre, elle a signifié la saisie quotidienne de données et l'entretien local d'un système imposé; ici, les travailleurs étaient des femmes et le système avait été imposé par une direction masculine.

Mon troisième récit

C'est une représentation de ma situation actuelle. Elle concerne l'incorporation d'une technologie dans la vie professionnelle quotidienne par deux groupes d'utilisateurs, le personnel administratif/de secrétariat et les enseignants. Cette situation exige encore un certain historique. L'étude de Friedman et de Cornford va jusqu'à la fin des années 80 lors de la généralisation de l'externalisation de nombreux services informatiques. C'était également une époque où se généralise l'utilisation des logiciels commerciaux de traitement de texte, tableur et comptabilité. Les applications de base de données, néanmoins, conservent une position différente. S'il y a bien dans le commerce des logiciels de base de données, le développement des systèmes de base de données à grande échelle est un secteur spécialisé exigeant un aperçu des besoins d'information à une plus grande échelle. Les conceptions se basent sur des concepts théoriques concernant la construction des structures abstraites pour stocker les données et la connaissance des langues telles que SQL pour composer les questions d'accès aux données.

À la différence des systèmes décrits dans mes deuxièmes récits, un grand nombre de ces systèmes ont été développés en dehors de l'organisation et sont destinés à rencontrer un ensemble d'activités professionnelles qui sont en dehors des pratiques de travail des personnes en situation, et qui représentent un ensemble de besoins génériques pour les organisations dans un secteur spécifique. Le point

de perspective du travail est éloigné et dépend d'une vue rationnelle ou basée sur des règles des besoins de données plutôt que la richesse des pratiques de l'utilisation (Brown 2001). L'intérêt pour ces systèmes logiciel et leur achat s'appuie sur le fait que la direction locale estime que la nouvelle application améliorera le rendement et sera plus efficace que le système existant (McL et autres 1999). L'application doit fournir ce qui est nécessaire pour faire le travail, et ce qui est exigé n'a pas été défini par les travailleurs locaux qui sont bien placés pour savoir. Comme dans mon récit de bureautique, l'utilisation de la technologie est perçue comme facteur de routine. Surtout, elle laisse aux travailleurs [dont les pratiques de travail ne sont pas routinières] la tâche d'inclure le système dans leurs pratiques locales de travail (McL et autres 1999). Cela ne veut pas dire que ces technologies sont des systèmes fixes; dans la plupart des cas elles peuvent être adaptées ou être changées pour mieux répondre aux besoins locaux. La question est de savoir si l'environnement favorise la personnalisation locale, et qui a le pouvoir de concevoir, d'adapter.

L'une des applications généralement disponibles est un système d'administration universitaire. Différentes études ont été publiées sur l'introduction et l'utilisation de ces systèmes. Des articles ont été publiés à partir des années 1980 et au début des années 1990 sur le développement des systèmes universitaires, qui examinent la rencontre des employées de bureau et des programmeurs dans le développement de ces systèmes (Mill 1986; Ramsay et autres 1997). Mon récit représente toutefois une situation très différente. Mon université a acheté un nouveau système de base de données il y a quelques années. Une équipe de travailleurs techniques des départements informatiques était responsable de sa mise en oeuvre. Le processus de consultation se produisait du haut vers le bas, avec très peu de commentaires des groupes d'utilisateurs. Il a été supposé que le nouveau système satisfèrait nos besoins, mais comme Suchman (2002) le remarque, plus la distance est grande entre les lieux de production de technologie et ceux de son utilisation, plus on risque d'avoir à adapter ces technologies (139).

Depuis son installation, le système a été une source continue de problèmes à la fois pour le personnel administratif et enseignant. Les employés de bureau ont reçu une formation au fonctionnement du système, et dans mes discussions avec eux à ce propos, ils ont signalé que la formation a soulevé davantage de questions qu'elle n'en a résolues, et que les formateurs ne possédaient pas une compréhension appropriée des exigences du travail ou des situations dans lesquels des informations pourraient être demandées d'eux par les enseignants ou les étudiants. La formation s'est concentrée sur un ensemble de d'écrans de rapports et de saisie de données à la disposition de ces employé-e-s, mais ces derniers les ont jugés insuffisants, et ont demandé des changements. Comme utilisatrice enseignante intéressée, j'ai assisté à une des réunions prévues pour examiner les problèmes et pour proposer des changements au système avec le directeur de l'équipe d'installation. Les changements portaient sur une large série de problèmes, d'une simple erreur de date par défaut à des problèmes plus complexes qui exigeaient des employés de bureau de rentrer et sortir d'une procédure d'encodage afin d'introduire des données pour chaque étudiant. Comme enseignante, j'ai aussi identifié des pro-

blèmes et j'ai demandé des changements pour obtenir les informations qui étaient disponibles avec le système précédent mais plus maintenant. En tant que quelqu'un qui connaît la conception des bases de données, je sais que ces problèmes pourraient probablement être résolus en composant de nouvelles questions et formulaires. Néanmoins, comme utilisateurs, nous ne pouvons pas créer de questions; c'est un système construit en système fermé.

L'utilisation de cette base de données a été constituée comme mécanique et orientée vers les rapports courants exigés par les groupes spécifiques. Un grand nombre de besoins du personnel administratif ou enseignant ne sont pas pris en considération, ni les imprévus des relations de travail quotidien et la nécessité de disposer de questions ad hoc. Le personnel administratif ne peut pas adapter le système, et se voit obliger de le contourner, tout comme le personnel enseignant. Lorsque que les systèmes de base de données pourraient servir de manière efficace de moyen de stockage et fournir beaucoup d'informations au sein du département, telles que des emplois du temps, le personnel administratif n'a pas les connaissances pour concevoir une base de données ni le temps des acquérir, puisqu'ils tentent de se débrouiller avec le système existant.

Ce récit m'amène à une question clé: sommes-nous de retour aux situations dans lesquelles, une fois encore, comme avec les premiers systèmes de bureautique, l'"utilisation" est construite comme "mécanique", où l'identification des besoins se fait de haut en bas et où l'on fait une utilisation manifeste de la technologie pour introduire de nouveaux modèles du travail? Est-ce que le rapport genre-technologie-utilisation dans le travail de bureau est redevenu fortement démarqué ou y a-t-il place pour permettre aux utilisateurs-trices d'identifier leurs besoins comme c'était parfois le cas dans les exemples des années 1980 que j'ai cités. Je ne pense pas que l'on puisse faire un parallèle avec la situation des premiers systèmes de bureautique. Le système informatique de mon récit ne coïncide pas avec la réorganisation directe du travail; il est supposé être un outil de support qui peut aider à constituer une réorganisation du travail, mais nous sommes engagés activement dans cette construction en faisant par exemple les lettres aux étudiants par le traitement de texte, lettres qui sont préparées préalablement par le personnel administratif.

La déconstruction d'une "utilisation" locale peut permettre d'identifier des options et des possibilités de transformation des rapports technologies-utilisation, mais elle doit prendre en considération la spécificité de l'organisation et les relations de pouvoir entre les différents acteurs qui sont les éléments de flexibilité possible dans l'utilisation d'une application (Brown 2002:310). Je pense que les déconstructions du terme "utilisation" dans les situations spécifiques peuvent fournir des preuves permettant de contester les stéréotypes attachés à l'implication des employé-e-s de bureau, nous aider à mieux comprendre les situations d'externalité, à identifier quels aspects des pratiques devraient être reconnus dans l'organisation du travail, et à fournir le matériau de base dans le développement des arguments permettant de déplacer la limite actuelle entre les activités catégorisées comme conception ou développement et celles qui le sont comme "utilisation".

Je termine avec quelques-unes des alternatives que j'ai identifiées. L'une est d'affirmer l'identité de l'utilisateur-trice discrétionnaire, et de refuser de travailler avec des outils qui ne sont pas utiles; une autre est de réclamer la possibilité de changer la conception; d'autres encore sont de reconnaître le surcroît de travail exigé pour mettre en oeuvre une application en établissant une nouvelle description de fonction et échelle salariale; d'exiger des systèmes d'applications ouverts et une formation pour adapter les systèmes qui sont actuellement non-adaptables. Ces alternatives construisent dans l'"utilisation" même le renforcement du pouvoir, d'une manière qui nous permet de ne pas être des bénéficiaires d'un système mais plutôt de participer de façon critique à son développement. Mais il n'est pas facile de présenter ces demandes et ces revendications. C'est là où le croisement de nos différents rapports et points de vue en tant qu'employé-e-s de bureau pourrait nous donner un avantage. Dans le cadre de l'utilisation de bureau, nous ne faisons pas de développement technique de logiciel et nous n'achetons pas les applications; nous sommes construits comme "étrangers". En fait, nous sommes dans la position avantageuse d'être des initiés, proches du travail et donc capable d'identifier les points faibles de l'application. Elle peut être la position la plus appropriée pour remettre en cause les limites de la conception-utilisation. Evidemment, je fais ici une hypothèse. Il faudrait réaliser des études empiriques détaillées sur les rapports technologie-utilisation dans les bureaux in-situ pour explorer comment se constituent les activités de conception et d'utilisation, examiner les différentes possibilités de contester la division entre conception et utilisation, lorsqu'elle existe, et comment les différentes situations et points de vue interviennent pour ouvrir des possibilités ou imposer des contraintes dans nos différentes utilisations des technologies.

