

LA PRISE EN COMPTE DU TRAVAIL DES FEMMES DANS LES RECHERCHES ERGOLOGIQUES

Ana Luiza Corrêa Telles
Laurence Belliès

PARTIE 1 – LA CONSTRUCTION DU REGARD

Un premier constat est évident : le département d'ergologie ne s'est jamais proposé de prendre en compte le genre dans ses recherches. Nous ne traiterons pas lors de cet exposé des motifs implicites ou explicites qui ont amené les différentes équipes de recherche à ne pas intégrer cette question de façon transversale. Lors de la constitution du comité scientifique et d'organisation de ces tâches du présent nous, deux ergonomes femmes n'ayant pas non plus traité de façon spécifique de l'activité des femmes dans nos travaux, nous sommes intéressées de nous pencher sur les travaux des autres et de poser un certain nombre de questions. Peut-être que notre nouvelle condition de mères de jeunes enfants y est pour quelque chose.

L'objectif de notre exposé est:

(1) d'une part de montrer en quoi le positionnement ergologique s'approche de la façon de faire de certaines équipes de recherche féministes¹ et,

(2) d'autre part s'interroger sur ce que n'a pas pu être explicité sur le travail des femmes dans les recherches du département par faute de ne pas poser de questions d'un point de vue de genre.

Pour porter un regard sur comment l'ergologie a traité le travail des femmes, nous avons procédé à la lecture de quelques recherches réalisées par le département. Nous avons travaillé surtout à partir des rapports écrits. Pour mieux situer notre analyse et les questionnements qu'elle soulève, deux précisions sont nécessaires. La première concerne le choix des recherches et la deuxième la construction de notre cadre de lecture.

LE CHOIX DES RECHERCHES

A partir des suggestions du Comité scientifique et d'organisation des Tâches du Présent, nous avons choisi 4 rapports de recherche parmi les 30 réalisés jusqu'à la fin 2005 par le Département. Avec cet échantillon très réduit, nous ne prétendons pas avoir une représentativité de l'ensemble des travaux de recherches. Il faut néanmoins situer ces 4 exemples par rapport à la production scientifique existante. Les rapports finaux disponibles au Centre de Documentation du département d'Ergologie ont été remis entre 1986 et 2005. Dans

¹ Messing définit la recherche féministe comme « une recherche qui répond aux questions que posent les femmes et qui améliore leur statut dans la société » (1998 ,p. 249).

la première décennie (1986-1995), 15 recherches ont été réalisées. Dans la deuxième (1996-2006) une autre quinzaine.

Les rapports de recherche étudiés appartiennent à la deuxième décennie. On peut faire l'hypothèse, compte tenu du nombre de recherches sous contrat déjà réalisées pendant cette seconde décennie, que le patrimoine conceptuel et méthodologique était déjà consolidé (mais toujours ouvert aux nouvelles convocations des forces d'appel et de rappel). On peut citer entre 1999 et 2002 la création d'un outil ergologique – la mallette pédagogique. Par ailleurs, les relations internationales, notamment avec le Brésil, s'intensifiaient. Et aussi entre 1998 / 1999, l'APST s'institutionnalise, avec la création de l'Institut d'Ergologie, département de l'Université de Provence.

Les 4 recherches choisis :

Les Compétences à La Poste : Outils, Stratégies, Activités. Le cas des CTC, des CRSF, des conseillers financiers.

- Rapport élaboré par Jo Donato, Marcelle Duc, Anne-Claire Larigaldie, avec la collaboration de Edouard Orban, sous la direction de Yves Schwartz.

Avril 1998

Travail et qualité dans l'industrie nucléaire, « on a le caractère mieux fait que la taille ».

Tchibara Aletcheredji, Christine Castejon, Renato Di Ruzza, Jacques Duraffourg.

Mars 2000

Recherche Internationale sur le Travail et les Relations Sociales dans le Groupe Carrefour

- Rapport intermédiaire sur la situation du groupe en France – élaboré par Rémy Jean (responsable de la recherche), Renato di Ruzza, Edouard Orban, avec la collaboration de Marion Licht, Claire Mascarin, Florence Mouillet.

Décembre 2004

- Analyse des situations de travail dans la branche hypermarchés France – rapport élaboré par Rémy Jean (responsable de la recherche), Edouard Orban et Florence Mouillet.

Septembre 2005

Agence Nationale pour l'Emploi – Observatoire des Conditions de travail.

- Rapport national élaboré par Muriel Prévot-Carpentier, Magali Wild, Marie Ibar, Michel Duranton, Alain Regnaut et supervisé par Yves Schwartz. Tomes 1, 2 et 3.

Juin 2005

LE CADRE DE LECTURE

Pour construire notre cadre de lecture, nous nous sommes inspirées des travaux du partenariat de recherche féministe canadien « L'invisible qui fait mal »², notamment des articles et ouvrages de Karen Messing (1998, 1999 et 2004), directrice de cette équipe. Dans la lignée

² Partenariat de recherche entre l'université UQAM et les centrales syndicales CSN, CSQ et FTQ sur la santé des travailleuses, voir site internet www.invisiblequifaitmal.uqam.ca .

des sociologues qui adoptent la problématique des rapports sociaux sexués³, ce groupe développe depuis 1989 des recherches dans le champ de la santé au travail sur la division sexuelle du travail et sur le travail des femmes. Deux constats concernant la question de la santé sont au centre de leur préoccupation : l'invisibilité sociale des caractéristiques agressives des situations de travail des femmes et leur difficulté à reconnaître et/ ou à faire reconnaître le caractère professionnel d'une grande partie des maladies auxquelles elles sont exposées⁴.

Les réflexions de Messing sur la trajectoire du partenariat « Invisible qui fait mal » et du métier de chercheuse nous amène à constater quelques rapprochements avec l'histoire du dispositif APST et les questionnements épistémologiques y résultants. En prenant le risque de trop réduire les deux approches à la fois, nous nous permettons d'énumérer quelques points communs, ce que nous semble pertinent pour justifier notre cadre de lecture.

(1) La production de savoirs sur le travail en se laissant interpellé par les forces d'appel de rappel et des savoirs investis, comme le dit Yves Schwartz, est aussi une caractéristique de ce groupe. Nous pouvons remarquer que les ententes signés entre l'Université et les centrales syndicales québécoises ont permis la réalisation d'études pour répondre aux besoins exprimés par les travailleurs (contexte). Le passage par l'expérience des travailleuses est incontournable

(2) Un deuxième point de rapprochement avec le positionnement ergologique est le passage par l'activité, qui s'est avéré obligatoire lorsque l'équipe voulait rendre visible les disparités entre hommes et femmes et les aspects méconnus du travail des femmes. L'ergonomie a joué un rôle particulier dans la construction de leur démarche. Malgré la distinction nécessaire entre l'analyse du travail des femmes (réalisé par les ergonomes) et la prise en compte du sexe des opérateurs dans les analyses du travail (caractéristique d'une approche adoptant le point de vue du genre) nous ne pouvons pas nier l'importance des essais conceptuels et méthodologiques en ergonomie encouragés par les défis lancés par le travail des femmes. Ce point sera sûrement développé par Catherine Teiger cet après-midi. Dans cette optique de recherche de points communs, il nous semble pertinent de rappeler la phrase de Jacques Duraffourg, attribué à Yves Schwartz : « L'ergonomie est une propédeutique de l'ergologie » (Duraffourg, s/d). Cette formule est, peut-être, aussi valable pour « l'invisible qui fait mal ».

(3) La production de savoirs au sein de cette équipe suppose une rencontre de compétences disciplinaires (biologie, ergonomie, droit, sciences de l'éducation, et la liste n'est pas exhaustive). La rencontre de la problématique des femmes, son traitement pluridisciplinaire et l'ouverture aux convocations de l'activité sont à l'origine d'un retravail à l'intérieur de chaque discipline, caractéristique qu'on observe aussi en ergologie. Les témoignages de Messing dans le dernier chapitre de son ouvrage (1998) évoquent l'idée d'inconfort intellectuel, telle qu'elle a été explicitée par Schwartz. Avec un doctorat en sciences naturelles, elle s'est tournée vers l'ergonomie (au CNAM de Paris) pour mieux comprendre les situations de travail. Son équipe au Québec prend en compte le contexte des situations, ne se tient pas à distance des travailleurs, développe des méthodes adaptées à chaque situation

³ En France le GTM – Genre Travail et Mobilité/CNRS regroupe des chercheurs qui adoptent la problématique de la division sexuelle du travail en sociologie, plus précisément en intégrant la notion de « rapports sociaux sexués » telle que formulée par Danièle Kergoat (Hirata, 2002).

⁴ Ces questions sont également centrales dans des travaux d'autres équipes de recherche du champ de la santé des travailleuses (Brito, 1999 ; Brito, Athayde et Neves, 2003).

même si celles-ci sont parfois considérées non-scientifiques par certains de ses pairs. Ces exemples nous renvoient aux mots prononcés par Yves Schwartz sur l'idée d'inconfort⁵ : la reconnaissance de l'incomplétude de notre savoir face à la vie (et en particulier à la vie au travail), la reconnaissance de la nécessité de nous mettre en apprentissage des situations rencontrées.

A partir de l'expérience de ce partenariat de recherche Messing propose trois moments pertinents pour tenir compte du sexe pendant une intervention. Sur la base de ses propositions auxquelles nous avons ajouté d'autres apports, nous avons élaboré une série de questionnements, une sorte de grille de lecture qui nous a aidé à analyser comment le travail des femmes a été approché dans les recherches ergologiques.

La grille de lecture

Le premier moment pertinent pour la prise en compte du sexe est celui de l'analyse et de la reformulation de la demande.

- Est-ce qu'il y avait une demande spécifique concernant le travail des femmes ?
- Y-a-t-il eu un recueil d'informations donnant visibilité à des différences entre hommes et femmes ? (concernant l'âge, l'ancienneté, les types de postes occupés, les salaires, les formations reçues, les problèmes de santé, par exemple).
- Est-ce que l'équipe de recherche a pu identifier l'existence de représentations stéréotypées sur les capacités humaines des hommes et des femmes ?
- Y-a-t-il des problèmes d'exclusion ou de discrimination des femmes sur certains postes de travail ?
- Quels ont été les choix effectués par l'équipe de recherche, par rapport aux situations à analyser ? Comment se situent ces choix par rapport au travail des femmes ?

Le deuxième moment est celui des observations et entretiens qui permettent d'accéder à l'activité de travail des femmes.

- Est-ce que l'équipe de recherche a relevé : des exigences physiques, mentales et émotionnelles peu visibles du travail des femmes ? des compétences méconnues qui sont mises en œuvre pendant des opérations en apparence banales ? des stratégies de préservation des savoir-faire de prudence propres aux femmes ?
- Peut-on repérer une division sexuelle dans la répartition des tâches et des exigences du travail ou un partage spécifique des tâches et des informations entre les hommes et les femmes, dans les collectifs de travail ? des modes opératoires spécifiques pour les hommes et les femmes ? Quels sont les déterminants de cette différence ? (attentes différentes du public et de l'employeur face aux femmes et aux hommes ?, différences de capacités physiques ?, les valeurs sous-jacents aux choix de stratégies à adopter ?)
- Est-ce que l'équipe de recherche s'est intéressée à l'interaction entre le travail et la vie hors travail ? Y-a-t-il eu une préoccupation pour vérifier le degré de prise en compte des responsabilités familiales et les opérations visant à concilier travail et famille habituellement exclue des études et reléguée à la sphère privée ? Karen Messing (1999) cite le cas de 30 téléphonistes parents de jeunes enfants en horaire variable. Face à cette contrainte, les téléphonistes déploient des stratégies pour maintenir leur disponibilité auprès de l'employeur tout en faisant garder leur enfant dans de très brefs délais puisque que le changement

⁵ Extraites du compte rendu de son [intervention ...](#), élaboré par Nathalie Clar et Stéphanie Mailliot.

d'horaire est annoncé trois jours avant son début. Elle crée un réseau de garde qui comprend jusqu'à 8 personnes.

Le troisième moment est celui de la mise en débat des connaissances acquises sur le travail des femmes et des transformations envisagées.

- Le groupe de suivi de la recherche, était-il mixte ? Y-a-t-il eu des réunions séparées avec hommes et femmes pour la discussion des problèmes spécifiques ?

- Comme Edouard Orban a pu le préciser en introduction, Karen Messing relate des décalages observés entre les représentations stéréotypées sur le travail des femmes et la réalité de leur travail. Il sera alors pertinent de combattre certains stéréotypes qui peuvent entraver la recherche de solutions techniques et organisationnelles adaptées aux hommes et aux femmes.

- De même, dans la phase d'élaboration de pistes de réflexion ou de proposition de solutions y-a-t-il eu le souci de discuter la possibilité de prise en compte des responsabilités familiales sans mettre en péril le droit des femmes au travail ?

PARTIE 2 – REGARDS SUR LES RECHERCHES

LES COMPETENCES A LA POSTE

Je vais vous présenter d'abord et très succinctement la demande et son contexte, et le découpage qui nous avons effectué pour mieux regarder comment le travail des femmes a été pris en compte dans cette recherche.

Dans un contexte de « Reforme de Modernisation » décidée en 1989, La Poste a du s'adapter aux règles nouvelles d'une entreprise publique rentable, régie donc en partie par une logique commerciale et organisée selon des nouveaux rapports sociaux de management. Des nouvelles règles de gestion de Ressources Humaines sont adoptées et dans ce cadre un nouvel outil d'évaluation des compétences, l'**Examen de l'Aptitude**, a été mis en place. La Direction des Ressources Humaines de la Poste a souhaité évaluer le fonctionnement de cet outil après les toutes premières années de mise en œuvre. Trois terrains ont été retenus : un Centre de Tri de Courrier, un Centre Régional de Services Financiers et un certain nombre de Conseillers Financiers dans des bureaux de poste.

Pour notre analyse nous avons décidé de nous centrer sur le terrain du **Centre Régional de Services Financiers**. La fonction principale du Centre est de traiter l'ensemble des opérations financières réalisées dans les bureaux de poste par les clients. Notre choix a été guidé par le fait que la population travailleuse est composée par 75% de femmes.

La première question à se poser est comment la demande a été traitée par l'équipe de recherche ? Les changements en cours suite à une Reforme Comptable conduisent à un élargissement de la demande initiale, pour prendre en compte l'introduction de nouvelles fonctions dont les compétences réelles soumises à l'évaluation ne sont pas connues de l'encadrement. L'équipe de recherche va regarder plus spécifiquement la nouvelle fonction de **Correspondant de Comptabilité** : ses activités réelles, les compétences et l'utilisation de l'outil « Examen de l'Aptitude » pour le recrutement et l'évaluation des agents. Par rapport à notre grille de lecture, un premier constat est qu'il n'y avait pas de demande spécifique concernant le travail des femmes. Mais l'examen des choix opérés par l'équipe à ce stade de

la recherche, concernant les situations spécifiques à analyser, montre une ouverture à des questions importantes dans une perspective de genre. L'équipe a décidé d'analyser l'activité des correspondantes (deux femmes) affectées à un service de production dont les activités sont plus dévalorisées par rapport à celles d'autres services du Centre. En effet, cette représentation négative des activités de production liées à la préparation et vérification des chèques est présentée comme une des raisons du choix de ce service comme lieu d'investigation. Il nous semble donc que l'équipe a eu le souci de voir de plus près un service où le travail des femmes est assimilé à l'exécution de tâches simples et répétitives.

Puisque le travail des agents du service de production n'était pas l'objet de la demande, une analyse fine de leur activité n'a pas été réalisée. Mais l'équipe de recherche a effectué une description assez précise des déterminants de cette activité, parmi lesquels : une logique de chaîne, des procédures extrêmement codifiées mais aussi très variables du à une grande variété de catégories de chèques, une contrainte temporelle forte et des variabilités à gérer concernant des erreurs des clients et de l'ensemble des services de production. Cette description a eu comme objectif de préciser le contexte où les Correspondantes exécutent leur activité, mais a également eu le mérite de mettre en lumière une certaine complexité des activités de productions, qui sera reprise plus tard dans l'analyse des compétences des Correspondantes.

Au sein de ce service de production, la tâche des Correspondantes de Comptabilité est de rechercher les anomalies comptables et de proposer des solutions à leur règlement le plus tôt que possible. L'activité des Correspondantes était déjà perçue, autant par les Correspondantes elles-mêmes que par leur hiérarchie, en tant qu'une activité complexe, qui nécessite des connaissances pointues en comptabilité, de l'autonomie pour procéder des recherches pour lesquelles des procédures sont inexistantes, et pour choisir des modes de régularisation les plus adaptés. L'analyse effectuée par l'équipe de recherche ne fait que confirmer cette représentation. L'équipe a choisi d'aborder la question de la compétence sous l'angle de l'activité examinant une combinatoire d'ingrédients hétérogènes. Ce regard dévoile la construction progressive de leur prescrit en partie par elles-mêmes, les gestions effectués ainsi que les choix nécessaires à cette gestion, la dimension collective de leur activité, d'entre autres aspects. Ça serait trop long de nous livrer ici à une description de cette partie importante de la recherche. Il nous semble toutefois intéressant de tenir compte d'un aspect des compétences relevé par l'équipe. Il s'agit de la connaissance de la part des Correspondantes, des activités de production. Cette connaissance est le résultat de l'expérience des Correspondantes au sein des services de production, sur des positions de préparation et de vérification. On se retrouve face à une situation contradictoire : le contenu des activités de production est à la fois perçu en tant qu'une expérience nécessaire et valorisant dans le cadre de la fonction de Correspondant, et comme des opérations simples et répétitives. Une des Correspondantes nous donne des pistes pour s'en sortir :

« Si on fait bien attention et qu'on connaît bien son travail à la préparation, c'est déjà plus intéressant et valorisant... les agents peuvent y détecter des anomalies dès la préparation... il y a le côté répétitif mais il faut savoir prendre son travail autrement, différemment... si un agent au pointage, par exemple, nous signale une erreur, ça a un impact positif sur notre travail à nous... surtout qu'en ce moment on nous parle d'évaluer les risques par rapport aux impayés... donc il ne faut pas voir ce travail comme déqualifiant... » (CDC 2 SOGED) (p.163).

ingrédients de la compétence: un retravail sur des concepts pour rendre compte d'une invisibilité au niveau d management (voir comment ils évaluaient les correspondantes)

TRAVAIL ET QUALITE DANS L'INDUSTRIE NUCLEAIRE, « ON A LE CARACTERE MIEUX FAIT QUE LA TAILLE ».

L'intervention s'est réalisée à la demande du CMP du site de Chinon. Le point de départ de la demande d'intervention a été un document édité par la CGT du site « La qualité : chiche » en réponse à la mise en œuvre annoncée par la direction d'une démarche de management par la qualité totale.

Du point de vue des salariés, la qualité, c'est le travail « bien fait ». Toutefois, ils expriment une double insatisfaction concernant la qualité de leur travail :

- Ils ne peuvent pas réaliser le travail qu'ils ont prévu d'effectuer,
- La communication, pourtant bien développée sur le site, ne va pas jusqu'à la reconnaissance de ce qu'ils font réellement.

La réponse de l'équipe APST a été, à travers la construction d'une méthodologie originale, **d'aider à l'expression du point de vue du travail**, en partant d'une analyse et d'une réflexion commune (intervenant – chercheur et salariés) sur les situations concrètes de travail pour questionner l'organisation du travail.

Ce programme a été ponctué par trois périodes :

- Elaboration du projet d'intervention,
- Premiers contacts dans les services et travail avec les équipes.
- Un comité de pilotage a été créé.

La **demande** initiale ne concerne pas le travail des femmes. Dans le traitement de la demande, aucune information n'est donnée pour rendre visible des différences entre hommes et femmes. La problématique est centrée sur la qualité et le travail des opérateurs au masculin.

Concernant maintenant le **moment des observations et entretiens**, plusieurs chroniques d'activité ont été mises en débat dans les équipes préalablement choisies par les partenaires sociaux du site sans introduire (à notre connaissance) le critère du travail des femmes.

Dans le service MK, responsable de la maintenance des machines tournantes, les relations entre sûreté / coût / disponibilité sont mises en débat autour des chroniques d'activité. Les tensions montent. Les efforts consentis par les équipes en terme de propreté, maîtrise des coûts, respect du calendrier d'arrêt de tranche, confort du client (de l'utilisateur) sont largement « plombés » par la gestion des incidents plus ou moins graves. Les problèmes de gestion des priorités ressurgissent dans les équipes tout en évoquant le soutien des collègues.

Dans le service TES, chargé de l'évacuation vers les centres de traitement des déchets de toutes natures produits par le site, des problèmes d'évolution de la charge globale de travail sont évoqués en liaison avec l'évolution du volume des déchets. De plus, ce travail d'évacuation des déchets est étroitement lié au travail de préparation. Mais les relations entre le service et les préparateurs est médié par une seule personne chargée de la gestion des travaux, ce qui les amène à commenter : « on risque d'avoir de très sérieux problèmes le jour où il n'est pas là ». Dans toutes les descriptions fines de l'activité, les auteurs ne parlent que des opérateurs. Nous ne disposons pas (dans ce rapport de recherche) de données sur la population afin de savoir si on nous parle des opérateurs au masculin ou si on décrit l'activité d'une population mixte. La lecture du texte nous laisse penser qu'il n'y a aucune femme sur ces métiers repérés plutôt comme masculins.

C'est seulement à la page 62 du rapport que le mot « femme » apparaît pour l'unique fois. On se trouve dans un paragraphe de généralisation et d'approche réflexive de la part des auteurs sur l'intervention. Les auteurs rappellent les objectifs de la recherche : « *La démarche d'intervention a été mise en œuvre pour valoriser, mettre en valeur le travail des hommes et des femmes qui l'effectuent* ». Y aurait-il donc des femmes sur le site ?

ANPE OBSERVATOIRE DES CONDITIONS DE TRAVAIL

A l'issue d'un mouvement de grève très suivi pour l'amélioration des conditions de travail la Direction Générale décide de créer un « Observatoire des Conditions de Travail ». La reformulation de la demande initiale en collaboration avec la Direction et un groupe de travail du CNHSCT⁶ aboutit en une formation action d'agents aux concepts ergologiques et à l'analyse ergonomique de l'activité (assurée dans un premier temps par l'équipe liée au département : Jean-Marie Francescon, Muriel Prévot-Carpentier et Magali Wild) et l'application et traitement d'un questionnaire basé sur les réflexions du groupe de travail (réalisé par un Cabinet d'études économiques et sociales).

Une première approche de la recherche nous permet de vérifier qu'il n'y a pas eu de demande spécifique concernant le genre, et la question n'a pas été posée non plus lors de son traitement. Mais le travail des femmes est directement concerné par les analyses puisque à l'ANPE la population féminine est significative (environ 75% de l'effectif total). En fait le travail à l'Agence rejoint des descriptions que nous retrouvons dans la littérature caractérisant les emplois majoritairement féminins : un travail social, du contact avec des clients dans le cadre du service public, là où s'exprime la voix des personnes vulnérables et, d'une manière générale, le doute, l'angoisse, l'impatience (Molinier, 2003). Dans ce cadre, nous allons examiner d'une part si des questions relatives à la problématique de genre sont présentes dans le questionnaire et comment le sexe a été pris en compte dans le traitement des données, et d'autre part, [si les analyses du travail effectuées par les agents font apparaître des différences entre hommes et femmes.](#)

La question permettant identifier le sexe des répondants est posée dans la partie du questionnaire concernant les éléments généraux. Quelques éléments sont croisés avec la variable sexe : le statut et filière, le lieu d'affectation, responsabilités d'encadrement, temps plein ou partiel, tranches d'âge, nombre d'enfants de moins de 12 ans et situation familiale.

L'équipe responsable par l'élaboration du rapport fait ressortir quelques analyses⁷ : dans l'Agence la part de femmes qui déclarent avoir des responsabilités d'encadrement au sein de l'effectif féminin est plus faible que celle des hommes. 40% de l'effectif féminin interrogé travaille à temps partiel contre 12% pour l'effectif masculin. La proportion d'agents déclarant être à temps partiel augmente en fonction du nombre d'enfants de moins de 12 ans, quel que soit le sexe. La grande majorité des agents à temps partiel, tout sexe confondu, travaille au moins 80% du temps. Nous n'avons pas de données nous permettant de savoir si le choix du temps partiel a été volontaire. Par contre, selon une communication personnelle d'un membre

⁶ Comité National d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.

⁷ Toutes les analyses tiennent compte des valeurs relatives. En valeurs absolues les répartitions reflètent le fait que l'effectif féminin est 2,7 fois supérieur à l'effectif masculin total.

de l'équipe de recherche, il semble que le choix de ce type de contrat est encouragé par l'Agence, qui ne pose pas de difficulté lorsque l'agent veut faire cette option, et cela pour les deux sexes.

Dans la partie du questionnaire concernant les conditions de travail la variable sexe n'est croisée que deux fois avec les réponses. Le premier croisement concerne le dépassement de durées de travail, et montre qu'il y a plus d'hommes que des femmes qui dépassent leurs horaires (52% des femmes contre 62% des hommes). Le deuxième concerne le changement d'unité de travail, n'arrivant pas à des différences significatives entre les sexes. Hormis le temps de trajet entre lieu de travail et domicile, aucune question relative à l'articulation travail / hors travail est proposée aux répondants.

Les observations et analyses de l'activité ont été effectués par les propres agents initiés à l'approche ergologique / ergonomique. Une partie des données recueillies, issus des situations réelles observées et présentées dans le rapport, rejoignent un certain nombre de déterminants caractéristiques de plusieurs emplois majoritairement féminins recensés par le partenariat « L'invisible qui fait mal » : « être assignée à des tâches qui se chevauchent dans le temps, subir des interruptions fréquentes, avoir à répondre à plusieurs personnes à la fois, être tampon entre une institution et les clients, subir de l'agression verbale de la part des clients » (Messing, 1999, p. 9). Il nous semble important de revenir ici sur la demande de l'Agence telle qu'elle a été formulée. Le cahier de charges prescrivait la mise en place d'une méthode « pour recenser, objectiver et apprécier le ressenti des conditions de travail, telles qu'elles sont vécues par les agents ». La demande concernait une question dont nous ne disposons pas de définitions bien identifiables – les conditions de travail – et à laquelle la notion imprécise de « ressenti » a été rajoutée. Or, c'est justement à ce type de regard sur le travail des femmes que l'équipe de Messing veut s'opposer. La dynamique mise en place par l'équipe ergologique a permis de problématiser quelques questions générales et ressentis et de donner visibilité à l'articulation d'ensembles de déterminants, aux gestions opérées singulière et collectivement et leur coût, et aux débats de valeurs inhérents à ces gestions. Par contre la lecture du rapport ne nous laisse pas remarquer l'existence de partage de tâches ou de différences des stratégies entre hommes et femmes. Le dépassement d'horaires et le fait de travailler plus de temps que le prévu sont évoqués à plusieurs reprises. Le coût des arrangements nécessaires et les articulations entre travail et vie hors travail pour permettre ces stratégies ne sont pourtant pas mentionnés.

LE TRAVAIL ET LES RELATIONS SOCIALES DANS LE GROUPE CARREFOUR

Cette recherche s'inscrit dans un cadre de coopération technique internationale, regroupant des institutions d'études et recherches et des syndicats de trois pays⁸ – l'Argentine, le Brésil et la France. Ayant comme cadre général le contexte de l'internationalisation des services et ses conséquences sur le travail, les membres du consortium de recherche ont mené des études avec l'objectif de comparer le contenu du travail, son organisation, les conditions de travail et les rapports sociaux dans le groupe Carrefour dans les trois pays concernés. Pour cela une

⁸ Le consortium de recherche a regroupé le Département d'Ergologie, pour la France ; le DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos), le CESIT (Centro de Estudos Sindicais e de Economia do Trabalho)/ Unicamp, et l'IOS (Instituto Observatório Social) pour le Brésil ; la FAECyS (Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios) pour l'Argentine. Pour les syndicats associés à la recherche voir le rapport intermédiaire de la recherche, pour la France, et l'article de Paulino et alli (2005) pour le Brésil.

double approche a été développée : l'une plutôt globale visant à caractériser la situation du groupe en termes de relations sociales, et l'autre plus analytique des activités de cinq fonctions clés (hôtesse de caisse, équipier de vente, technicien de fabrication, assistant réception et manager métier).

Notre examen prendra en compte seulement le volet français de la recherche, considérant la prise en compte du travail des femmes dans l'analyse globale de la situation du groupe et dans l'analyse de l'activité des hôtesses de caisse. Tout d'abord un point sur la négociation de cette recherche nous semble nécessaire. L'entreprise n'était pas demandeuse de l'étude. En France le département d'ergologie a sollicité la participation des syndicats, qui ont accepté de coopérer. Ils sont intervenus auprès de la direction appuyant la demande d'accès de l'équipe à l'entreprise. Après un « allègement » de la méthodologie la direction du groupe a finalement autorisé la réalisation des observations et entretiens dans un hypermarché. Le temps de présence dans l'entreprise a été limité à une semaine. Les syndicats n'ont pas formulé une demande à l'équipe, et la préoccupation avec le travail des femmes n'était pas particulièrement présente.

En ce que concerne l'approche globale des aspects de la politique sociale et de la gestion de la main d'œuvre dans la branche hypermarchés, neuf thèmes ont été traités, dont un spécifique sur les inégalités hommes-femmes. Nous avons examiné l'ensemble des thèmes pour vérifier la prise en compte du sexe. Dans la plupart des sections (relations avec les organisations syndicales, négociations collectives, statuts et classifications des emplois, salaires et durées du travail, formation professionnelle et gestion des compétences), les différenciations entre les sexes ne sont pas traitées. La section sur la santé, sécurité et prévention présente les résultats d'une enquête de référence sur la santé des salariés de la grande distribution, qui conclut à une sur-représentation des troubles mentaux dans cette catégorie de salariés, en particulier chez les femmes.

Dans la section spécifique sur les inégalités entre hommes et femmes, nous apprenons que dans la branche hypermarchés les fonctions d'encadrement sont majoritairement occupées par les hommes (76%) et que le pourcentage d'employées femmes (62%) est supérieur à celui des hommes (32%). Le bilan social d'un établissement fait apparaître une différence moyenne de salaires de 4,5% au bénéfice des hommes dans la catégorie employés. Dans ce même établissement, 93% des contrats à temps partiel concernent les femmes, alors qu'elles représentent 67% du personnel total.

L'équipe n'a pas construit un outil spécifique pour cette phase. Elle a travaillé surtout à partir de ressources bibliographiques et documentaires (publications du groupe, documents internes comme des bilans sociaux, thèses de doctorat, bulletins syndicaux). La pénurie d'informations comparatives entre les sexes peut être un reflet de la faible préoccupation de ces sources avec cette question.

Parmi les 5 fonctions clés étudiées par l'équipe, nous avons choisi de centrer notre analyse sur celle des hôtesses de caisse, un des métiers traditionnellement féminins explorés par Karen Messing. Le contact avec le public est une de ses caractéristiques principales. Messing rappelle que les sociologues ont déjà pointé la capacité de calmer les clients comme une des « qualités naturelles » attribués aux femmes pour justifier la division sexuelle du travail. Selon cette auteure un des aspects de ce contact encore peu traité et difficile à décrire sont les exigences contradictoires sur le plan émotionnel : « réagir aux divers besoins, émotions et

comportements des clients tout en demeurant calmes et souriantes » (Messing, 1998, p. 166), « *faire en sorte que les clients se dépêchent tout en demeurant polies* » (op. cit., p. 167). Une deuxième caractéristique du métier est la variabilité des horaires de travail. En fait, ces deux caractéristiques, également traitées dans la recherche Carrefour, sont susceptibles d'affecter la santé mentale. Messing énonce que « *la plupart des études sur les travailleuses établissent un lien entre l'état de santé mentale et les difficultés de la conciliation travail-famille* » (op. cit., p. 171). Même si le travail émotionnel n'est pas intrinsèquement stressant, puisque le contact humain est aussi considéré comme valorisant, lorsque les travailleuses ont l'impression de ne plus être capables de prendre soin de ceux dont elles se sentent responsables, elles risquent l'épuisement professionnel (op. cit. p.169).

L'accueil du client, pour le renseigner, orienter et faire remonter ses remarques fait partie des tâches prescrites aux assistantes de caisse, figurant dans la convention collective. D'autres prescriptions, transmises lors des formations et comme consignes de la hiérarchie ont aussi été soulevées par l'équipe : le respect du rythme du client, l'objectif de satisfaction du client. Les entretiens effectués ont permis de donner visibilité à l'ambivalence de la figure du client (à la fois l'intérêt même du travail mais aussi une source de difficultés). Plusieurs extraits des entretiens montrent comment la satisfaction du client se traduit dans des objectifs contradictoires : « *le point de vue des clients, ses attentes, changent avec la place qu'il occupe dans la file. Quand il fait la queue, il est pressé (...) quand il est en caisse, il ne faut surtout pas donner l'impression qu'on le pousse vers la sortie* ». Quelques stratégies concernant l'attitude face aux clients ont aussi été dévoilées par l'équipe. Une observation de deux heures a donné lieu à une chronique d'événements où la gestion des problèmes (vérification de prix, promotions) et les échanges et réactions des clients sont présentés simultanément.

En ce que concerne la variabilité des horaires, le groupe a adopté une organisation par îlot (de 15 caissières). Chaque caissière peut choisir ses horaires avec 3 semaines d'avance, comprenant au moins une fermeture, une nocturne et une journée avec coupure. Les horaires peuvent être ajustés par l'animatrice. Les CDD et les contrats étudiants jouent souvent le rôle de variable d'ajustement. Les caissières rencontrés ont manifesté satisfaction par rapport à ce type d'organisation. Une d'entre elles témoigne qu'elle « *n'a jamais eu de problèmes pour s'arranger* ». Mais l'équipe n'est pas allé plus loin pour vérifier ce que signifie «s'arranger».

Conclusion

Comme Edouard Orban nous l'a suggéré en introduction, réfléchir sur « l'activité des femmes et l'ergologie » nous incite à :

- Discuter quelques positionnements méthodologiques en terme d'analyse et de recueil,
- Revenir sur des notions comme la division sexuée au travail, le genre ou les rapports sociaux de sexe,
- ouvrir des pistes pour une transformation du travail et de la société.

Dans les recherches analysées et ici présentées, où en sommes-nous ?

Hormis la recherche dans le nucléaire où nous pouvons supposer qu'il n'y avait pas de femmes sur le site, dans les 3 autres recherches, nous avons appris beaucoup sur les capacités humaines et sur les activités de travail des femmes, mais au masculin.

C'est à dire, que la « communauté scientifique élargie » (Oddone,) dispose d'un corpus sur l'activité de travail des femmes mais que l'ensemble des travaux ont été généralisés avec des termes mixtes ou au masculin.

Nous avons là face à nous un paradoxe, voire même une ambiguïté.

- Est-ce imputable, comme nous le suggère C. Teiger (2006), aux **processus de pensée scientifiques habituels** conduisant à chercher à généraliser les singularités, tout naturellement au masculin. Ainsi « l'ouvrière spécialisée » devient « un travailleur » indifférencié. Ou alors on utilise des formules mixtes, « l'employée » devient « l'agent ».
- Est-ce imputable à un **déficit de réflexion** autour de la question du « sexe » et du « genre ». Et de ce fait, ces questions n'apparaissent pas ou plus dans les demandes initiales, ne sont pas retravaillées dans l'analyse des enjeux (comme s'ils n'en existaient plus), n'interpelle plus personnes dans la singularité des situations de travail. Pourquoi alors travailler la généralisation des données !

Pourtant, et c'est là qu'apparaît le paradoxe, on trouve une attention particulière lorsque sont abordées les relations entre la santé des femmes et leurs conditions de travail. Voir page 23

L'ambiguïté maintenant apparaît dans la mise en débat des caractéristiques du travail des femmes. A l'époque (1969) de la demande d'intervention dans la microélectronique, bon nombre de personnes, notamment parmi les syndicalistes, estimaient que mettre en avant des différences pourraient faire courir aux femmes un trop grand risque de discrimination professionnelle et qu'il valait mieux « faire comme si » les femmes étaient des hommes comme les autres.

Qu'en est-il aujourd'hui ?

Sans vouloir tomber dans des généralités, **l'égalité professionnelle** ne va pas de soi, les chiffres sont là. Le travail féminin, malgré ses évolutions garde des spécificités (interruption de la carrière, contrainte de la double journée) qui sont le résultat de **l'état social actuel**. Les études physiologiques montrent quelques différences sexuées très limitées. Nous savons bien, que dans les situations de travail, d'autres contraintes liées à la tâche, aux systèmes techniques ou à l'organisation sont nettement plus déterminants pour l'activité.

Accepter de ne pas révéler les caractéristiques du travail des femmes dans un souci de discrimination professionnelle, c'est aussi refuser de voir la diversité des populations au travail.

Mais au-delà de ces considérations, cela pose le problème des transformations et donc de notre capacité à réfléchir sur des pistes de transformation qui seraient adaptées aux femmes qui ne sont pas des hommes.

Cela nous amène à discuter maintenant quelques positionnements méthodologiques propres à l'ergologie. Il y a des décalages conceptuels qui repose la question du travail des femmes autrement. Le positionnement de l'ergologie dans les recherches du département mérite d'être commenté :

- Il y a tout d'abord la demande et le traitement de la demande.
- Il y a ensuite la compréhension du travail des hommes et des femmes des situations de travail singulières,
- Il y a aussi la mise en débat avec des visées plus ou moins explicites d'enrichissement de la compréhension et de transformation.

- Enfin, il y a une formalisation sous la forme de rapport de recherche pour un partage des connaissances scientifiques d'un point de vue méthodologique et conceptuel. Nous pourrions dire que tout n'est pas écrit.

Le problème se pose donc aux sciences humaines qui ont l'ambition de transformer le travail au moment des mises en débat. Comme C. Teiger a pu l'écrire : « En mettant au centre de la problématique la question de la transformation, on s'interdit des solutions passe partout adaptées à tous ». L'analyse de l'activité réelle dans des situations de travail singulière va tout naturellement se prolonger par une réflexion sur des solutions adaptées au travail de chacun.

Les recherches rendent visible les déterminants méconnus, les stratégies développées par les femmes, les compétences – mise en question de stéréotypes. Aucune comparaison h-f. Rien sur « les dramatiques d'usage de soi » concernant la conciliation travail/hors travail.

Selon Messing (1999), pour les ergonomes, classer la population selon le sexe paraîtrait comme une façon réductionniste de traiter de la diversité que l'on retrouve chez les populations au travail. La population des opérateurs étant diverse de plusieurs points de vue, le sexe est considéré parmi un ensemble de caractéristiques.

La singularité pour l'ergologie

Pour le groupe de « l'invisible » ainsi que pour d'autres équipes de recherche féministes, analyser le travail des femmes à partir d'une approche de genre ne signifie pas traiter des particularités. Il s'agit d'une thématique stratégique qui s'inscrit dans un projet de transformation de la société, notamment en ce que concerne les circulations entre les sphères de la production et de la reproduction.

BIBLIOGRAPHIE

BRITO, Jussara, 1999, *Saúde, trabalho e modos sexuais de viver*, Rio de Janeiro, Editora Fiocruz.

BRITO, Jussara, ATHAYDE, Milton, NEVES, Mary Yale (orgs.), 2003, *Caderno de método e procedimento : programa de formação em saúde, gênero e trabalho nas escolas*, João Pessoa, Editora Universitária / UFPB.

BRITO, Jussara, ATHAYDE, Milton, NEVES, Mary Yale (orgs.), 2003, *Caderno de textos : programa de formação em saúde, gênero e trabalho nas escolas*, João Pessoa, Editora Universitária / UFPB.

DURAFFOURG, Jacques, s/d, Transparents présentés dans le Module 3 du DESS APST (2000/2001), Aix-en-Provence, Université de Provence – APST.

GUBERMAN, Nancy, COTE, Dominique, 2005, « Pourquoi la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec n'est pas le premier recours des enseignantes et des préposées à l'aide domestique ayant des lésions professionnelles », *Pistes*, vol. 7, n°2.

HIRATA, Helena, 2002, *Nova divisão sexual do trabalho ? Um olhar voltado para a empresa e a sociedade*, São Paulo, Boitempo.

MESSING, Karen, 1998, *La santé des travailleuses : la science est-elle aveugle ?*, (traduction française, 2000), Toulouse, Octarès.

MESSING, Karen, 1999, « La pertinence de tenir compte du sexe des 'opérateurs' dans les études ergonomiques : bilan de recherches », *Pistes*, vol.1 n°1.

MESSING, Karen, CHATIGNY, Céline, 2004, « Travail et genre », In : Falzon, Pierre (org.), *Ergonomie*, Paris, PUF.

MOLINIER, Pascale, 2003, *L'énigme de la femme active : égoïsme, sexe et compassion*, Paris, Payot.

PAULINO, Ana Yara, SCHERER, Clóvis, BINOTTO, Paula Alexandra, PENIDO, Mariângela, OSTRONOFF, Leonardo, 2005, « Relações de trabalho e relações sindicais na empresa transnacional supermecedista Carrefour no Brasil », In : DIEESE / CESIT (orgs.), *Trabalho e abordagem pluridisciplinar : estudos Brasil, França e Argentina*, São Paulo, DIEESE, Campinas, CESIT/Unicamp.

SCHWARTZ, Yves, 2000, *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe*, Toulouse, Octarès.

SCHWARTZ, Yves, DURRIVE, Louis (orgs.), 2003, *Travail et ergologie : entretiens sur l'activité humaine*, Toulouse, Octarès.

TEIGER, Catherine, 2006, « 'Les femmes ont aussi un cerveau !' Le travail des femmes en ergonomie : réflexions sur quelques paradoxes », *Travailler*, 15.