

L'appropriation de la machine : un enjeu pour les femmes

L'informatisation sera-t-elle l'occasion d'une « libération de l'esprit » pour toutes les femmes qui travaillent dans les bureaux ? ou servira-t-elle uniquement à l'insertion de quelques-unes dans une nouvelle hiérarchie, aux dépens des autres ?

Sera-t-elle source d'une plus grande « mixité » du travail de bureau ?

A ces questions posées d'une manière crue, les réponses sont encore ouvertes. Le grand chambardement des bureaux ne se fait pas aussi vite que prévu ou voulu. Nous vivons toujours une période d'expérimentation et de tâtonnement (1).

Hier, le grand ordinateur...

Avant les micro-processeurs, le grand ordinateur central existait dans un monde à part ; sa nourriture était préparée par des femmes cachées dans des ateliers de saisie taylorisés et le contact direct avec le « monstre » était réservé aux hommes.

Puis, grâce à l'électronique, l'ordinateur fut doté de tentacules le liant directement à des terminaux « esclaves ». Le travail sur ces outils étaient et est toujours fait par des femmes, dans des conditions de travail encore plus taylorisées et contrôlées par la machine (2). Dans cette configuration technique, la relation femme/machine informatisée ne pouvait que créer des OS.

Le grand ordinateur central s'inscrivait parfaitement dans le système de travail industriel taylorisé qui dominait les 25 premières années de l'après-guerre. Ses terminaux sont apparus à la fin des années 60, début des années 70, alors que, à l'usine, les failles et les limites du taylorisme étaient déjà manifestes. De grandes grèves éclatèrent alors en France, chez un personnel de bureau surtout féminin. En 1974, dans les banques, en 1979 dans les assurances, en 1981 dans l'administration (3). Ce refus des conditions de travail taylorisées, imposées comme « conséquence naturelle » d'une informatique de masse centralisée, se reflétait dans les positions féministes d'hostilité envers les nouvelles technologies.

Aujourd'hui, la micro au bureau

Vers la fin des années 70, les micro-processeurs ont fait entrer l'informati-

que au sein des bureaux. C'est un milieu où prédomine une main d'œuvre féminine, qui occupe 30% des femmes en activité, dans tous les pays avancés.

La micro-informatique a créé des outils intelligents et autonomes qui ne dépendent nullement de l'ordinateur central.

Machines de traitement de textes et structures de travail féminin

Le premier à arriver au bureau, ce fut la machine de traitement de textes à écran ; elle reste la base de la « bureautique ».

Pour ne pas effrayer les femmes, on leur faisait croire que la machine de traitement de textes (MTT) n'était qu'une machine à écrire perfectionnée et non pas un véritable micro-ordinateur, un système en soi.

La MTT n'exige aucune taylorisation du travail. Au contraire, elle élimine une bonne partie de ce qui, dans le travail de ces femmes, était ennuyeux, répétitif, monotone. C'est pourquoi, partout, les femmes ont réagi avec plaisir, avec enthousiasme (4). Leur réalité vécue ne correspondaient point aux théories et prévisions, socio-économiques ou féministes, formulées pendant la « préhistoire ». Au lieu de refuser les MTT, les femmes en demandaient de plus en plus.

A-t-on jamais vu réaction pareille chez les hommes ? Pourquoi alors les femmes ont-elles réagi ainsi ?

C'est que les utilisatrices étaient convaincues de l'apport positif et personnel de ces outils.

Je l'avais constaté moi-même, avec étonnement, dans mon étude de cas de 1981 (5). Que ce soit dans la partie du pool dédié au traitement de textes, où les femmes avaient chacune leur machine, ou dans les divers services, où elles se les partageaient, la réaction des femmes envers la MTT en soi était positive. Ce dont elles se plaignaient, c'étaient les conditions spécifiques de son utilisation.

Les avantages perçus de la MTT,

résumés pour l'essentiel dans l'expression « c'est un gagne-temps », correspondaient à une préoccupation profonde des femmes : comment faire entrer dans 24 heures toutes les responsabilités qui pèsent sur leurs épaules au travail et à la maison ? Cette machine qui, sous leurs mains, faisait gagner du temps, ne leur servait-elle pas, inconsciemment, de symbole de libération ?

Toutes les études de terrain faites depuis la mienne, confirment l'attraction des femmes pour le traitement de textes par micro-processeur (6).

J'en tire la conclusion qu'il s'agit d'un système informatique bien conçu parce qu'il *correspond aux besoins réels des utilisatrices*. Mais qui va s'approprier le temps gagné ? Toute la question est là.

Depuis bien des années, aux États-Unis, on se sert du prétexte technologique pour instituer une nouvelle division du travail parmi les secrétaires. Il fallait éliminer de leur journée ces trous « vides » qu'avaient mesurés les analystes du travail. Finie donc la secrétaire polyvalente, celle qui travaillait une partie de la journée avec ses mains, en tapant des textes, et l'autre avec sa tête, en s'occupant des tâches « invisibles » et en gérant les imprévus. La satisfaction qu'elle tirait de sa maîtrise de ces deux activités cède la place à un appauvrissement de son être. D'une part, on trouve des « secrétaires correspondancières », qui ne font que du traitement de textes ; d'autre part, des « secrétaires administratives », qui ne font que les « tâches nobles ». Chacune travaille désormais pour un nombre bien plus élevé de cadres (7). C'est l'intensification du travail au service de la productivité, là où on peut la mesurer : nombre de femmes, nombre de pages, amortissement de l'investissement.

Il faut dénoncer cette forme de réorganisation du travail, qui n'est point « inévitable », pour éviter aux femmes d'être mises devant des faits accomplis. Car déjà, ici et là, en France, en Europe, on importe ce modèle d'or-

ganisation. On en parle comme s'il allait presque de soi (8).

Oui, il faut dénoncer cette forme de réorganisation du travail. Car il ne s'agit pas uniquement d'une nouvelle division du travail, mais d'une *division créée entre les femmes*. Diviser pour mieux régner !

L'appât c'est la carrière, l'intégration dans de nouveaux échelons hiérarchiques. Cette perspective, par définition même, n'est accessible qu'à une minorité, ainsi promue en nouvelle élite : surveillante d'un centre ou service de traitement de textes, monitrice, bureauticienne, assistante administrative. Une récente étude sur les entreprises françaises prévoit la pérennisation de ces nouveaux emplois (9) car : « leur rôle consiste aussi à butiner les nouvelles trouvailles auprès des opératrices et à les colporter »...

Or des fonctions de contrôle et de planification du travail, de formation, de conseil technique, de gérance pourraient être remplies par toutes les femmes comme partie intégrante de leur travail si on leur donnait la formation et le temps nécessaire.

Des dizaines, des centaines de milliers de femmes dans nos pays « avancés » sont soumises à 8 heures par jour de traitement de textes.

On sait pourtant que le travail sur écran doit être limité à 4 heures par jour, avec des pauses suffisantes ; les belles résolutions de colloques syndicaux (10) ne se traduisent pas, que je sache, en réalité sur les lieux de travail. Hors des pays nordiques, aucune convention collective ne le précise, aucune législation nationale ou autre n'exige la protection nécessaire.

Pour éviter qu'une telle protection ne réserve aux femmes un travail à mi-temps, il faut *réorganiser le travail dans un sens positif*.

Les changements survenus dans une entreprise française montrent que c'est possible. Là, avec l'arrivée du traitement de textes évolué, les terminaux sont en libre service. On y a aboli le pool de 5 dactylographes pour les intégrer, à égalité, avec les 10 secrétaires des divers services. Dorénavant, chacune des femmes fait de la « frappe » pendant 3 heures, le reste de la journée étant consacrée aux « tâches nobles », dont nombre de réelle assistance aux cadres-rédacteurs (11).

Tout n'y est pas parfait, pourtant. En fin de compte, une charge de travail accrue pèse sur ces secrétaires de type nouveau, qui travaillent en commun pour plusieurs cadres. Leur nombre a été légèrement réduit, tandis que « la direction ne fait plus appel aux intermédiaires utilisées lors des surcroûts d'activité ».

Il est donc myope de ne regarder que le contenu du travail ou la nouvelle polyvalence. Le travail s'inscrit dans tout un système dont fait partie sa finalité. Non seulement les gains monétaires escomptés du côté du management, mais également l'utilité du produit. C'est ainsi que les utilisatrices du TT

dénoncent, partout et unanimement, les abus des rédacteurs insouciant qui demandent un nombre excessif de révisions de leur texte et qui présentent des premiers projets d'une négligence honteuse.

Une étude récente a constaté que, tout en restant dans leur pool, les opératrices peuvent enrichir le contenu de leur travail et la qualité de leurs relations humaines en s'appropriant la MTT évoluée. Ce qui est une qualification nouvelle, le pool « mettant sa technicité nouvelle à la disposition de divers demandeurs pour toute une série de traitements » car « actuellement, des



(1) Christine Jaeger, Bureaux, micros, réseaux : des entreprises aventureuses, *Séminaire CNET « Réseaux »*, avril 1986.

(2) Women and Office Automation - Issues for the Decade Ahead, *Women's Bureau, U.S. Department of Labor, Washington, D.C., 1985*. « On estime qu'aux Etats-Unis, en 1984, un contrôle électronique s'exerçait sur presque les deux tiers des sept millions de personnes travaillant sur écran ». Devinez le sexe de ces « personnes » !

(3) Chantal Rogerat, Nouvelles technologies, syndicats et division sexuelle du travail, in *Les Temps modernes*, mars 1986.

(4) « Quelle serait votre réaction si vous n'aviez plus accès à la MTT ? » « Négative ! » fut la réponse de 90% des 128 femmes utilisatrices de 33 MTT dans un ministère français, d'après l'étude de Dominique Carré, *Le Traitement de texte au sein du ministère de l'Industrie et de la Recherche, Paris, 1984*.

(5) M. Glogau, Les Machines de traitement de textes et leurs répercussions sur le personnel concerné : la productivité, enjeu social dans un grand organisme international, *mémoire de maîtrise. EHESS. Paris. 1982*.

(6) Par exemple, Ina Wagner, « Women in the Automated Office », in *Women, Work and Computerization, North Holland Press, 1985*. Elle a interviewé 60 secrétaires et dactylos d'une administration d'Etat à Vienne, Autriche, et constate que « la plupart des femmes disent qu'elles ne seraient pas d'accord qu'on leur enlève leur nouvel outil de travail ». Autre exemple : Ian Jones, Université de Birmingham, R.U., syndicaliste, il a étudié l'introduction et l'utilisation des MTT dans trois pools de l'administration britannique. Il écrit : « Les opératrices des MTT estimaient qu'elles enrichissaient leur travail et accordaient une plus grande satisfaction que l'utilisation d'une machine à écrire ».

secrétaires et opératrices écrivent des programmes bureautiques pour créer des fichiers, adapter des logiciels existants aux besoins particuliers du service ou du demandeur : d'autres personnes estiment que cela ne relève pas de leur travail et font appel à l'informaticien » (12).

Cette qualification nouvelle, de la « base », est-elle reconnue comme telle ? Pour l'heure, pas que je sache.

Micro-ordinateurs et division sexuelle du travail

Dès que le traitement de textes n'est plus qu'un logiciel, une option parmi d'autres sur un outil de bureau informatisé (années 80), la division sexuelle du travail bascule. Le cadre n'hésite plus à mettre les mains sur le clavier, symbole jadis d'un travail dévalorisant. « Cela devient indispensable, dit une secrétaire, vu notre plan de charge » (13).

Citons un cadre : « La division du travail prend un temps fou. J'ai pris le parti de tout faire : je suis à la fois informaticien, cadre et secrétaire » (14).

Il pourrait y avoir partage des tâches dans les deux sens, les cadres cédant, à leur tour, une partie de leur travail aux secrétaires qui souhaitent exercer ainsi, enfin, leurs capacités réelles. La coopération, grâce à la technologie, pourrait remplacer la domination ! Il se pourrait aussi que les cadres s'approprient eux-mêmes ces machines sophistiquées mais « conviviales », pour faire non seulement les révisions et mises en forme compliquées de leurs textes (15), mais également y tenir leur agenda électronique, faire leur classement par « archivage », etc. Bref, rendre inutiles les secrétaires, en faisant le travail de celles-ci sur machine, mais à leur propre niveau de salaire...

Demain les réseaux

Au début des années 80, des MTT communiquaient déjà directement entre elles, sans passer par une disquette. C'était une bonne chose, si j'ose dire. Les filles s'émervillaient de ce qu'elles pouvaient dorénavant faire, elles en appréciaient la *valeur d'usage*.

Puis vinrent la messagerie, le courrier électronique, sur des postes multifonction, qui permettent aux cadres, encore une fois, de se passer de leurs secrétaires, si elles se laissent faire.

Quant aux femmes cantonnées dans le traitement de textes, elles ne font point partie des miraculeux réseaux d'information et de communication qui lient entre eux, aujourd'hui, les outils autonomes du bureau. A elles - parfois - les fichiers, concédés comme une conquête.

Ce sont les informaticiens qui s'imposèrent pour créer ces réseaux, puis donner aux outils autonomes l'accès à la puissance de traitement et de stockage d'informations de l'ordinateur central. Lutte de pouvoir victorieuse.

Menace ? Oui, puisque ces informaticiens-là ne comprennent rien à la vie de travail. Ils ne savent raisonner qu'en fonction de l'efficacité physique de la communication, c'est-à-dire, de leur petit système technique étroit. Or, aujourd'hui ces techniques s'inscrivent dans tout un système social. D'où un courant de pensée contestataire et novatrice au sein de la communauté scientifique informatique qui constate que la méthode de conception classique des systèmes de traitement de données devient un obstacle à l'efficacité des nouveaux systèmes techniques destinés aux lieux de travail et propose une conception de systèmes « pour, avec et par les utilisateurs ». Ce thème servait de base à de nombreuses interventions lors de la conférence « Femmes, travail et informatisation » tenue en 1984 en Italie.

Réflexions de femmes

Par exemple, des informaticiennes danoises proposaient une perspective féministe de développement de systèmes. La capacité de communiquer et de coopérer avec les futurs utilisateurs était essentielle pour intégrer l'informatique comme outil de travail. Il fallait, en outre, une grande sensibilité aux aspects non quantifiables de l'organisation du travail. Ce sont là des qualités essentiellement féminines. Il est donc souhaitable, d'après elles, que des femmes entrent en nombre dans les professions concernées afin d'y exercer leur influence spécifique dans la mesure du possible.

Des informaticiennes italiennes posèrent deux questions clé. Comment pourraient-elles utiliser leur expérience et leurs connaissances en informatique afin de mettre en œuvre les avantages que l'informatisation offre aux femmes ? Comment les femmes peuvent-



elles influencer sur le développement de la science informatique à partir de leur perspective propre ?

Deux norvégiennes socio-ethnologues de travail, ont souligné le rôle du travail non quantifiable et invisible dans le bon fonctionnement d'un bureau. Leurs recherches ont montré que le « bureau du futur » s'est peu réalisé, en fait, parce qu'on n'a pas pris en compte le caractère spécifique du travail de bureau. S'il y a des tâches de routine facilement automatisables, l'essentiel - l'acheminement de l'information - ne l'est pas. Et là, les femmes, avec leur don - inné ou acquis - de service aux autres, jouent un rôle de premier plan dans la communication *informelle*. Des systèmes informatiques et d'organisation de travail qui voudraient améliorer la qualité du travail de bureau ne peuvent se construire



qu'avec la participation active et continue des femmes concernées (16).

Quelle participation ?

En 1985, une conférence sur le développement et l'utilisation de systèmes et outils informatisés, s'est tenue au Danemark. La pensée contestataire d'informaticien(ne)s américains, allemands, italiens et, bien entendu, scandinaves, s'est alliée aux préoccupations des puissants syndicats nordiques.

Il faut comprendre que ces syndicats s'occupent, depuis des années, des « retombées » des changements technologiques sur les travailleurs. Aussi ont-ils tôt obtenu le recyclage comme « prix » exigé. Ils se sont attaqués ensuite à la technologie elle-même : mieux la connaître, par experts interposés, afin de protéger les travailleurs en participant aux décisions.

Cette conférence fut donc un lieu de rencontres de préoccupations d'origines diverses, mais convergentes. Les informaticiens, de leur côté, doivent construire des systèmes qui fonctionnent. Ils ont besoin de la participation des utilisateurs futurs pour transformer en informatique les connaissances pratiques du travail (leur « voler leur savoir, leur mémoire »). Mais les utilisateurs doivent ensuite accepter le système. Les syndicats, quant à eux, veulent s'assurer que le système prenne en compte les besoins de l'être humain au travail.

Les syndicats nordiques ne se contentent plus d'être consultés ex-post ou de limiter leur participation à la prévention des « dégâts du progrès ». Ils ont compris qu'il faut remonter à la conception même du système. C'est là que les utilisatrices doivent participer activement, intervenir et proposer, s'appropriant l'informatisation si l'on veut qu'elle procure une qualité de vie au travail meilleure, en leur offrant des outils plus efficaces.

C'est dans cette perspective qu'on a présenté le projet de recherche et de développement Utopia (17), issu de la collaboration de travailleurs des industries graphiques nordiques avec des informaticiens, afin d'élaborer un micro-ordinateur et des périphériques qui puissent augmenter les qualifications des travailleurs graphiques, au lieu de les éliminer. Il faut ajouter que ce projet s'est inspiré d'un rejet violent du modèle et de la réalité de l'informa-

(7) M. Glogau, « Office Computerization and Work Structures », in *Women, Work and Computerization*, North Holland Press, 1985.

(8) C'est ainsi que les auteurs du rapport Bureautique : quelle politique sociale pour quelle technologie ? décrivent brièvement ce phénomène (pp.56-57), « à partir de nombreuses études effectuées sur le sujet », Chantal Rogérat, dans son article précité dénonce la manière « neutre » et « objective » dont des syndicats se réfèrent à ce phénomène.

(9) Nicole Mandon et Janine Rannou, L'évolution des activités tertiaires en France, *Cahiers de recherche sociologique*, Montréal, octobre 1985.

(10) Entre autres, les Directives syndicales internationales sur les unités de visualisation, grosse brochure publiée à la suite d'une conférence tenue à Genève par 14 fédérations syndicales, octobre 1984.

(11) Norbert Alter, La bureautique dans l'entreprise - les acteurs de l'innovation, les Editions ouvrières, 1985.

(12) Nicole Mandon, op. cit.

(13) Eric Alamichel, « La bureautique dans l'administration - le cas du CNET », *mémoire de maîtrise*, Paris X, 1985.

(14) Ibid.

(15) L. Mehl et P. Buffet, La bureautique dans l'administration française », *la Documentation française*, 1984, pp. 289 et 299.

(16) Voir, dans *Women, Work and computerization*, North Holland Press, 1985.

(17) La brochure The Utopia Project - an Alternative in Text and Images peut s'obtenir auprès du Swedish Center for Working Life, Box 5606, S-114 86 Stockholm.

tisation des journaux aux Etats-Unis.

Il faut également signaler les communications de Christiane Floyd (Berlin) sur le nouveau paradigme en technique de logiciel ; de Walt Scacchi (Californie) sur la démocratisation nécessaire au sein du processus même de production de systèmes informatisés ; et de Sally Hacker, dont l'enquête au Massachusetts Institute of Technology (MIT) mettait en relief les caractères, les sensibilités et les valeurs humaines bien différentes d'informaticiens professionnels, d'une part, et de professeurs de littérature, de l'autre... L'intervention de cette féministe souriante n'était pas prévue au programme.

J'ai participé, pendant ces 4 jours, à un des groupes de travail mixtes sur l'informatisation des bureaux. J'ai dû y insister, à plusieurs reprises, sur son incidence sur le travail des femmes. Et puisqu'on parlait de démocratisation, j'ai aussi mis le doigt sur le caractère parasitaire d'une grande partie du secteur « quaternaire » où les économistes américains rangent « l'information ».

(Quelles informations y produit-on ? Qui communique avec qui ?)

Nous avons longuement débattu de ce qu'on *produit* dans un bureau : la connaissance et sa reproduction. La communication humaine informelle s'avère indispensable ; et non automatisable !

On pourrait venir au bout de pas mal de problèmes sans aucune intervention informatique, par exemple par une réorganisation du travail. L'informaticien(ne) qui veut créer un système valable doit d'abord vivre dans les lieux de travail pendant au moins deux ans, observant, questionnant, corrigeant, échangeant ses impressions avec les utilisateurs(trices) futur(e)s.

Certaines des expériences évoquées valent la peine d'être colportées ici. En ce qui concerne le « temps gagné » par les MTT, deux exemples. Dans telle université au Danemark, on accorde aux femmes, de manière informelle mais bien réelle, ce temps gagné (estimé à 40%) pour s'en servir à leur discrétion, études ou autres. Dans tel

institut de recherche en Suède, on accorde aux femmes, en principe, le temps gagné (10%), mais, en fait, les secrétaires sont toujours tellement débordées de travail qu'elles ne peuvent pas se l'approprier !

Quant aux micro-ordinateurs nouvellement installés dans une institution suédoise, les secrétaires n'y touchaient pas. Que faire ? Réponse d'une informaticienne norvégienne, engagée dans un projet « pilote » : tant mieux ! On ne peut pas décréter un système humain. C'est déjà un premier pas d'y avoir mis les machines. Maintenant il faut laisser aux femmes le temps et la liberté d'expérimenter à leur guise et de découvrir, de créer leurs propres utilisations. L'ordre se fera de lui-même à partir du chaos !

GRETLE GLOGAU

Ce texte est la version raccourcie de la conférence donnée par l'auteur lors des troisièmes journées de réflexion sur l'informatique (Informa-giciens) tenues à Namur en octobre 1986

Un réseau d'utilisatrices

Le réseau Femmes-Informatisation-Bureaux se propose de créer un courant d'échanges, d'informations, d'expériences entre les femmes qui travaillent quotidiennement dans les bureaux pour qu'elles puissent s'affirmer et s'approprier les nouvelles technologies à leur convenance. Périodiquement depuis 1984, un bulletin, des brochures, des réunions donnent corps et voix au réseau. Sans prétention, ni jargon, un réseau humain, autonome, ouvert...
Réseau Femmes Informatisation Bureaux
7, square Albin Cachot - 75013 Paris

Le vide législatif

Si les effets néfastes du travail sur écrans sont aujourd'hui assez bien connus, ils n'ont encore donné lieu à aucune protection législative. Rappelons pourtant que des risques génétiques non encore élucidés s'ajoutent aux effets sur la santé bien connus comme les sensations de brûlures aux yeux, maux de tête, douleurs au dos, aux bras, aux poignets, stress mental... Cette revendication a été posée maintes fois par des femmes.

Ainsi en 1985, lors d'une grande conférence organisée par le gouvernement du Québec, la demande des femmes s'était heurtée à un refus syndical ; ceux-ci prétendant que la négociation des conditions de travail est une prérogative syndicale. Mais les syndicats étant absents du grand tertiaire privé, ils se sont finalement ralliés à la proposition des femmes ; néanmoins à notre connaissance aucune législation n'a encore vu le jour.

Aux Etats-Unis, la « National association of Working Women - 9 to 5 » mène depuis un an campagne pour obtenir une protection globale. A ce jour, les cinq Etats de Washington, Californie, Nouveau-Mexique, Massachusetts et Wisconsin ont promulgué des directives. Quant aux risques génétiques, l'association « 5 to 9 » s'est lancée dans une recherche d'ampleur nationale, en coopération avec le syndicat des « Services Employees International Union », et un centre médical de New York. Ceci parallèlement à l'étude menée par l'Institut national d'hygiène et de sécurité.

En Grande-Bretagne, le « City Center » de Londres, organisme de recherche autonome, spécialisé dans l'étude du travail de bureau mène campagne pour obtenir une protection législative.