



HAL
open science

Quand les rapports sociaux questionnent la santé et la prévention : regard intersectionnel sur l'activité de médiation sociale

Alexis Chambel, Valérie Pueyo

► To cite this version:

Alexis Chambel, Valérie Pueyo. Quand les rapports sociaux questionnent la santé et la prévention : regard intersectionnel sur l'activité de médiation sociale. 56ème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, Jul 2022, Genève, Suisse. hal-03781278

HAL Id: hal-03781278

<https://hal.science/hal-03781278v1>

Submitted on 20 Sep 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



56^{ème} CONGRÈS SELF
6 - 8 juillet 2022

**VULNÉRABILITÉS ET
RISQUES ÉMERGENTS**
penser et agir ensemble pour
transformer durablement

 **EBSCO**host

*The full text of SELF congresses
proceedings in Ergonomics Abstracts is
included in Academic Search Ultimate on
EBSCOhost™*

www.ergonomie-self.org

→ Ergonomics abstract

Quand les rapports sociaux questionnent la santé et la prévention : regard intersectionnel sur l'activité de médiation sociale

Alexis CHAMBEL^{1,2,4}, Valérie PUEYO^{1,2,3}

¹AECTT-EVS UMR 5600 ; ²Université Lumière Lyon 2 ; ³IETL ; ⁴Parcours doctoral en Santé Travail coordonné par l'EHESP dans le cadre du Plan Santé Travail 3

alexis.chambel@gmail.com, valerie.pueyo@univ-lyon2.fr

Résumé. Cette communication s'inscrit dans la lignée des travaux récents visant à mobiliser l'intersectionnalité en ergonomie. A partir d'une étude réalisée auprès de médiatrices sociales, il s'agit de montrer comment les rapports sociaux (notamment de genre et de race) impactent leur activité. Cette étude étant réalisée dans le cadre d'une thèse ayant pour objet la doctrine de prévention et son inadéquation avec les activités de service, il s'agit également d'aborder comment ces rapports sociaux questionnent la doctrine de prévention.

Mots-clés : Doctrine de prévention, intersectionnalité, médiation sociale, culture

When social relations question health and prevention: an intersectional study of the activity of social mediation

Abstract. This paper is in line with recent work mobilizing intersectionality in ergonomics. Based on a study carried out with social mediators, the aim is to show how social relations (particularly gender and race) impact their activity. As this study was carried out in the context of a thesis on the prevention doctrine and its inadequacy with service activities, the aim is also to discuss how these social relations question the prevention doctrine.

Keywords: Prevention doctrine, intersectionality, social mediation, culture.

*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Genève les 6, 7 et 8 juillet 2022. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Chambel, A., Pueyo, V. (2022). Quand les rapports sociaux questionnent la santé et la prévention : regard intersectionnel sur l'activité de médiation sociale. Actes du 56ème Congrès de la SELF, Vulnérabilités et risques émergents : penser et agir ensemble pour transformer durablement. Genève, 6 au 8 juillet 2022.

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

INTRODUCTION

De notre point de vue, les mots et le langage servent les idées : ils les cristallisent et les véhiculent. Aussi nous faisons le choix de rédiger cette communication dans une écriture non sexiste. Différentes règles peuvent être mobilisées pour cela (Perrier, 2021). Nous n'opterons ainsi pas pour une écriture inclusive mobilisant le point médian, qui nous semble alourdir la lecture et être une solution artificielle à l'absence du neutre et à la règle du masculin qui l'emporte sur le féminin. Nous avons préféré utiliser une règle de majorité pour parler des personnes ayant participé à l'étude, et nous emploierons donc le féminin lorsque les équipes sont majoritairement constituées de femmes. La conjugaison des adjectifs qualificatifs lorsqu'il y a plusieurs noms ou pronoms (par exemple pour parler des usagers et usagères, où la règle de majorité n'est pas mobilisable) se fera en appliquant une règle de proximité. Enfin, lorsque le terme nous paraît s'y prêter, nous avons choisi d'opter pour des néologismes qui, en plus d'être non sexiste, évite de marquer une logique de binarité du genre (que nous envisageons comme un espace social pluriel (Beaubatie, 2021)), à l'image du pronom iel. Les adjectifs seront alors accordés en cohérence, et les déterminants neutres.

Sur le plan de la sémantique, il nous semble également important de préciser en préambule pour lever toute ambiguïté que si le terme de race est employé dans cette communication, il l'est toujours en référence à un élément précis : le rapport social. Il ne recouvre donc aucune réalité biologique (depuis longtemps contesté par les sciences s'intéressant à la question) ou culturelle, mais renvoie à une idée spécifique : le racisme et les rapports de domination (et luttes) qui y sont associés. Il ne doit donc pas être confondu avec d'autres termes tels que l'ethnie qui peut être définie comme un « *groupe d'êtres humains qui possède, en plus ou moins grande part, un héritage socio-culturel commun, en particulier la langue* » (CNRTL).

Cette communication s'inscrit dans le cadre d'une thèse financée par le Parcours doctoral national en Santé Travail coordonné par l'EHESP dans le cadre du Plan Santé Travail 3 plus spécifiquement centré sur l'existence d'une « *doctrine de prévention* » (Chambel, Béguin, & Pueyo, 2021; Pueyo, Ruiz, Haettel, & Béguin, 2019) structurant les modalités de pensées et d'actions en prévention des risques professionnels. Le terme de doctrine est défini par le CNRTL comme un « *ensemble de principes, d'énoncés, érigés ou non en système, traduisant une certaine conception de l'univers, de l'existence humaine, de la société, etc., et s'accompagnant volontiers, pour le domaine envisagé, de la formulation de modèles de pensée, de règles de conduite.* » et c'est bien ce que représente de notre point de vue la prévention : un ensemble de principes, d'énoncés, de concepts, de connaissances derrière lesquelles il est possible d'identifier une conception de l'univers (notamment rationnel et quantifiable), di travailleuse (généralement source d'erreurs, qu'un employeuse omnipotent doit protéger, parfois et même souvent contre iel-même), du travail (source de peine et fourmillant de danger). Ces quelques exemples s'inscrivent dans un plus vaste système qui oriente les manières de penser et d'agir en prévention qui peut

être qualifié de « *dispositif* » tel que défini par Foucault (1977). Cette « *trame* » (Pueyo, 2020) qui vient en toile de fond guider l'action des actrices de la prévention ne doit pas être perçue comme une force irrésistible qui imposerait une seule et unique manière d'agir et de penser, mais plutôt comme un support ou un ancrage qui teinterait la grande diversité des pratiques qui existent dans le domaine de la prévention des risques professionnels.

Ce travail de recherche en ergonomie a pour hypothèse centrale l'enracinement fort de la doctrine dans l'industrie, et par extension son inadéquation avec les activités de service. L'objectif est alors d'identifier plus spécifiquement les points de la doctrine qui entre en tension avec les activités de service. La question des rapports sociaux (race, genre, classe, etc.) n'est donc pas, à priori, la focale centrale qui anime ce travail de recherche. Cependant, lors du premier travail de terrain réalisé auprès d'une activité de médiation sociale (point sur lequel nous reviendrons par la suite), nous nous sommes rapidement rendu compte de la manière dont elle était traversée par l'ensemble de ces rapports, et des faibles ressources fournies aujourd'hui par l'ergonomie de l'activité et la prévention des risques professionnels pour penser ces questions.

Cette communication s'inscrit donc dans la lignée des quelques travaux antérieurs en ergonomie qui « *visent à proposer une réflexion quant à la nécessité et l'utilité de considérer dans l'analyse de l'activité des rapports sociaux de genre, classe et race comme imbriqués et situés* ». (Nascimento, Canales Bravo, & Flamard, 2019). Réfléchir à l'imbrication des différents rapports sociaux dans cette perspective renvoie à un courant de pensée et une pratique spécifique portant le nom d'intersectionnalité.

QUELQUES REPÈRES SUR L'INTERSECTIONNALITÉ

Née dans le courant du Black feminism aux États-Unis au cours des années 1980, c'est à la juriste américaine Kimberley Crenshaw (1989) que nous devons le terme d'intersectionnalité. Celui-ci permet alors de mettre en lumière des problématiques rencontrées par certaines minorités ne se sentant pas représentées et mal prises en compte par les luttes d'émancipation existantes (notamment genre et race). Repris aujourd'hui par les sciences sociales, deux dimensions peuvent être identifiées à l'intersectionnalité, l'une politique et l'autre sociologique (Bereni, Chauvin, Jaunait, & Revillard, 2020). La dimension politique concerne alors principalement les espaces militants, et vise dans la lignée du Black feminism à pointer les formes d'invisibilisation des rapports de domination combinés. Il s'agissait à l'époque de traiter principalement de l'expérience des femmes noires, qui ne se reconnaissaient pas dans les luttes afro-américaines ou féministes du fait de la combinaison de ces deux rapports de dominations (genre et race) qui généraient des problématiques propres et une expérience singulière. La dimension sociologique renvoie quant à elle à une manière d'appréhender les rapports sociaux comme étant imbriqués et simultanés. Dans cette orientation, comprendre les rapports de dominations au sein de notre société et à l'échelle des individus « *c'est comprendre des*

rapports et des catégories qui ne se donnent pas séparément dans la réalité empirique et des formes de domination qui ne sont pas vécues de la même manière selon les propriétés des groupes sociaux concernés » (ibid.)

L'intersectionnalité devient alors une manière de se saisir des expériences humaines, une praxis (Nascimento et al., 2019) que peut adopter l'ergonome lors de son intervention et qui vise à penser l'impact combiné des différents rapports sociaux, et non plus à les traiter isolément.

C'est dans cette perspective que nous mobilisons ici le terme d'intersectionnalité et que nous inscrivons cette communication. Il s'agit aussi pour nous de ne pas nous arrêter à la simple mise en avant de la variabilité, mais d'essayer d'aller plus loin, de lui donner de l'épaisseur pour voir comment les rapports participent de cette variabilité observée dans les situations de travail des médiatrices sociales.

LA MÉDIATION SOCIALE

Le travail de terrain a été réalisé auprès d'une association de médiation sociale pendant un an, de juin 2020 à juin 2021. La médiation sociale peut être définie comme une activité d'intermédiaire entre les usagers/usagères et les services publics et privés en vue de réparer le lien social. Cette définition générique se traduit en pratique par une grande variabilité notamment en raison du périmètre extrêmement vaste couvert par le travail de médiation. Elle place également la médiation sociale dans le travail du care, entendu comme une activité « *qui consistent à apporter une réponse concrète aux besoins des autres - travail domestique, de soins, d'éducation, de soutien ou d'assistance* » (Molinier, Laugier, & Paperman, 2009, p. 11) puisqu'il s'agit pour ces travailleuses d'accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches administratives. Toutefois, parler du care, c'est également mobiliser un concept qui fait écho « *pour de nombreux professionnels du soin et de l'assistance qui cherchent à faire formaliser et à faire comprendre la part la moins technique de leur travail, souvent celle qui s'avère la plus importante à leurs yeux : l'attention, la présence, l'accueil, l'écoute...* » (Molinier, 2020, p. 32), car il s'agit bien ici du cœur de l'activité des médiatrices sociales : aider les usagers et usagères avec écoute et bienveillance et prendre en charge le care que nos administrations, notamment du fait de la dématérialisation massive, ont délaissé. Mais, il s'agit également de souligner qu'il s'agit de travailleuses « *pour l'essentiel en bas de l'échelle sociale* » (Molinier, 2020, p. 36), ce qui se révèle d'autant plus vrai dans le cadre de la structure étudiée puisqu'elle a pour vocation, au-delà de la médiation sociale, à proposer un service d'insertion dont les médiatrices sont les bénéficiaires, ce qui se traduit par des contrats courts et différentes aides à la construction du parcours professionnel (temps alloué et accompagnement dans l'élaboration d'un projet professionnel, mise en lien avec les différents services publics dans une logique d'embauche, possibilité de réaliser des entretiens d'embauche sur le temps de travail, etc.) . Enfin, les travailleuses du care sont « *le plus souvent représentées par des femmes Noires ou Arabes* » (Nascimento, 2019), ce qui est également le cas dans l'association auprès de laquelle a été conduite l'étude.

Son organisation se divise en deux types d'activités relativement hermétiques.

La première est orientée vers l'accueil du public avec une répartition par site. Il s'agit alors d'accueillir les usagers et usagères pour répondre à leurs demandes, qui vont d'une simple orientation vers le service approprié à l'accompagnement dans la réalisation des démarches administratives. Les médiatrices peuvent ainsi être amenées à aider un usager ou une usagère à prendre un rendez-vous avec la CAF, à remplir un formulaire pour l'inscription à la cantine auprès de la mairie, ou bien encore à appeler EDF ou une caisse de retraite pour son compte afin de démêler une situation. Ces échanges impliquent de rentrer dans une certaine forme d'intimité avec les bénéficiaires en les questionnant sur des éléments de leur vie privée. De plus, les usagers et usagères peuvent pour certaines venir quotidiennement en prétextant une lecture de courrier pour simplement avoir le plaisir d'échanger avec les médiatrices. Combiné à cette régularité d'une partie des rencontres, se crée progressivement un lien singulier et propre à chaque rencontre. Ces dernières peuvent durer de quelques minutes jusqu'à une heure et se font principalement sur rendez-vous, même si certaines médiations identifiées comme rapides peuvent être effectuées directement lors de l'accueil sur le site.

Le second type d'activité est ce que la structure appelle l'activité de terrain. Elle consiste à aller à la rencontre des usagers et usagères, cette fois à la demande des services publics et privés. Cette rencontre peut s'effectuer de manière physique, ou par téléphone. L'appel des bénéficiaires par les médiateurs de l'équipe de terrain est appelé phoning et représente pour eux une activité à part entière, environ un jour par semaine. Cette équipe est la seule qui soit principalement constituée d'hommes, dans des proportions significatives : contrairement aux autres équipes qui comprennent un homme ou aucun, cette équipe est constituée de 7 hommes pour 3 femmes. Interrogées sur cette différence, la directrice et la responsable des ressources humaines sont d'abord surprises puisqu'elles ne l'avaient absolument pas remarquée. Elles expliquent que le recrutement est effectué en fonction du caractère, elles recherchent ainsi une adéquation avec le poste dans le recrutement, notamment un certain dynamisme. Nous émettons ici le postulat qu'il s'agit d'un impact des représentations de genre sur l'activité des encadrantes, notamment dans le cadre du processus du recrutement, cependant notre travail étant centré sur l'activité des médiatrices nous n'avons pu approfondir cette question. De plus, s'il s'agit toujours en théorie d'aider l'usager, des opérations comme aller déposer dans la boîte aux lettres d'un usager un avis de coupure EDF nous semble bien moins relever du care que l'activité sur site, ce qui corrélé aux représentations de genre peut expliquer la différence de composition entre les équipes.

Le travail d'analyse s'est principalement centré sur l'activité sur site, avec 94 heures d'observations réparties sur l'année et la réalisation de 3 entretiens semi-directifs ciblés spécifiquement sur cette activité. Deux de ces entretiens ont été faits auprès de

médiatrices différentes et le troisième auprès du responsable de deux des trois sites sur lesquels ont été réalisées les observations. 22 personnes ont participé à l'étude : 14 médiatrices, 6 services civiques et 2 responsables de sites. Les services civiques sont en contrat de 2 à 6 mois avec la structure et prennent principalement en charge l'accueil, même s'ils peuvent parfois, lorsque la confiance s'est installée, gérer certaines médiations simples. Comme déjà évoquée, la majorité des personnes ayant participé à l'étude sont des femmes, on dénombre uniquement cinq hommes parmi les participantes : les deux responsables de site, deux médiateurs et un service civique. De la même manière, même si nous ne disposons pas d'informations précises sur l'ethnie des personnes, seules 3 médiatrices sont blanches ou perçues comme telles. L'ensemble des médiatrices sont en situation d'insertion professionnelle, avec des contrats courts et une expérience au poste qui ne dépasse pas les deux ans, la structure cherchant volontairement à servir de tremplin professionnel aux personnes recrutées. De ce fait, la majorité des médiatrices ont entre 20 et 30 ans, quelques médiatrices ont entre 30 et 40 ans et seule une médiatrice a entre 50 et 60 ans.

L'activité des professionnelles au prisme de l'intersectionnalité

Le premier impact sur l'activité des médiatrices, et sans doute le plus marquant du point de vue de la prévention, est un rapport différencié au conflit.

Lors d'un premier rendez-vous au mois de décembre 2020, l'usager se présente avec une demande portant sur sa retraite. Le dossier est alors traité par un médiateur. L'usager n'étant pas satisfait de la réponse apportée par la caisse de retraite, il revient en janvier et est accueilli par la médiatrice J, qui décide d'appeler la caisse de retraite directement. Au cours de l'appel l'usager lui prend le téléphone des mains en lui disant « *Toi, tu es incompétente, tu sais pas faire.* » afin de s'adresser directement à l'organisme. N'acceptant pas ce comportement, J lui signale qu'il n'est pas question qu'il se comporte de la sorte et lui demande le règlement des photocopies. Il refuse de les payer ce qui conduit la médiatrice à lui indiquer qu'il ne sera plus reçu en médiation s'il ne s'acquitte pas de la somme due. Il part et, quelques jours plus tard, reprend malgré tout un nouveau rendez-vous. Afin d'éviter un nouveau conflit tout en permettant l'accueil de l'usager, le responsable de site S décide de mettre en renfort une médiatrice d'un autre établissement ; l'objectif est ici de répondre à l'enjeu de l'association de ne laisser personne dans le besoin, tout en apaisant les tensions. Le jour du rendez-vous, l'usager arrive en retard et J, qui avait été victime des violences, interfère dans son accueil et indique à l'usager qu'il ne pourra être pris en charge du fait de son manque de ponctualité. La médiation n'aura finalement pas lieu ; l'usager préférera des insultes à l'encontre de J avant de quitter le site. Une autre médiatrice, O, qui avait assisté à l'ensemble des échanges, essaiera de le rattraper pour réaliser la médiation sans succès. S prendra quant à lui le parti de l'appeler pour lui indiquer qu'il peut reprendre un rendez-vous, mais qu'il ne doit pas se comporter comme cela avec les médiatrices. L'usager ne reviendra finalement pas.

La médiatrice victime des violences considère qu'il y a ici un manque de collectif et d'entraide. Elle ne comprendra pas la réaction de ses collègues, elle associera également celle de l'usager au fait qu'elle soit une femme, car « *il est macho* » et il n'a pas apprécié « *une femme qui lui rentre dans le lard* ». Pour O, ce comportement n'est pas acceptable, pour autant elle expliquera que « *des fois je suis plus souple parce que je sais que le racisme il existe* » et « *je suis à l'écoute des personnes étrangères parce que je sais ce qu'elles subissent* ». Il en est de même pour S, qui a lui aussi fait l'expérience du racisme, et plus particulièrement des discriminations qui peuvent avoir lieu lors des échanges avec les administrations. Ces discriminations sont loin d'être anecdotiques et ont fréquemment pu être observées lors de l'intervention, notamment par le changement de tonalité qu'opèrent les agents des services lors d'un appel des médiatrices. Lorsque l'usager doit prendre la parole et qu'il est plus difficile de le comprendre du fait d'un accent, le ton de l'agent se fait fréquemment plus sec, un agacement se fait sentir lorsqu'il doit répéter et c'est toute la conversation qui devient plus lourde et moins courtoise. Cette expérience du racisme ne fait pas partie du parcours de J, la médiatrice victime de violence, qui est une femme Blanche. Cet exemple illustre ainsi comment le parcours et l'expérience des discriminations, qu'elle soit liée aux rapports sociaux de genre ou de race, peuvent induire un rapport différencié aux violences, et conduire à des réactions opposées. Ce rapport différencié peut également devenir une source de tension au sein des collectifs s'il ne peut être mis en débat.

Au-delà de situations aussi marquantes que celle que nous venons d'aborder, c'est toute l'activité quotidienne des médiatrices qui se retrouve impactée. Dans une logique opposée, les médiatrices se voient ainsi fréquemment bénéficier de cadeaux de la part des usagers et des usagères qu'elles ont aidées dans leurs démarches. L'acceptation ou le refus des cadeaux est conditionné par de nombreux paramètres (nature du cadeau, valeurs, importance de la médiation réalisée...). Parmi ces paramètres, l'ethnie réelle ou perçue de l'usager, et la culture associée, est importante. Cette dernière nous expliquait ainsi : « *Je peux pas le refuser parce que ça fait partie de leurs cultures aussi, on peut pas refuser un cadeau d'une... surtout les personnes maghrébines, quand ils nous offrent un cadeau, ça se fait pas qu'on leur refuse. Du coup, je commence à accepter, parce qu'eux ils le prennent mal !* ». C'est donc l'effet supposé du refus qui conditionnera la décision de la médiatrice. Or si cette question peut sembler futile de prime abord, elle participe en réalité de la gestion de la relation et de son maintien dans un registre considéré comme adaptée par la médiatrice.

Les différences culturelles entre médiatrices et bénéficiaires peuvent également amener un rapport différencié à l'espace, faisant écho ici au concept de proxémie (Hall, 1971). Ces différences concernent principalement la distance intime et provoquent une gêne des médiatrices lorsque les usagers et usagères se tiennent trop près lors de certains échanges.

C'est parfois l'ethnie perçue ou réelle de la médiatrice qui pourra influencer sur le comportement des

bénéficiaires. C'est ainsi qu'un usager pourra dire à une médiatrice « *qu'entre cousins faut s'entraider* », ou qu'une de ses collègues verra dans la familiarité d'une usagère un rapport avec la race et le genre en précisant « *elle s'est prise pour ma mère, sans doute parce qu'elle est une femme noire* ». Pour une autre médiatrice, cela lui demandera également de choisir la langue dans laquelle elle conduira la médiation. En effet, il sera fréquent que les bénéficiaires choisissent de lui parler en arabe. Face à un traitement similaire, une de ses collègues ne disposera pas du même choix : elle ne parle pas arabe contrairement à ce qu'ils pensent. L'ensemble de ces éléments renvoient là aussi à la gestion de la relation et à la posture de médiation.

Pendant la période de pandémie, il était demandé aux médiatrices de n'accepter qu'un bénéficiaire par médiation afin de limiter le nombre de personnes présentes en même temps sur le site. Lors de l'accueil d'un couple, la médiatrice dut transiger avec cette règle. Il s'agissait d'un couple dont seule la femme maîtrisait le français. La médiatrice commença par faire rentrer uniquement l'usagère, mais celle-ci semblait particulièrement stressée et refusait que soit traité son dossier sans son mari. La médiatrice dut alors faire rentrer l'époux et conduire la médiation dans un rapport triangulaire où l'épouse jouait un rôle de traductrice entre son mari et la médiatrice.

Enfin, ce sont fréquemment des connaissances et compétences acquises dans leur expérience quotidienne et plus spécifiquement dans le cadre du travail domestique, qui permettent à ces femmes de réaliser les médiations. L'exemple le plus marquant se situe dans les ateliers numériques, une activité qui consiste en l'enseignement des bases de l'informatique pour permettre la réalisation des démarches administratives en autonomie (usage de la souris et du clavier, écriture de mail à des administrations, accès aux sites des divers services publics ou privés, etc.). L'une des médiatrices, dans la préparation des exercices, choisissait un site spécifique, appelé « *l'âge d'or* » plutôt que des sites pour enfants afin de ne pas les infantiliser et heurter la sensibilité des bénéficiaires. Lors de la réalisation des ateliers, elle a également la capacité de gérer plusieurs usagers et usagères et fait preuve de nombreuses compétences de pédagogie. On pourra citer ici l'exemple de la valorisation des progrès des bénéficiaires, ou la reformulation d'une explication mal comprise. Lorsqu'elle sera interrogée sur l'origine de ses compétences, la médiatrice les associera au fait qu'elle a fréquemment fait faire ses devoirs à ses frères et sœurs. Mais même dans le cadre d'une médiation, les connaissances sur le fonctionnement du foyer seront utiles aux médiatrices. C'est ainsi qu'une médiatrice conseillait l'usagère sur l'échéancier EDF à mettre en place, lorsque je l'interrogeais à ce sujet, elle m'expliquait alors : « *Avec 2 enfants je sais qu'elle a beaucoup de lessives, vaut mieux surfacturer un peu, si elle consomme moins on lui rembourse la différence, si elle consomme plus ça fera pas beaucoup de différence* ». Ce passage illustre, en plus du « *care* » apporté à la santé financière de l'usagère par la médiatrice, l'utilité des connaissances développées dans la vie de tous les jours.

DISCUSSION

L'ensemble de ces exemples questionnent la doctrine de prévention, dans la mesure où celle-ci n'intègre pas la question des rapports sociaux. Par conséquent, elle ne participe pas la construction d'un cadre collectif par les travailleuses qui permette de les penser et de les gérer au cours de leur activité quotidienne. Ceux-ci se retrouvent alors à penser ces questions et problématiques de manières individualisées.

Dans le premier cas, les violences ne seront tout bonnement pas acceptables du point de vue de la prévention, toutefois la manière dont les rapports sociaux peuvent participer à leurs émergences n'est pas pensée. De plus, la solution d'exclure l'usager, qui paraîtrait pertinente au regard de la doctrine, conduirait sans doute en l'état à un conflit éthique pour S et O s'ils se trouvaient dans l'obligation de la mettre en application.

Dans les autres cas, la doctrine de prévention ne donne aucune ressource sur la gestion des différences culturelles dans la relation de service, cette notion n'est en effet que peu travaillée en prévention. La seule référence à la culture se trouvera dans la « *culture de prévention* », terme qui émergea dans le champ de la sûreté à l'issue des accidents de Tchernobyl (Galey, 2019; INSAG, 1987, 1991) et qui relève, de notre point de vue, de l'instrumentalisation de la notion de culture par les pratiques gestionnaires dans une approche purement fonctionnaliste (Nascimento, 2020). Il s'agit en effet ici uniquement de parler d'une culture organisationnelle : de l'imprégnation des organisations par les connaissances, concepts et valeurs de la doctrine de prévention dans une logique d'amélioration de la santé et de la sécurité. Nous nous inscrivons ici dans la lignée de l'anthropologue Haukuleid (2008) qui rappelle que « *du point de vue de l'anthropologie, la culture peut difficilement être managée* », car elle renvoie à un objet beaucoup plus riche. Il adresse ainsi, comme le souligne Nascimento (2020), une critique « *à la littérature – notamment managériale – qui s'est emparée de la notion de culture de manière superficielle, au travers d'une vision de contrôle et de manipulation accompagnée d'un point de vue naïf sur l'influence du management sur la culture du travailleur* ».

De plus, la doctrine de prévention repose sur le principe de subordination et la responsabilité de l'employeuse. Cette fiction juridique, qui transforme l'espace politique qu'est l'entreprise en une seule et même personne morale tend à vouloir s'imposer dans le domaine de la prévention et induit un constat simple : c'est de la part de la direction que doivent provenir les règles qui seront mises en application par les travailleuses. Agir en prévention via la mise en place d'espace d'échanges et de partages collectifs, dans la perspective de la constitution d'un « *monde professionnel* » (Béguin, 2004, 2010) entendu comme « *des épistémés professionnelles, des constructions d'arrière-plan qu'un opérateur compétent véhicule avec lui, et qui lui permettent d'habiter une situation professionnelle* » (Béguin, 2021) représenterait une démarche innovante. Peut-être apparaîtrait-elle même incongrue tant l'idée d'une prévention immanente aux travailleurs entre en décalage avec la

verticalité inhérente à la doctrine de prévention. Il ne s'agirait pas ici de former, informer ou sensibiliser comme cela est fait classiquement en prévention, mais plutôt de participer à la construction d'un référentiel commun pouvant être une ressource pour l'action, mais également au partage des savoirs et compétences dont disposent déjà les professionnels.

Nous voyons dans ces deux points une « lutte de cultures », terme développé pour parler de « la bataille menée par les travailleurs face à la culture dominante représentée par l'idéologie managériale ancrée dans le paradigme du contrôle (Nascimento, 2019). Une analyse par le prisme de la lutte de cultures permet d'une part de dévoiler l'instrumentalisation de la notion de culture comme promotion d'un fantasme d'unité, d'uniformisation tant prôné par l'idée d'une culture d'entreprise homogène au sein des organisations. D'autre part elle vient contribuer à une réflexion qui défend l'idée que les travailleurs ne subissent pas passivement les exigences de leurs milieux de travail ». (Nascimento, 2020), car c'est bien ici une culture de prévention homogène qu'il s'agit de faire pénétrer au sein de l'organisation, notamment auprès de travailleuses passives, « des objets de droit, subissant leurs conditions de travail » (Lecocq, Dupuis, & Forest, 2018, p. 44). La doctrine de prévention se rapproche ainsi des « dispositifs d'enrôlement » maniés par les planeurs et décrits par Dujarier (2015). Ces dispositifs délivrent des messages et des discours pour accompagner les démarches de changement, les faire accepter, voire désirer » (Nascimento, 2020).

Enfin, la doctrine de prévention repose d'une part sur une certaine logique de stabilité du cadre et, d'autre part, sur les concepts de danger et de risque dans une approche substantialiste et extrinsèque (Kermisch, 2011). Le bénéficiaire d'un service devient alors un danger et iel subit le même traitement que n'importe quel toxique dont il faut protéger les travailleuses via des « écrans normatifs, matériels et réglementaires » (Mohammed-Brahim & Garrigou, 2009). Sa seule capacité d'action envisagée est sa capacité à déstabiliser ce cadre bien pensé en amont par iel dirigeant d'entreprise. Le prendre en compte comme une personne « toute entière, prise dans le déroulement de son histoire et dans ses rapports aux autres, qui est engagée dans l'activité par tout son corps : ses fonctions biologiques, son intelligence, son affectivité » (Teiger, 2007, p. 35) est un pas de côté qui n'est pas opéré, même en ergonomie dont la focale reste la travailleuse.

CONCLUSION ET MISE EN PERSPECTIVE

Parler de variabilité est facilitateur en ergonomie, cela nous permet de parler de la diversité sans la nommer, peut-être car le réel nous paraît trop complexe pour rendre compte de toute son épaisseur. Mais ne pas nommer les choses, c'est aussi dans une certaine mesure les invisibiliser, car cela ne donne aucune information sur ce qui les compose. Le développement de l'intersectionnalité nous paraît une opportunité pour l'ergonomie de construire de nouveaux outils structurants, ou a minima de revoir notre regard sur les situations afin de lever un peu de cette invisibilité. Elle est de notre point de vue, une posture de recherche qui par son caractère situé peut facilement être adoptée par les ergonomes. Du point

de vue de la doctrine de prévention, le pas de côté à effectuer est sans doute plus important, mais nécessaire lorsque l'on cherche à préserver la santé des travailleurs.

BIBLIOGRAPHIE

- Beaubatie, E. (2021). Le genre pluriel. *Cahiers du Genre*, n° 70(1), 51-74.
- Béguin, P. (2004). Monde, version des mondes et monde commun. *Bulletin de psychologie*, 57(1), 45-48.
- Béguin, P. (2010, novembre 19). *Conduite de projet et fabrication collective du travail: Une approche développementale* (Document de synthèse en vue d'obtenir une habilitation à diriger des recherches). Université Victor Segalen Bordeaux 2, Bordeaux.
- Béguin, P. (2021, octobre 25). *Des génèses instrumentales aux transitions professionnelles*. Communication au colloque « Approche instrumentale, Expansion et devenirs », Maison de la recherche, Université Paris 8.
- Bereni, L., Chauvin, S., Jaunait, A., & Revillard, A. (2020). *Introduction aux études sur le genre*.
- Chambel, A., Béguin, P., & Pueyo, V. (2021). Mutation du travail et doctrine de prévention. *Actes du 55ème Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française* (p. 298-303). Présenté à « L'activité et ses frontières » Penser et agir sur les transformations de nos sociétés, Paris. Consulté à l'adresse <https://ergonomie-self.org/wp-content/uploads/2021/01/SELF-2020-actes.pdf>
- Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics. *University of Chicago Legal Forum*, 1989, 139-168.
- Dujarier, M.-A. (2015). *Le management désincarné: Enquête sur les nouveaux cadres du travail*. Cahiers libres. Paris: la Découverte.
- Foucault, M. (1977). Le jeu de Michel Foucault. *Dits et écrits* (Gallimard., Vol. 3, p. 298-329).
- Galey, L. (2019). *Comprendre les situations d'exposition aux nanoparticules par l'intégration de l'activité de travail à la mesure: Vers une construction de la prévention* (thesis). Bordeaux.
- Hall, E. T. (1971). *La dimension cachée*. (A. Petita, Trad.). Paris: Seuil.
- Haukelid, K. (2008). Theories of (safety) culture revisited—An anthropological approach. *Safety Science, Regulatory Issues, Safety Climate, Culture and Management Papers selected from the third international conference Working on Safety (WOS2006)*, September 12-15th, 2006, Zeewolde, The Netherlands, 46(3), 413-426.
- INSAG. (1987). *Rapport récapitulatif sur la reunion d'analyse de l'accident de Tchernobyl*.
- INSAG. (1991). *Culture de sûreté*. Vienne: Agence Internationale de l'Energie Atomique.
- Kermisch, C. (2011). *Le concept de risque: De l'épistémologie à l'éthique*. Paris: Lavoisier.

- Lecocq, C., Dupuis, B., & Forest, H. (2018). *Santé au travail: Vers un système simplifié pour une prévention renforcée*.
- Mohammed-Brahim, B., & Garrigou, A. (2009). Une approche critique du modèle dominant de prévention du risque chimique. L'apport de l'ergotoxicologie. *Activités*, 06(6-1). Consulté novembre 25, 2019, à l'adresse <http://journals.openedition.org/activites/2086>
- Molinier, P. (2020). *Le travail du care* (2^e éd.). Paris: La Dispute.
- Molinier, P., Laugier, S., & Paperman, P. (2009). *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*. Petite bibliothèque Payot. Paris: Payot & Rivages.
- Nascimento, A. (2019). *La notion de culture et ses usages dans l'intervention ergonomique: Contributions pour un positionnement critique* (Mémoire de synthèse en vue de l'obtention du diplôme d'Habilitation à Diriger des Recherches). Conservatoire national des arts et métiers - CNAM, Paris.
- Nascimento, A. (2020). Changement organisationnel, changement culturel? Repères pour l'intervention ergonomique. *Le travail humain*, 83(2), 161-177. Paris cedex 14: Presses Universitaires de France.
- Nascimento, A., Canales Bravo, N., & Flamard, L. (2019). Penser l'intersectionnalité en ergonomie, prendre en compte les rapports sociaux dans l'activité. *54^{ème} Congrès de la société d'ergonomie de langue française* (p. 7). Présenté à Contribuer à un autre monde, Tours.
- Perrier, G. (2021). Réflexions et propositions concrètes pour une écriture non sexiste dans les revues académiques. *Cahiers du Genre*, n° 70(1), 215-224.
- Pueyo, V. (2020, janvier 24). *Pour une Prospective du Travail. Les mutations et transitions du travail à hauteur d'Hommes* (HDR). Université Lumière Lyon 2. Consulté à l'adresse <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-02480599>
- Pueyo, V., Ruiz, C., Haettel, B., & Béguin, P. (2019). *Connaissance des situations réelles de travail des aides à domicile et doctrine de prévention* (Recherche réalisée pour la Direction Générale du travail dans le cadre du troisième Plan Santé au Travail (PST3)). Lyon.
- Teiger, C. (2007). De l'irruption de l'intervention dans la recherche en ergonomie. *Education permanente*, (170), 35-50. Université de Paris-Dauphine,.