

La maintenance des micro-ordinateurs au féminin

Clevi Elena Rapkiewicz and Natacha Djani

Volume 10, Number 1, 1997

D'actualité

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/057911ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/057911ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Revue Recherches féministes

ISSN

0838-4479 (print)

1705-9240 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Rapkiewicz, C. E. & Djani, N. (1997). La maintenance des micro-ordinateurs au féminin. *Recherches féministes*, 10(1), 77–95. <https://doi.org/10.7202/057911ar>

Article abstract

This paper is concerned with a study on the self-perception of a group of women who, after a long period of unemployment, are presently learning computer maintenance in a French firm in the framework of a project carried out by an association which supplies formation and provides professional insertion. This association was convinced that so-called female qualities for relationship could facilitate women's entry into this employment position. We shall show that, instead of incorporating in their speech the value of their qualities for public relations, the women embody their supervisors' representation. However, combining their preceding experiences and newly acquired knowledge the women come through all right in computer maintenance.

La maintenance des micro-ordinateurs au féminin¹

Clewi Elena Rapkiewicz et Natacha Djani

Malgré une participation plus grande des femmes à la sphère productive, l'image de leur handicap dans le domaine scientifique et technologique demeure. Elles sont depuis longtemps considérées comme inaptes à l'égard de la science et de la technologie.

Dans le domaine de la recherche, Helena Hirata et Chantal Rogerat (1988) attirent l'attention sur le contrôle masculin des outils dans les sociétés préindustrielles et sur celui de la technique dans les sociétés industrielles. D'après Paola Tabet (1979), déjà dans les sociétés de chasse et de cueillette, les formes de contrôle masculin des instruments de production avaient pour corollaire le sous-équipement des femmes. Un exemple à ce sujet dans les sociétés préindustrielles est donné par Maurice Godelier (1982: 33) qui a montré que, chez les Baruya de Nouvelle-Guinée, la fabrication des outils et des armes était une activité exclusivement masculine:

Même le bâton à fourir, outil essentiel de la femme qui s'en sert pour planter et récolter, n'est pas fabriqué par elle. Un père en fabrique un pour sa fille, un mari pour sa femme, et ils leur donnent [...] Il est en effet évident qu'une femme saurait se tailler elle-même avec une hache une branche de bois dur et la rendre pointue, si elle était *socialement*² autorisée à le faire [...] Les femmes sont ainsi exclues de la propriété de la terre, de la fabrication et du contrôle des outils, donc des moyens matériels de production.

En ce qui a trait aux sociétés industrielles, notre revue de la littérature montre que les possibilités d'emploi créées par les nouvelles technologies concernent notamment des postes de travail techniques liés à la maintenance, un domaine masculin (Humphrey 1987; Mitter 1995). Par exemple, Ghislaine Doniol-Shaw (1988) a observé que, dans les filières de l'électronique et de l'informatique industrielle, certains responsables refusaient d'embaucher des

-
1. Nous remercions très sincèrement Françoise Laborie (Groupe d'études sur la division sociale et sexuelle du travail-GEDISST/CNRS) pour sa disponibilité quant à la révision de la version française de notre texte et aussi pour ses commentaires sur le fond.
 2. L'emploi de l'italique a pour but d'attirer l'attention sur l'aspect social et non naturel de ce contrôle.

techniciennes ayant un baccalauréat ou même un BTS³ parce que «ça ne ferait pas sérieux» auprès de leur clientèle. Selon les employeurs, les techniciens «n'aiment pas ce travail dans les ateliers» et ils concluent qu'ils «embaucheraient volontiers des femmes» pour le faire. En d'autres mots, pour le travail à l'interne de réparation des cartes comprenant les circuits imprimés, les employeurs embaucheraient des femmes, tandis que la détection des pannes et l'entretien des appareils chez la clientèle seraient un domaine masculin.

Tous ces travaux montrent qu'il y a une forte masculinisation du maniement et de la maintenance des outils techniques, y compris dans les cas où il y a des contacts avec une clientèle. Qu'en est-il aujourd'hui à cet égard? Qu'en est-il aussi de la représentation des hommes et surtout des femmes quant à la présence des femmes dans un métier prétendument masculin?

Nous avons mené une enquête sur la maintenance en informatique dans le but de mieux connaître le contenu et l'organisation des représentations sociales⁴ élaborées par des femmes ayant suivi une même formation dans un métier technique. L'enquête a été effectuée dans une grande société informatique de Paris, que nous nommerons «Souris». Cette dernière existant sur le marché français depuis plus de 20 ans et ayant connu le passage des gros systèmes⁵ vers la micro-informatique, elle nous a paru constituer le type idéal de société où faire une telle enquête.

Le groupe étudié est constitué de onze chômeuses de longue durée qui ont été embauchées récemment par Souris. Elles avaient antérieurement achevé la première étape d'un projet de formation et d'insertion professionnelles pour devenir «agente de maintenance en informatique», la seconde étape devant se

-
3. BAC: baccalauréat, soit un grade universitaire conféré à la suite d'examens qui terminent les études secondaires;
BTS: brevet de technicien supérieur, soit un diplôme national sanctionnant deux ou trois années d'études supérieures dans un domaine très spécialisé;
CAP: certificat d'aptitude professionnelle. Il s'agit d'un type d'enseignement professionnel correspondant à la troisième lycée.
 4. Selon Abric (1994: 13), «toute représentation est une forme de vision globale et unitaire d'un objet, mais aussi d'un sujet. Cette représentation restructure la réalité pour permettre une intégration à la fois des caractéristiques objectives de l'objet, des expériences antérieures du sujet, et de son système d'attitudes et de normes. Cela permet de définir la représentation comme une vision fonctionnelle du monde, qui permet à l'individu ou au groupe de donner un sens à ses conduites, et de comprendre la réalité, à travers son propre système de références, donc de s'y adapter, de s'y définir une place». Toujours selon Abric (1994: 12), «une représentation est toujours représentation de quelque chose pour quelqu'un».
 5. À partir d'ici, pour faciliter la compréhension du texte et ne pas répéter cette explication, nous emploierons l'expression «gros systèmes» (*mainframe*) en opposition à «micro-ordinateur». Dans le cadre de notre étude, «gros système» inclut aussi les ordinateurs moyens (*middle range*). Les gros systèmes sont des ordinateurs centralisés (et en général enchâssés dans un environnement climatisé et d'accès restreint) que plusieurs usagers utilisent depuis des terminaux. Les ordinateurs moyens peuvent être des machines centralisées avec des terminaux ou des serveurs qui fournissent des services à d'autres ordinateurs (clients). Un terminal ne fonctionne pas si l'ordinateur auquel il est lié est en panne. Un micro-ordinateur fonctionne même quand le serveur est en panne, sauf que, dans ce dernier cas, les services de réseau ne sont pas disponibles.

réaliser chez Souris. Précisons que les deux étapes s'inscrivent dans un projet qu'une organisation de formation («Assoc») avait réussi à faire financer par la Communauté européenne dans le cadre du projet NOW (New Opportunities for Women). Assoc mène en effet à Paris des projets d'insertion professionnelle et de formation pour l'emploi en partenariat avec des entreprises publiques et privées.

La première étape, d'une durée de quatre mois, a consisté en une formation initiale de remise à niveau (en mathématique et en français) et en une formation aux compétences transversales au métier, comme la communication. La seconde étape correspond à une insertion professionnelle au moyen de contrats CIE⁶ chez Souris durant douze mois. Il s'agit d'une sorte de formation basée sur l'alternance, où chaque stagiaire est suivie par un tuteur, qui l'initie au travail de maintenance en informatique. L'évolution est progressive jusqu'au moment où la stagiaire se rend chez la clientèle. Il existe un certain rapport hiérarchique entre le tuteur et la stagiaire, car certains contrôles, par exemple celui de la ponctualité, le concernent. Un gestionnaire supervise chaque équipe. La formation est complétée par des cours à raison d'une durée d'une semaine par mois.

L'enquête

La période de l'enquête s'est située après huit à dix mois d'embauche des stagiaires. Notons que nous avons eu de la difficulté à joindre une des stagiaires qui était en congé. Par ailleurs, c'est Assoc qui a choisi les tuteurs et les gestionnaires à interviewer. Cependant, nous avons demandé d'inclure dans le groupe au moins un supérieur d'une salariée ayant réussi le stage et un supérieur d'une autre qui n'y est pas arrivée. Bref, un cas de succès et un cas d'échec. Tous les tuteurs et les gestionnaires, y compris ceux que nous n'avons pas interviewés, sont des hommes. Nous avons donc interrogé dix stagiaires sur onze, deux gestionnaires sur quatre et six tuteurs.

L'ensemble des entretiens, du type semi-directif, ont été faits chez Souris et tous, sauf un, ont été enregistrés, retranscrits et suivis d'une analyse de contenu. Les stagiaires ont été interviewées individuellement. Par contre, dans le cas des tuteurs et des gestionnaires, les entretiens se sont déroulés en présence d'une personne d'Assoc. La durée des entretiens a varié entre une demi-heure et une heure et demie.

S'agissant des stagiaires, nous disposons par ailleurs de deux types de documents. D'une part, un dossier préparé par chaque stagiaire au début de la session de formation contenant de l'information sur son parcours scolaire et professionnel. D'autre part, Souris nous a fourni un «bilan» du premier trimestre de stage. Le «bilan» regroupait les commentaires rédigés par les tuteurs et les gestionnaires concernant les relations qu'ils entretenaient avec les stagiaires. Avant d'interroger une stagiaire, nous savions donc comment son travail était perçu par son tuteur. Ces indications nous permettaient d'approfondir certains

6. Le «contrat initiative emploi » (CIE) a été créé en août 1995. Il a essentiellement pour but de favoriser l'insertion des demandeuses et demandeurs d'emploi durablement exclus du marché du travail ou rencontrant de graves difficultés d'insertion (DARES 1997).

points avec la personne interrogée. Par exemple, si le questionnaire mentionnait qu'une stagiaire avait des difficultés d'intégration, nous en recherchions les causes au cours des entretiens en posant les questions appropriées.

Le tableau 1 fournit certaines données sur les onze stagiaires. La plupart ont entre 35 et 46 ans. Elles ont un faible niveau scolaire et la majorité étaient au chômage depuis au moins une année lorsqu'elles se sont jointes au projet. Auparavant, elles travaillaient surtout dans le secteur tertiaire comme secrétaires, vendeuses, clavistes, secrétaires commerciales; deux femmes travaillaient comme câbleuses. Leurs situations familiales sont assez variées: cinq femmes vivent seules ou sans conjoint (trois avec des enfants) et cinq vivent en couple (trois avec des enfants).

Tableau 1
Profil des stagiaires

Âge	Formation	Expérience professionnelle	Situation familiale
35	BAC G1	secrétaire commerciale	seule avec 2 enfants
46	BAC	secrétaire	couple avec 1 enfant
46	sans information	assistante de direction	couple avec 1 enfant
40	CAP Couture	secrétaire commerciale	couple avec 2 enfants
19	BAC C	aucune	seule sans enfant
26	BTS Comptabilité	technicienne de surface	seule sans enfant
52	CAP Dactylo	secrétaire bilingue	couple sans enfant
41	troisième	câbleuse	couple avec 2 entants
41	CAP Aide comptable	claviste	seule avec 1 enfant
32	CAP Vendeuse	vendeuse	couple sans enfant
37	BAC	monteuse-câbleuse	seule avec 4 enfants

La plupart des tuteurs et des gestionnaires interviewés ont plus de 45 ans et sont mariés. Ils travaillent depuis longtemps dans l'entreprise (au moins treize ans) et ont commencé leur carrière chez Souris ou ailleurs comme câbleurs ou magasiniers.

La maintenance des micro-ordinateurs

Chez Souris, le travail d'agent ou d'agente de maintenance en informatique comprend deux domaines: le matériel et les logiciels. Ainsi, les stagiaires doivent:

- savoir monter une station, c'est-à-dire brancher toutes les parties d'un poste de travail informatisé (écran, imprimante, souris, etc.) pour rendre le micro-ordinateur opérationnel;
- ouvrir les ordinateurs et les imprimantes pour trouver les problèmes et introduire des cartes (pour augmenter la mémoire, par exemple);
- installer des logiciels: à partir des disquettes, mettre des logiciels sur le disque dur afin qu'ils puissent être utilisés par les usagers et les usagères;
- à l'appel d'un utilisateur ou d'une utilisatrice, se déplacer chez cette personne et détecter la panne de l'ordinateur ou d'un logiciel, et la traiter sur place;
- configurer des micro-ordinateurs et des logiciels, soit modifier certains paramètres des logiciels selon les caractéristiques des ordinateurs où ils seront utilisés.

Le travail est divisé en plusieurs niveaux. Les stagiaires font ce qui, chez Souris, est appelé de la «maintenance de premier niveau», c'est-à-dire qu'elles sont chargées des problèmes les plus courants et qui ne demandent pas une maîtrise technique élevée. Par contre, les tuteurs et les autres membres de l'équipe ont déjà les compétences et l'ancienneté nécessaires pour travailler à des niveaux de maintenance plus approfondis.

Le travail de maintenance informatique connaît des transformations qui vont, dans une certaine mesure, en sens inverse de celles de la technique. Aujourd'hui, alors que les ordinateurs sont plus puissants et plus complexes, leur maintenance est plus simple. Les raisons de cette simplification sont à la fois techniques et économiques. Du côté technique, la simplification est paradoxale. La miniaturisation des composants matériels permet l'accroissement du nombre d'éléments par centimètre carré, mais elle impose qu'un ensemble entier de pièces soit changé, car les composants sont minuscules et difficilement détachables sur place. De plus, il se révèle également très ardu de mettre en évidence l'élément défectueux, alors que l'on repère facilement l'ensemble qui provoque la panne, chaque fonction étant définie par des ensembles particuliers. Du point de vue économique, la production de masse a entraîné la chute des prix. Il est à présent plus facile et plus rentable de changer les ensembles et les cartes que de les réparer⁷.

Il faut toutefois remarquer que la simplification ne signifie pas forcément la dévalorisation du métier de maintenance. La valeur accordée au métier change de manière ambivalente: celui-ci connaît à la fois une perte d'importance liée à l'amplitude de la panne et un surcroît de visibilité dû à la diffusion de la micro-informatique. Auparavant, avec les gros systèmes, les pannes étaient «globales», car une partie considérable de l'institution ou de l'entreprise dépendait de la machine et donc du travail du technicien responsable de la réparation. Aujourd'hui, une panne dans le cas d'un micro-ordinateur est plutôt «locale». Si la diffusion de la micro-informatique a provoqué une diminution de l'amplitude des pannes, elle a, par contre, rendu plus visible le travail de maintenance. Bref, malgré le caractère local des pannes, l'utilisation massive de l'informatique par des personnes non initiées et de plus en plus nombreuses rend

7. Il se peut qu'on arrive même aux micro-ordinateurs jetables.

le travail des agents et des agentes de maintenance mieux connu. En outre, les utilisatrices et les utilisateurs débutants ou qui éprouvent des difficultés d'usage sollicitent fréquemment l'aide de ceux et celles qui s'occupent de maintenance. À titre d'exemple, un gestionnaire explique: «On se retrouve chez nous avec des clients qui sont devant un micro à le regarder là et, à la moindre panne, ils font appel à nous, mais souvent ce ne sont pas des pannes; ils ne savent pas s'en servir. On est confronté à ça tous les jours».

Pour les gros systèmes, un professionnel se déplaçait pour dépanner la machine. Cela lui demandait une connaissance approfondie de l'architecture de l'ordinateur et une certaine compétence relationnelle pour établir le contact avec le client. Celui-ci étant en général un informaticien, le dialogue avait alors lieu entre «pairs» qui employaient à peu près le même langage et avaient des connaissances techniques similaires, quoique de niveaux différents⁸. Un tuteur souligne, au sujet des gros systèmes: «Il y avait chez les utilisateurs des clients avec un ingénieur système, un directeur d'exploitation, plein de personnes compétentes».

Au contraire, dans le cas de la micro-informatique, le «client» n'est plus un technicien. Comme l'explique un gestionnaire, aujourd'hui, le travail de maintenance consiste à «assurer un poste de travail qui tourne aussi bien chez les secrétaires que chez les développeurs ou les directeurs».

Dans ce dernier cas, il n'y a plus de dialogue entre pairs⁹, ce qui peut entraîner une valorisation du métier de maintenance. Les utilisateurs et les utilisatrices profanes, pour reprendre la terminologie d'Anthony Giddens (1994), valorisent les personnes qui sont capables de les dépanner. Si, avec les gros systèmes, la terminologie propre au domaine informatique était employée par les techniciens pour confondre les profanes, avec la micro-informatique, les agentes et les agents de maintenance jouent le rôle d'«interface», c'est-à-dire qu'ils font la connexion entre les profanes et le système abstrait (Giddens 1994), représenté ici par l'informatique.

Par ailleurs, le prix et la taille des micro-ordinateurs permettent de nos jours, dans le cas des pannes les plus graves, de remplacer la machine et de la ramener¹⁰ dans un atelier pour le dépannage. Cela était plus difficile du temps des gros systèmes. Le technicien pouvait alors rester plusieurs jours dans l'entreprise cliente. Un tuteur raconte qu'une fois, au lieu de partir le lendemain, il a «passé Noël et le jour de l'An là-bas» chez son client en Provence. Avec la micro-informatique, au contraire, les rencontres entre les personnes qui utilisent les ordinateurs et les agents et agentes de maintenance sont en général de courte durée.

C'est pourquoi nous émettons l'hypothèse que les qualités communicatives et relationnelles sont aujourd'hui plus valorisées que la maîtrise technique en soi, car:

-
8. Du côté de l'informatique en tant que telle, le travail concerne surtout les logiciels, tandis que le dépannage vise plutôt le matériel. Mais dans le premier cas, il faut avoir tout de même des connaissances sur le matériel et dans le second on utilise des logiciels pour tester la machine.
 9. Bien que les connaissances en informatique progressent chez les usagers et les usagères.
 10. Dans ce cas, il est vital de savoir configurer l'ordinateur de manière à fournir un environnement informatique le plus proche possible de ce qui est remplacé.

- 1) la possibilité de déplacer la machine permet de diviser et d'organiser le travail à différents niveaux. Ainsi, les personnes qui détiennent la maîtrise technique peuvent rester à l'atelier, alors que le contact avec la clientèle est plutôt réservé aux agents et aux agentes de premier niveau;
- 2) il n'y a plus de dialogue entre pairs qui emploient le même langage technique: en général la clientèle est composée d'utilisateurs et d'utilisatrices profanes;
- 3) des contacts plus courts avec la clientèle augmentent l'importance de la première impression donnée par le technicien ou la technicienne.

C'est en se basant sur le constat que les qualités relationnelles avaient acquis une plus grande importance dans le métier de la maintenance qu'Assoc a mené le projet d'insertion professionnelle de femmes dans la maintenance informatique. Cette association était persuadée que les qualités dites féminines pouvaient faciliter l'entrée des femmes dans ce métier. Toutefois, comme nous le montrerons dans les pages suivantes, les stagiaires n'ont pas incorporé dans leur discours ce à quoi Assoc s'attendait (la valorisation de leurs qualités relationnelles). Au contraire, elles ont dans une certaine mesure intériorisé la représentation de leurs tuteurs et, malgré cela, elles arrivent à mettre en œuvre l'articulation de leurs expériences antérieures avec les nouvelles connaissances qu'elles ont acquises pour l'exercice de la maintenance en informatique.

Les hommes: la nostalgie des gros systèmes

Égalité des sexes et femmes d'exception

Étant donné qu'ils connaissaient le but de l'étude, les tuteurs et les gestionnaires faisaient très attention à leurs réponses, mais leurs discours présentent tout de même des contradictions. Ainsi, sur un plan très général, ils laissent entendre qu'à leurs yeux il y a égalité entre les hommes et les femmes au regard de leurs aptitudes à effectuer la maintenance; ce sont «les autres» qui pensent autrement: «Les autres pensent ainsi, pas moi»; «Tout le monde pense comme cela, et je trouve que c'est dommage, mais on n'y peut rien».

Par contre, les réponses aux questions plus personnelles, par exemple sur l'usage de l'informatique par leur épouse au foyer¹¹, révèlent qu'ils reprennent à leur compte les stéréotypes les plus classiques concernant la différenciation sexuelle du rapport à la technique. Un tuteur a expliqué que, d'après lui, tout le monde est égal devant le travail et qu'une femme est tout aussi capable qu'un homme d'exécuter un travail dans le domaine de l'informatique. Pourtant, lorsqu'on lui a demandé si sa femme utilisait l'ordinateur qu'il avait à son domicile, il nous a répondu: «Cette machine ne l'intéresse pas, comme la majorité des femmes, qui ne s'intéressent pas à ce genre de matériel». En fait, pour lui, «les femmes dans l'informatique sont des exceptions, car il y a des

11. Avec les questions sur l'usage des micro-ordinateurs au foyer nous voulions surtout analyser l'amplitude de la diffusion de l'informatique dans la sphère du privé. Cependant, ce sont plutôt les réponses à ces questions qui nous ont permis de saisir des stéréotypes.

choses que les femmes font mieux que les hommes... la cuisine par exemple». L'idée de l'existence de «femmes d'exception» est présente aussi dans le discours d'autres interviewés: «Je dirai qu'un homme peut être bricoleur, mais une femme, on la cite quand elle l'est». D'après eux, les femmes ne s'intéressent pas à tout ce qui est technique: «Les femmes ne s'intéressent pas à la micro, car c'est peut-être la complexité qui les rebute. Il faut dire que les PC ne sont pas simples; ce n'est pas comme Macintosh, les PC ne sont pas simples à mettre en œuvre».

La force physique: argument d'éviction des femmes

Selon les tuteurs, un des facteurs pouvant expliquer pourquoi la maintenance informatique attire si peu les femmes est le problème de la force physique. Ainsi, un tuteur a déclaré: «Pourquoi il n'y a pas beaucoup de femmes? Moi je ne sais pas... C'est parce qu'une [imprimante à] laser à porter à un client, ça pèse 60 kilos».

L'impossibilité pour les femmes d'accomplir des travaux dits masculins par manque de force physique peut être déconstruite grâce à au moins deux arguments. D'une part, s'il y a des différences moyennes de taille et de poids entre les sexes, il faut aussi prendre en considération les différences individuelles entre des personnes de même sexe (Vézina et Courville 1992). Des emplois dépassent même les limites des possibilités des hommes (Messing, Courville et Vézina 1991). Par ailleurs, la croyance que les «vrais» hommes doivent être capables de soulever de gros poids peut être dangereuse. Les stéréotypes sont en quelque sorte préjudiciables aussi bien aux hommes qu'aux femmes.

D'autre part, certains emplois prétendument féminins exigent la manipulation d'éléments lourds. C'est le cas des aides-soignantes qui doivent déplacer des malades (Messing, Courville et Vézina 1991). Les femmes utilisent alors plutôt des forces latérales (pousser et tirer) pour bouger ou déplacer les malades, tandis que les hommes privilégient des forces verticales (soulever et baisser). Ce sont donc parfois les méthodes utilisées qui influent sur les limites d'accès aux emplois.

Dans la maintenance des ordinateurs, la fréquence des déplacements du matériel n'est certes pas négligeable, mais cette tâche est loin de représenter l'essentiel du temps de travail des agents et des agentes de maintenance. Pourtant, elle apparaît dans les discours des tuteurs et des gestionnaires comme facteur d'éviction des femmes.

La longue expérience

Concernant les compétences nécessaires à l'exercice du métier de maintenance des micro-ordinateurs, nous avons remarqué que les tuteurs et les gestionnaires font surtout référence à l'aspect technique du métier lorsqu'il s'agit d'eux-mêmes. Au contraire, ils n'en font pas mention dans le cas des stagiaires. Toutes les qualités considérées comme nécessaires pour elles ou observées chez elles renvoient aux comportements ou à la dimension du relationnel. Les stagiaires sont «sérieuses» et «intéressées». Les qualités exigées d'elles sont de

la patience, de la méthode, de l'écoute, du calme, de la réflexion avant de démarrer et, bien sûr, de la logique.

Les seuls moments où, parlant des femmes stagiaires, les compétences techniques sont mentionnées, c'est pour rappeler qu'elles ne les possèdent pas :

Parce que pour donner un tournevis aux femmes c'est pas... les garçons c'est plus facile à s'adapter, dépanner une machine que les femmes... pour les micros, je parle, c'est ce que j'ai eu, c'est ma compétence... je ne sais pas... peut-être il y a des... parce qu'il faut savoir quand même... prendre un tournevis pour dévisser une vis, c'est quand même... je ne sais pas... par rapport aux femmes que j'ai eues, elles sont intimidées dès le début et elles ne savaient pas quoi faire quoi. Mais les garçons, au moins, savent jouer avec le tournevis, ça peut aider pour eux, c'est pour ça que c'est la différence aussi.

Certains tuteurs et gestionnaires estiment que les stagiaires n'ont pas les années d'expérience qu'ils jugent essentielles. Cette considération éclaire le fait qu'ils ne parlent jamais des compétences techniques des stagiaires qui sont cantonnées à la maintenance de premier niveau pour laquelle une connaissance technique accrue n'est pas nécessaire. Par ailleurs, nous avons constaté que la notion d'expérience ne revêt pas le même sens selon l'ancienneté de la personne dans le milieu informatique. Ainsi, au sein même du groupe des tuteurs, il y a une hiérarchie selon le critère des «années d'expérience». On peut distinguer deux groupes, soit celui des personnes qui ont connu le passage des gros systèmes à la micro-informatique et celui des personnes n'ayant travaillé que dans le domaine de la micro-informatique.

Les personnes qui ont connu le passage des gros systèmes à la micro-informatique constatent avec dépit que celui-ci s'est accompagné d'une perte de qualification: maintenant «n'importe qui peut faire de l'informatique». Notons là aussi *une perte de pouvoir symbolique de la part de ce groupe, car il y a eu diffusion du savoir informatique*. Ces personnes ne sont plus les seules à savoir:

Il y a des gens qui sont très compétents, très pointus dans leur domaine de la micro mais n'ont pas de connaissances dans le domaine des réseaux, du développement d'applications, alors qu'avant on avait une compétence plus globale et moi, l'hyperspécialisation, ça me gêne un peu, mais là c'est un autre domaine, c'est plus philosophique. J'ai un regard très critique vis-à-vis de la micro, j'ai l'impression qu'on est en train de réinventer les gros systèmes¹².

-
12. Il y a ici une apparente contradiction entre la perte de qualification dans le passage des gros systèmes vers la micro-informatique et la mention de l'hyperspécialisation faite par le tuteur. La maintenance des gros systèmes exigeait des techniciens plus de maîtrise technique. En ce qui concerne les micro-ordinateurs, ils sont considérés en quelque sorte comme des «changeurs des cartes». L'hyperspécialisation à laquelle le tuteur fait référence concerne l'ensemble de la micro-informatique (et pas seulement la maintenance). Il essayait de nous expliquer que dans le cas de la micro-informatique les «informaticiens» (ou les «bricoleurs», comme les tuteurs les appellent) connaissent profondément certains produits très particuliers, mais qu'ils n'ont pas une vision d'ensemble de l'informatique.

Ces personnes perçoivent la micro comme quelque chose de «diabolique» et affirment que «les techniciens [doivent] se démener comme des beaux diables pour que ça [la micro-informatique] marche». Certaines expliquent le caractère diabolique à partir d'une différence entre l'être et le paraître. Le «paraître» renvoie aux usagers et aux usagères qui voient des outils technologiques dans les médias et veulent le même objet sur leur bureau; l'«être» se rapporte au travail des informaticiens. On regrette, en quelque sorte, cette évolution de l'informatique.

Par ailleurs, les tuteurs et les gestionnaires de Souris qui n'ont travaillé que dans le domaine de la micro-informatique n'ont pas suivi de formation scolaire pour y accéder. La plupart du temps, ils étaient câbleurs ou magasiniers et ils ont été formés sur le tas. En raison de leur trajectoire professionnelle, ils ne perçoivent pas la micro-informatique comme entraînant une perte de qualification. Pour eux, les micro-ordinateurs sont plus proches des gens, plus simples à manier. La micro-informatique leur a permis d'être plus qualifiés et d'avoir une mobilité professionnelle.

Le fait de placer l'expérience en premier lieu dans l'évaluation des compétences nécessaires à l'exercice du métier structure insidieusement les relations professionnelles entre les personnes qui ont vécu l'évolution de l'informatique et celles qui n'ont connu que la micro et n'ont pas le même niveau de formation. Les réponses à la question: «Est-ce que vous effectuez le même travail que les stagiaires femmes?» démontre cette hiérarchisation: «Non, moi pour réussir j'ai dix ans d'expérience, jamais elles pourront avoir ce passif si elles réussissent à trouver un travail ensuite».

La frontière entre l'aspect technique du métier et l'aspect lié aux services est établie sur fond de nostalgie plutôt qu'à partir d'une analyse objective du contenu réel du travail. Cet arbitraire est le résultat des rapports de pouvoir entre les techniciens de maintenance et les stagiaires. Ayant connu les gros systèmes, la plupart des tuteurs et des gestionnaires considèrent l'informatique comme un monde restreint où il faut avoir beaucoup d'expérience pour s'en sortir. Il ne s'agit pas ici de négliger la valeur de l'expérience, mais l'entourage professionnel de ce groupe de femmes surestime le poids de l'expérience. On ne semble pas se rendre compte qu'il y a fragmentation du métier en plusieurs niveaux dont le plus bas demande des aptitudes relationnelles et une technique peu élevée.

Les femmes: la démythification du métier

La maintenance est-elle un domaine masculin?

Même si l'informatique leur semblait faire partie de leur quotidien, probablement sous l'influence des médias, jamais les stagiaires n'auraient pensé chercher un emploi dans le domaine. Elles considéraient l'informatique comme un milieu réservé à la population masculine¹³:

13. À la question: «Aviez-vous l'impression que ce domaine était réservé aux hommes?», la plupart des stagiaires répondent par l'affirmative.

Je pensais que ce domaine était réservé aux hommes car je n'ai pas eu l'occasion de discuter de ça avec des femmes... le peu de personnes qui faisaient ça étaient des hommes...

Pour une des stagiaires, ce n'était pas l'informatique qui était réservée aux hommes, mais seulement la maintenance parce qu'avant elle n'avait jamais vu une femme exercer cette fonction. L'attitude du mari d'une de ses amies a renforcé, au début, l'image masculine de la maintenance: il se moquait d'elle et a essayé même de la décourager parce qu'à son avis c'est un métier d'homme.

Les stagiaires qui se démarquent de cette opinion sont celles qui avaient déjà quelque connaissance de bureautique ou qui ont dans leur entourage des personnes travaillant dans le domaine. Leur expérience de quelques mois sur les sites informatiques n'a pas modifié le jugement de ces femmes. Nous pouvons même dire que l'image de la maintenance comme domaine masculin est renforcée par leur expérience sur le terrain:

Moi au début je n'avais pas vraiment de préjugés, mais vous n'avez qu'à ouvrir n'importe quelle salle ici et vous vous rendrez compte qu'il n'y a que des hommes. Même les formateurs sont des hommes alors!

Le fait qu'on entend davantage parler d'atelier que de bureau dans leur discours renforce l'image masculine. Un «atelier» est l'endroit où travaillent les agents et les agentes de maintenance. C'est dans ce lieu que le personnel ramène les machines qui n'ont pu être réparées sur place. L'endroit contient donc tous les matériels qui permettent à l'agent ou à l'agente de déceler la panne des micro-ordinateurs transportés. Si nous réfléchissons suivant les stéréotypes du savoir commun, l'atelier est désigné comme un lieu masculin. C'est l'endroit où l'on bricole et cette activité est sexuellement marquée. Si nous ne connaissions pas leur poste de travail, où il y a quand même une table et une chaise pour s'asseoir et écrire des rapports, nous pourrions imaginer qu'il s'agit d'un garage de réparation de voitures! Malgré le temps que les stagiaires passent dans un environnement de bureau pour recevoir les demandes de service, lire des manuels techniques et écrire des rapports, elles semblent retenir plutôt l'image d'un lieu de dépannage.

La modernité et la différenciation

Les mots «informatique» et «nouveau» reviennent très souvent dans le discours des stagiaires. En effet, ils évoquent à leurs yeux un nouveau champ d'investigation où elles se sont engagées. Ce domaine, lié pour elles à l'expression de la modernité, leur ouvre des perspectives d'avenir différentes de celles du domaine professionnel qu'elles connaissaient. Chômeuses de longue durée, en s'intégrant dans un domaine porteur d'emplois elles ont le sentiment de maîtriser une partie de la modernité.

Comment composent-elles avec le fait qu'elles sont plongées dans un environnement qu'elles-mêmes présentent comme l'«*avenir*»? Que pensent-elles d'être intégrées dans un milieu considéré comme masculin?

D'après Margaret Maruani (1987), trois motivations expliquent pourquoi les femmes choisissent un métier traditionnellement masculin:

- 1) une volonté de *pionnière*: montrer et démontrer aux collègues, au mari, aux enfants, etc., qu'une femme peut faire le même travail qu'un homme;
- 2) le désir de *connaissance*: apprendre et comprendre un nouveau métier;
- 3) une aspiration à la *reconnaissance*: être reconnue par un diplôme ou une autre forme de légitimation.

Les trois motivations se retrouvent dans les entretiens que nous avons menés auprès des femmes. La volonté de pionnière est clairement perceptible dans les commentaires suivants:

Surtout quand on sait que, bon, on est le deuxième groupe de femmes et qu'il y a très très peu de femmes qui font ça, donc... tant que c'est les premiers bon... je crois qu'on peut être fier de ça justement, puisque, bon, jusqu'à présent il n'y a eu pratiquement que des hommes, donc on a l'avantage justement de faire quelque chose qui n'est pas commun pour une femme [...] de montrer nos valeurs justement par le travail d'un homme. Et de montrer qu'on peut être à la même hauteur.

On montre à cette gent masculine que ce n'est [pas] réservé qu'aux hommes de toucher à l'informatique. Je suis fière de faire un métier d'homme et puis cela fait un moment que l'on retrouve des femmes dans des métiers d'hommes. Il y a des femmes routières et il y a même des femmes qui aujourd'hui vont sur la lune, alors je pense que le métier d'agent de maintenance c'est moins important que d'aller sur la lune, non?

L'aspiration de ces femmes à la reconnaissance, malgré le fait qu'elles ne reçoivent aucun diplôme dans cette formation, se manifeste par une sensation de fierté quand elles décrivent leurs fonctions. La fierté est la conséquence de l'image valorisante attribuée aux métiers techniques. Elles se considèrent comme plus qualifiées et elles se prouvent qu'elles sont capables (plus peut-être qu'une autre femme). Michèle Ferrand (1994) a observé, à travers l'étude des trajectoires des étudiantes et étudiants de l'École polytechnique en France, que la valorisation de la technique renvoie plutôt à la reconnaissance par l'autre qu'à un intérêt particulier pour le nouveau métier. Nous l'observons également sur notre terrain: «C'est un peu un métier technique, un métier d'homme, alors c'est toujours intéressant de dire aux autres ce qu'on fait».

Leur fierté se manifeste aussi dans le fait de pouvoir comprendre certaines notions: «Fière de pouvoir comprendre, lorsque quelqu'un parle de Windows, ce que c'est». Les stagiaires qui ont des enfants nous expliquent la joie qu'elles ressentent et le sentiment d'importance qu'elles éprouvent quand leurs enfants posent des questions sur ce qu'elles apprennent en informatique. Cela les conforte dans leur projet:

Ils [ses enfants] me disent: «Maman c'est bien ce que tu apprends, c'est intéressant, moi aussi je fais des cours d'informatique à l'école, tu pourras nous expliquer plus tard».

Leur sentiment est d'autant plus fort que ces femmes ont en général un faible niveau scolaire. Par l'intermédiaire de l'informatique, elles trouvent un

terrain de connaissance qui les rapproche de leurs enfants, ce qui renforce donc pour certaines l'envie de poursuivre dans le domaine.

L'articulation des expériences et des nouvelles connaissances

Pour les stagiaires, la maintenance est un travail technique. En ce qui concerne ce qualificatif, nous pouvons dégager des entretiens deux points principaux: la valeur attribuée au côté technique du métier et l'attitude adoptée par rapport à celle-ci.

L'hypervalorisation de l'aspect technique du métier de maintenance rend compte de l'intégration par les stagiaires des discours colportés par les tuteurs et les gestionnaires. C'est le résultat des rapports de domination que Danièle Kergoat (1989) analyse en montrant que les ouvrières adoptent pour elles-mêmes les représentations faites par les groupes dominants. Lorsqu'elles sont interrogées sur les compétences nécessaires dans leur métier, leurs réponses reposent toujours sur l'aspect technique de celui-ci. Le côté «services» et les caractéristiques relationnelles, malgré qu'ils constituent le pilier même du projet qui leur a permis d'accéder à ce domaine, disparaissent presque complètement dans leurs discours.

Cependant, elles essaient de mettre en œuvre l'articulation des expériences qu'elles avaient déjà tout en mobilisant des compétences aussi bien manuelles que relationnelles. Cette articulation permet de dégager trois types d'attitudes concernant les nouvelles compétences acquises dans la formation: l'intégration, la substitution et le refus.

Pour ce qui est de l'*intégration*, ce comportement se manifeste quand il y a utilisation des compétences acquises dans le poste occupé avant la formation et de celles qui ont été apprises durant le stage. Comme le souligne un tuteur à propos de sa stagiaire: «Elle est la seule à avoir utilisé le mot «client» pour qualifier les utilisateurs. C'est une ancienne commerciale et cela se sent». La stagiaire à laquelle il fait référence se sert de ses connaissances commerciales pour faciliter le contact avec les utilisateurs et les utilisatrices.

Une autre stagiaire envisage d'utiliser ses connaissances d'informatique dans un emploi de vente de micros dans une petite entreprise. Elle explique:

Dans un petit magasin, vous touchez aussi bien à la vente que par exemple montrer le matériel, montrer l'intérieur si les gens ont des problèmes parce que, bien sûr, la vente c'est un suivi. Donc pour essayer d'attirer la clientèle, il faut quand même connaître pas mal de choses. Il faut aider le client. Donc, si on peut mettre... si par exemple le client a eu un problème avec son micro, il faut essayer de l'aider, donc je peux mettre en rapport les deux.

Malgré le fait que la seconde stagiaire mentionnée ne veuille pas continuer dans la maintenance, dans les deux cas des compétences acquises dans la trajectoire professionnelle des stagiaires sont mobilisées.

Un autre type d'intégration est le cas des stagiaires qui étaient câbleuses: la formation suivie a représenté pour elles un «plus». Selon leurs propres mots, «le câblage et la maintenance, ce sont deux choses qui peuvent éventuellement se prolonger». Elles considèrent que «dans le câblage [il y avait] un petit peu l'informatique», au moins le côté matériel. Cela leur a permis d'aller toutes

seules, déjà au premier trimestre, chez les utilisateurs et les utilisatrices, pour les installations et changements de matériel. Une troisième stagiaire a acquis une autonomie partielle avec le matériel: ayant appris à réparer des appareils radios chez un dépanneur elle travaille toute seule sur le matériel externe comme les imprimantes, mais elle ne se sent pas encore assez sûre d'elle-même pour retirer le capot de la machine seule. Ces trois cas démontrent l'importance des expériences antérieures de bricolage¹⁴ et de dépannage qui contribuent à annuler la tendance à l'exclusion du côté *hard* du métier.

En ce qui concerne la *substitution*, cette situation est exemplifiée par le cas d'une stagiaire qui considère être à un tournant de sa vie professionnelle, car elle s'intègre dans un autre milieu de travail. Cette femme estime «avoir tourné la page», c'est-à-dire qu'elle ne veut plus retrouver un travail dans son ancien domaine mais continuer dans celui de la maintenance:

Maintenant, c'est fini, je ne veux plus qu'on me parle de secrétariat, j'ai *tourné la page* et je refuse de faire des tâches de ce type. Cet été, par exemple, la secrétaire est partie en vacances et on m'a demandé d'aider en faisant son travail, j'ai accepté mais juste pour quelques jours, pas plus. Pour moi, le secrétariat, c'est fini.

Enfin, pour ce qui est du *refus*, il concerne celles qui ne consentent pas à intégrer l'aspect technique dans leur représentation professionnelle. C'est le cas d'une stagiaire qui ne s'est pas adaptée à son nouveau milieu de travail. Au bout de quelques mois d'essai, elle a repris un poste qui se rapprochait plus de celui qu'elle occupait précédemment: ex-claviste, elle répond au téléphone au centre d'appels de Souris et saisit les données fournies par ceux et celles qui font la demande du service¹⁵. Elle explique qu'elle ne se sent pas compétente pour travailler dans le domaine informatique et évoque l'aspect technique du travail qui lui est inaccessible de par sa complexité: «J'aime beaucoup le tuteur... ça n'a rien à voir avec lui, mais le travail par lui-même est beaucoup trop technique pour moi».

Les stagiaires qui n'ont pas eu d'expérience antérieure de bricolage ou de dépannage se sentent plus attirées par les logiciels. C'est comme si elles avaient besoin d'une formation plus approfondie pour toucher le matériel, alors qu'en réalité les tâches de montage de mémoire et de branchement des cartes ainsi que des parties électroniques peuvent être aujourd'hui plus simples que la configuration de la machine elle-même et des logiciels. Une des formes de cette préférence peut être illustrée par l'absentéisme au moment des formations considérées comme trop techniques. L'attitude de ces stagiaires relève en partie du «refus» parce qu'elles n'ont pas mobilisé des compétences qu'elles avaient

14. Une stagiaire nous a dit que «chez nous on est très bricoleur, plus on en sait mieux ça vaut...» Dans le cas de cette stagiaire, son travail chez Souris l'inscrit dans une habitude familiale, celle d'être «bricoleur». De cette façon, il y a filiation logique entre son appartenance d'origine et son milieu professionnel. Dans une certaine mesure, on peut supposer que cette adéquation a joué un rôle d'intégration pour elle.

15. Il ne s'agit pas d'un travail de *hot line* où la personne aide le client ou la cliente par téléphone. Chez Souris, au centre d'appels, on se contente d'enregistrer la demande et de la transmettre au technicien ou à la technicienne.

déjà, ou, au moins, cette mobilisation n'est pas patente. Nous pouvons ainsi dire qu'elles exercent un «refus partiel», tandis que la stagiaire qui se trouve au centre d'appels de Souris a manifesté un «refus total».

Le tableau 2 est un «bilan» quantitatif des différents types d'attitudes adoptées par les stagiaires et permet d'observer que, malgré l'intériorisation de la valorisation du côté technique du métier plutôt que du côté «services», la plupart d'entre elles arrivent à s'en sortir.

Tableau 2
Attitudes des stagiaires

Type d'attitude	Nombre de stagiaires
Intégration	5
Substitution	1
Refus total	1
Refus partiel	3
Total ¹⁶	10

La démythification du métier

Le travail d'agent ou d'agente de maintenance est décrit par les stagiaires comme un travail technique qui demande immédiatement une certaine assurance, car «il ne faut pas avoir peur d'ouvrir, de tripatouiller les machines». De par sa connotation masculine, l'aspect technique peut faire peur aux femmes¹⁷. Lorsqu'on leur demande pourquoi, d'après elles, les femmes sont peu attirées par ce métier¹⁸, elles répondent que le milieu peut faire peur aux femmes «parce qu'elles ne se sentent pas à leur place», ce qui ne veut pas dire qu'elles-mêmes partagent ce sentiment.

Celles qui ont une attitude d'intégration ou de substitution par rapport à la profession expliquent que leur appréhension, si elle a été ressentie au début, n'est plus de mise, car elles ont su s'adapter. À mesure que le stage progresse, il y a une certaine démythification du métier: «C'est pas si compliqué que ça en fin de compte. Quand on est rentré dans l'ambiance, je pense que n'importe qui maintenant peut le faire en fait».

Une stagiaire explique, en faisant référence aux réactions qu'elle provoque quand elle raconte ce qu'elle fait comme métier:

-
16. Tel que précisé précédemment, la onzième stagiaire était absente à ce stade de l'enquête.
 17. Cela n'est pas une affirmation de notre part mais une impression provenant des femmes interrogées.
 18. On leur demandait par l'entremise de cette question de faire appel à leurs préjugés. En même temps, on peut préciser ce à quoi elles ont pensé à un moment donné ou comment elles se distinguent de ce stéréotype.

Ils demandent pourquoi, à quoi on touche exactement. Donc là, quand on commence à rentrer après dans des termes techniques, on leur fait un peu peur, et à ce moment-là, ils disent «celle-là, ça y est, elle est très haute» alors que non.

D'après une autre stagiaire:

C'est vrai on a beaucoup catalogué ce métier comme un travail d'homme, mais ce n'est pas un problème de force physique. Agent de maintenance... ça veut dire quelqu'un qui a la grosse tête et pas un petit pois comme les femmes car c'est ce qui est pensé. Il n'y a pas que les hommes qui peuvent comprendre ce qu'il y a dans un ordinateur, ce n'est pas sorcier de changer un disque dur ou une carte mère, même les gamins peuvent le faire.

Pour ne pas conclure...

Aujourd'hui, nous constatons dans la maintenance informatique que la notion de service permet aux femmes d'accéder à ce secteur. Le changement est important, car il marque un progrès des représentations à ce niveau-là. En effet, il n'est plus inconcevable de nos jours de voir une femme dépanner un ordinateur. La compétence technique peut être féminine, même si, pour l'instant, elle ne concerne que la maintenance de premier niveau. Des gestionnaires et des tuteurs semblent s'en rendre compte et essaient de valoriser à présent le relationnel. Par ailleurs, la plupart n'ont pas conscience du processus de substitution de main-d'œuvre entraîné par leur démarche.

Les hommes chez Souris savent que le futur est incertain, mais l'incertitude pour eux repose surtout sur l'âge qui joue un rôle ambivalent. D'un côté, il permet d'avoir la «*longue expérience*» qu'ils considèrent comme nécessaire, de l'autre, c'est un facteur d'exclusion:

Parce que bon on fait des multimédias par exemple, des machines autres que les nôtres, mais pour aller ailleurs c'est pas facile. En plus, il y a l'âge aussi, parce que maintenant tous les gens, ils cherchent les jeunes.

Ils n'ont pas tort de se préoccuper à cet égard, comme le démontre le propos d'un gestionnaire faisant référence à sa crainte du retour des techniciens antérieurs qui se produira à la fin du stage des femmes:

Moi, je suis désespéré parce qu'on va me remettre des vieux tremblants à 35 000 francs par mois. Elles font le même boulot et mieux à 7 000!

La question de l'âge joue aussi contre les femmes. Bien que l'âge des stagiaires ne soit pas apparu fréquemment dans le discours des tuteurs et des gestionnaires, certains propos démontrent leur préférence pour des personnes plus jeunes. Par exemple, dans le bilan du premier trimestre, un gestionnaire écrit à propos d'une stagiaire de 43 ans: «Pas adaptée à ce métier, à changer... voir un poste en plate-forme d'installation à la chaîne». Le même gestionnaire dit dans l'entretien: «Elle a déjà 46 ans, et ce n'est pas évident pour elle. Mettez un

gosse de 7 ans devant un ordinateur, il va tout de suite bien se débrouiller. Quelqu'un de 40 piges, c'est déjà plus compliqué».

Cynthia Cockburn (1983) a montré que les professionnels de la photocomposition associaient l'entrée des femmes avec la dégradation du travail aussi bien dans la composition mécanique que dans la photocomposition électronique. Les propos qu'elle a recueillis montraient que les hommes considéraient que le travail des femmes dans leur domaine provoquerait la démythification du travail de composition. Les hommes chez Souris craignent que l'informatique ne soit ouverte à tous et à toutes. Cependant, malgré la considération des «femmes d'exception» et de la croyance que la force physique est indispensable dans ce métier, expressions ostensibles des rapports de sexe, ils ne font pas mention directe des femmes comme vecteur de déqualification et de démythification. Leur résistance se manifeste contre tous ceux et celles qui sont initiés dans leur domaine. Avant de proposer ce stage à des chômeuses de longue durée, Assoc l'a proposé à des jeunes (hommes et femmes). D'après Assoc, les tuteurs et les gestionnaires redoutaient que les jeunes n'aient pas le sens des responsabilités et ne soient pas sérieux. Cela n'est pas le cas des femmes stagiaires. Par contre, elles n'ont pas la *longue expérience* qu'ils croient nécessaire même pour la maintenance de premier niveau. Il manque, alors, toujours quelque chose aux personnes qui veulent s'insérer dans leur domaine. Ils veulent continuer à être les seuls à avoir accès à des connaissances informatiques.

En ce qui concerne les stagiaires, leurs discours démontrent leur incertitude quant à leur avenir professionnel, même chez celles qui se sont parfaitement intégrées au milieu. L'avenir est appréhendé avec beaucoup d'angoisse. Deux raisons expliquent leur anxiété. En premier lieu, elles ont déjà vécu une période de chômage assez longue; elles connaissent, par conséquent, des difficultés d'insertion professionnelle. En second lieu, elles ont conscience que trouver un emploi dans un domaine dit masculin est plus difficile pour une femme.

De plus, elles ont intégré la représentation que les tuteurs et les gestionnaires ont de la maintenance informatique. Le personnel qui encadre les stagiaires et les forme à la maintenance informatique insiste largement sur l'importance des années d'expérience dans le métier. Chaque individu est placé hiérarchiquement suivant son ancienneté dans le milieu. Une telle classification joue un rôle actif dans le manque d'assurance des stagiaires par rapport à la profession. Toutes sont conscientes de leurs faibles compétences résultant de leur peu d'expérience. Dans ce sens, elles ne sont pas prêtes à vendre leur qualification sur le marché du travail, car elles pensent tout simplement qu'elles n'en ont pas. Même si cela se vérifie, d'une certaine façon, nous montrons ici comment insidieusement elles s'autoéliminent du secteur. En effet, elles ne se sentent pas performantes par rapport aux personnes qui les entourent et qui leur répètent que, dans leur métier, ce qui compte, c'est d'avoir de l'expérience.

Quand, au contraire, les stagiaires ont l'impression d'être admises dans le milieu par les tuteurs et les gestionnaires, les barrières psychologiques qui les bloquaient semblent s'assouplir. Par ailleurs, la recherche de l'indépendance financière et le désir de s'émanciper de la sphère domestique pour s'intégrer au monde du travail constituent d'autres facteurs atténuant les difficultés d'insertion:

C'est vrai que ce stage-là, bon, ça nous a permis aussi de reprendre la vie avec les gens, avoir des contacts, se lever le matin, se préparer pour aller travailler. C'est vrai que quand on reste à la maison on n'a pas le même goût, le même plaisir, on n'a pas envie de se maquiller, on ne voit personne. On est perdue.

Finalement, rappelons que nous avons mené notre étude dans une société de services informatiques qui a connu le passage des gros systèmes à la micro-informatique. Nous pensons que d'autres contextes peuvent présenter des résultats assez différents. Ainsi, nous émettons l'hypothèse que le métier peut être plus valorisé dans les cas suivants:

- 1) dans les entreprises où l'informatique n'est pas l'activité principale, mais un service interne ou en sous-traitance, le service du technicien ou de la technicienne qui remet l'ordinateur en marche peut alors être valorisé;
- 2) dans les entreprises (d'informatique ou non) qui n'ont pas connu les gros systèmes, car ces vieilles machines centralisées ont ancré l'idée d'ordinateur-diva (Breton 1990) de manière que la rupture représentée par la micro-informatique provoque la nostalgie du pouvoir symbolique que la caste des informaticiens avaient.

Il serait aussi intéressant de connaître la représentation des usagers et des usagères par rapport à la présence des femmes dans le domaine.

*Clevis Elena Rapkiewicz
Boursière CNPq
Université fédérale de Rio De Janeiro*

*Natacha Djani
Étudiante au DEA
Université d'Évry*

RÉFÉRENCES

- ABRIC, J.C.
1994 «Les représentations sociales: aspects théoriques», in J.C. Abrid, *Pratiques sociales et représentations*. Paris, Presses universitaires de France: 11-36.
- BRETON, P.
1990 *Une histoire de l'informatique*. Paris, Seuil.
- COCKBURN, C.
1983 *Brothers. Male Dominance and Technological Change*. Londres, Pluto Press.
- DARES
1997 «L'impact du contrat initiative emploi sur les modes de recrutement des entreprises», *Premières informations et premières synthèses*, 04.01: 1-7.
- DONIOL-SHAW, G.
1988 «Le rapport des ouvrières à la technique: une construction sociale à analyser», *Cahiers de l'APRE*, 7: 164-171.

FERRAND, M.

1994 «A exclusão das mulheres da prática das ciências: uma manifestação sutil da dominação masculina», *Estudos feministas*, número spécial: 358-367.

GODELIER, M.

1982 *La production des grands hommes. Pouvoir et domination masculine chez les Baruya de Nouvelle-Guinée*. Paris, Fayard.

GIDDENS, A.

1994 *Les conséquences de la modernité*. Paris, L'Harmattan, 1994.

HIRATA, H. et C. Rogerat

1988 «Technologie, qualification et division sexuelle du travail», *Revue française de sociologie*, XXIX: 171-192.

HUMPHREY, J.

1987 *Gender and Work in the Third World. Sexual Division in Brazilian Industry*. Londres, Tavistock Publications.

INSEE

1995 *Les femmes. Contours et caractères*. Paris, Service des droits des femmes.

KERGOAT, D.

1989 «Lutas operárias e relações de sexo: sobre a construção do sujeito coletivo no universo do trabalho operário», in *Seminários Padrões Tecnológicos e Políticas de Gestão: Comparações Internacionais*. São Paulo, Anais: 257-274.

MARUANI, M.

1987 «Du travail à l'emploi: l'enjeu de la mixité», *Sociologie du travail*, 2: 237-250.

McNEIL, M. (dir.)

1987 *Gender and Expertise*. Londres, Free Association Books.

MESSING, K., J. Courville et N. Vézina

1991 «Minimising Risks for Women in Non-traditional Jobs», *New Solutions*, printemps: 66-70.

MITTER, S.

1995 «Information Technology and Working Women's Demands» in: S. Mitter et S. Rowbotham (dir.), *Women Encounter Technology. Changing Patterns of Employment in the Third World*. Londres, Routledge: 19-43.

TABET, P.

1979 «Les mains, les outils et les armes», *L'Homme – Revue française d'anthropologie*, 19, 3-4: 5-62.

VÉZINA, N. et J. Courville

1992 «Integration of Women into Traditionally Masculine Jobs», *Women & Health*, 18, 3: 97-118.