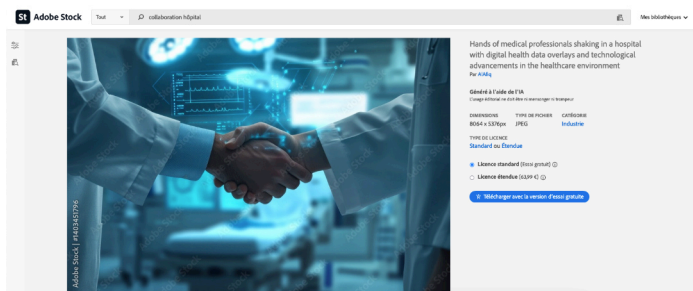


Des secrétaires et des ordinateurs : une enquête visuelle sur les représentations du travail collaboratif en santé

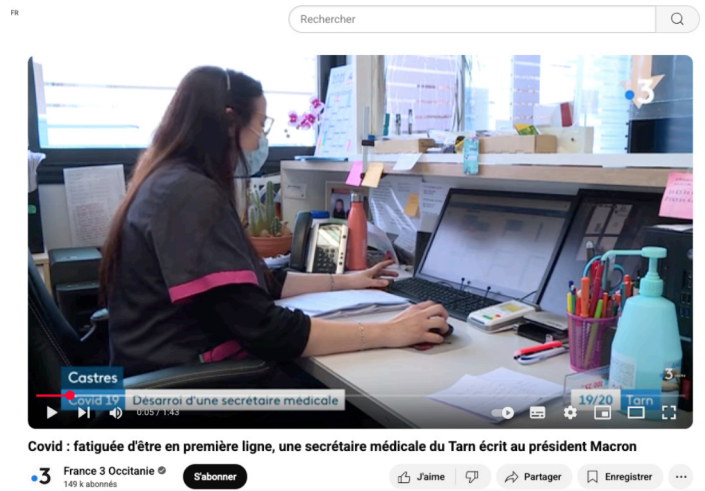
Les trois images suivantes donnent à voir différentes représentations de la collaboration numérique à l'hôpital. Elles constituent le point de départ du projet post-doctoral présenté dans ce document. Alors que la première image, générée via une IA générative, donne à voir une vision archétypale et très optimiste de la mise en oeuvre d'outils numériques pour favoriser la collaboration professionnelle (1), les deux autres images donnent à voir certains angles morts de ces situations de collaboration numérique : la deuxième image montre l'usage de cartographies interactives dans les services d'urgences à l'hôpital qui affectent les interactions entre le personnel soignant, les secrétaires et les patient-es (2). Au contraire, sur la troisième image, la collaboration entre médecins et secrétaires dans les cabinets médicaux repose sur la gestion par les secrétaires des conflits avec les patient-es, notamment dans des périodes tendues comme la pandémie de Covid-19 (3). Cette relation professionnelle est par ailleurs de plus en plus distendue par de nouvelles modalités de collaboration à distance et l'emploi de secrétaires indépendantes en télétravail.



(1) Capture d'écran d'une image de stock générée via une IA générative, disponible sur Adobe Stock, intitulée "Poignée de mains entre des professionnel·les de santé dans un hôpital avec des données de santé numériques superposées et des avancées technologiques dans l'environnement des soins de santé", créée par AIAfiq.



(2) Photographie prise durant une enquête ethnographique dans un CHU français. Elle montre le service des urgences où l'organisation des espaces de soin est à la fois visible dans le long couloir à droite de l'image mais aussi sur la cartographie interactive visible sur l'écran d'ordinateur à gauche, amenant les secrétaires à ne plus « voir » les patient-es que par cette interface.



(3) Capture d'écran d'un reportage diffusé le 18 mars 2021 sur France 3 Occitanie intitulé "Covid : fatiguée d'être en première ligne, une secrétaire médicale du Tarn écrit au président Macron".

Contexte

Absent des débats, récents et plus anciens, autour du « virage numérique » en santé, le travail des secrétaires médicales est pourtant largement affecté par les reconfigurations techniques et organisationnelles du travail de collaboration dans les établissements de santé. Leur rôle, central dans la coordination de l'activité de soin (Bossen *et al.*, 2012), est progressivement estompé par des promesses techniques qui s'inscrivent dans une histoire de la mécanisation du travail administratif depuis la fin du XIX^e siècle (Gardey, 2008 ; Robertson, 2021) : celles de la « dématérialisation » et de « l'automatisation » du travail médico-administratif exercé par un corps de métier largement féminisé (Pinto, 1987) et invisibilisé (Star & Strauss, 1999), comme beaucoup de formes du « travail des données » (Denis, 2018), par une qualification de ce travail d'ennuyeux, routinier, peu qualifié (Plegat, 2024).

Le projet présenté dans ce document s'inscrit dans le prolongement des recherches entamées durant ma thèse de doctorat sur le métier de secrétaire médicale à l'hôpital, et en particulier sur l'inscription matérielle de ce travail, à la fois numérique et analogique, dans des espaces et des collectifs de travail hétérogènes. Basé sur une enquête ethnographique dans un CHU français, mes recherches m'ont amené à développer un ensemble d'outil graphiques (diagrammes, illustrations, cartographies, etc.) pour décrire un travail d'articulation (Strauss, 1985 ; Star & Straus, 1999) et de traduction (Latour, 1987) de l'information indispensable au fonctionnement de l'hôpital.

La thématique de la collaboration numérique sera ici interrogée par le prisme d'un métier (secrétaire médicale) qui n'existe qu'à l'interface d'autres métiers (médecins, infirmier·ères, aides-soignant·es, technicien·nes, etc.). Il s'agit alors d'étudier le « travail d'articulation » mené par les secrétaires médicales pour contribuer plus largement à la coordination de l'activité médicale, et encore plus largement à la collaboration (numérique) dans une équipe professionnelle (un cabinet de ville, un centre de santé, un service hospitalier).

Question de recherche

Comment les représentations du travail, au-delà des frontières des organisations, affectent-elles les conditions réelles de la collaboration numérique en santé ?

Objectifs

Dans le cadre de ce projet post-doctoral, **les métiers du secrétariat constituent un prisme particulier pour appréhender les modalités contemporaines de la collaboration dans le domaine de la santé**, qui est de plus en plus, mais pas uniquement, médiatisées par des outils numériques (Plegat et Lewkowicz, 2025).

Je souhaite ainsi prolonger et élargir mes recherches sur les métiers du secrétariat en **interrogeant les représentations du travail d'articulation dans le travail des secrétaires médicales**. À la croisée du CSCW (Suchman, 1987, 1995a, 1995b ; Berg, 1997 ; Sellen & Harper, 2001 ; Harper, 1998 ; Bossen, 2019) de l'esthétique des organisations (Strati, 1992 ; Gagliardi, 2006 ; Witz, 2007) et des études visuelles (Mitchell, 2014 ; Philizot, 2023), ce projet s'intéresse à des images de différentes natures (commandes photographiques, *vlogs*, contenus sur les réseaux sociaux, documentaires et reportages, procédures, schémas, peintures, etc.) produites par une variété d'acteur·ices (les secrétaires elles-mêmes, les entreprises, les ingénieur·es et designer·es, les syndicats, les chercheur·euses, etc.) et interroge le caractère situé de ces représentations et la manière dont elles affectent les transformations du travail collaboratif dans son ensemble.

Ainsi, si le métier de secrétaire (médicale) persiste aujourd'hui, alors que l'on prédit sa disparition depuis les années 1970 et le début de l'informatisation des organisations (notamment dans le rapport Nora-Minc, 1978), peut-on en déduire que les représentations de ce métier et du travail d'articulation sur lequel il repose sont erronées depuis des décennies ? D'ailleurs, quelles représentations ont été produites de ce travail ? Quelle idée différent·es acteur·ices, à différentes échelles du débat public, s'en font ?

Pour Lucy Suchman, les représentations du travail sont primordiales pour comprendre les pratiques de collaboration actuelles et à venir dans toutes sortes d'organisations (les hôpitaux, comme l'industrie ou les activités de service). Ces représentations sont « dans une large mesure [...] l'étoffe dont sont faites les organisations » (Suchman, 1995, 61), et les multiples formes qu'elles prennent font partie du « tissu de significations à l'intérieur et à partir duquel toutes les pratiques de travail [...] sont faites » (Suchman, 1995, 58). Kathryn Henderson a ainsi particulièrement étudié la circulation entre dessins papier et visualisations numériques dans l'ingénierie de conception et montre que les représentations graphiques ne sont pas de simples reflets du travail mais des *artefacts sociaux* qui organisent la coopération, cadrent les échanges et distribuent l'autorité. Ces représentations s'inscrivent dans ce que Susan Leigh Star nomme des « couches de re-représentation » (1995) qui naissent, au sein des organisations, d'une « tension entre les représentations, qui sont statiques et abstraites, et le travail, qui est en temps réel et concret » (Star, 1995, 92). Ces re-représentations documentent « l'histoire des compromis » (Star, 1995, 92) dans l'effort de formalisation – d'abstraction, quantification, hiérarchisation, classification, standardisation, simplification – du travail, au cœur des sciences informatiques (Star, 1995). Néanmoins, les représentations produites par les ingénieur·es, les designer·euses et les manager·euses gagneraient à être mis en perspective avec un corpus de représentations plus large, bien au-delà des frontières des organisations.

L'attention portée à un **corpus élargi de représentations du travail** des secrétaires médicales permet ainsi d'analyser d'autres régimes de visualisation et de formalisation qui échappent aux formes dominantes de représentation du travail au sein des organisations.

Méthode et résultats

La méthode mise en place dans le cadre de ce projet s'articule en trois temps : une phase d'**enquête visuelle** ; une phase d'**entretiens par élicitation visuelle** ; une phase d'**analyse et de restitution**.

→ L'**enquête visuelle** vise à constituer une collection de représentations du travail de secrétariat via différents outils (archives ; contenus en ligne).

→ L'**enquête par entretiens** vise à rencontrer différents acteurs producteurs de représentations du travail de collaboration des secrétaires médicales (principalement des secrétaires médicales, mais aussi des directions d'établissements de santé, des professionnel·les de santé, des associations et syndicats, des médias professionnels, etc.). La méthode d'entretien sera basée sur une méthode d'**élicitation visuelle** (Harper, 1986 ; Devault, 1990 ; Papinot, 2017), à partir du corpus de représentations précédemment constitué. Ce catalogue pourra être complété par les acteur·ices, chaque image étant un appui à la discussion sur l'évolution du travail d'articulation mené par les secrétaires médicales.

Cette phrase de l'enquête sera circonscrite à des acteur·ices des soins primaires (centres de santé, cabinet de ville) pour deux raisons : ce secteur permettra de contraster mes recherches préalables sur le secteur hospitalier ; il s'inscrit dans le cadre des axes de recherches de l'Unité de Recherche LIST3N (Laboratoire Informatique et Société Numérique) de l'Université Technologique de Troyes, et de ses travaux sur les transformations des outils de collaboration dans les centres de santé, et plus largement dans les soins primaires, dans le cadre de nouvelles politiques de financement.

→ L'analyse et la restitution graphique permettront de proposer des **modalités inventives** (Lury et Wakeford, 2013 ; Coleman *et al.*, 2023) pour restituer le corpus de représentations en dialogue avec l'analyse des entretiens réalisés.

Ces résultats participeront à élaborer des **perspectives pour la conception** : en effet, l'analyse des représentations du travail d'articulation des secrétaires médicales est un levier utile pour la production de nouvelles représentations dans le cadre de projets de conceptions actuels ou à venir. Au-delà du cas des secrétaires médicales, la prise en considération du « travail invisible » dans les projets de conception est une condition de réussite indispensable à l'implémentation d'outils numériques dans des collectifs de travail. La manière de représenter ce travail invisible est un facteur majeur du processus de conception.

Enjeux et originalité

Les résultats attendus de ce projet consistent en une **analyse d'un corpus de représentations du travail d'articulation des secrétaires médicales**. Cette analyse repose sur une approche théorique et méthodologique interdisciplinaire qui croise les enjeux des PC2 PILOT et PC5 TRANSVERSE du PePR ENSEMBLE. L'originalité de ce projet repose ainsi à la fois sur la thématique étudiée, qui a fait l'objet de peu de recherches – la représentation professionnelle des secrétaires médicales –, mais aussi sur la méthode de mise en œuvre d'une enquête visuelle et de sa restitution par des outils graphiques.

Ce projet s'appuie sur un ancrage interdisciplinaire entre :

→ Le champ du **CSCW**, commun à de nombreuses chercheur·euses et laboratoires prenant part au PEPR et particulièrement au PC2.

→ Le champ des **cultures visuelles**, qui s'emploie à mettre en avant la place des images dans les organisations sociales et politiques, non pas seulement comme des représentations relevant du symbolique mais aussi comme des agents à partir entière du monde social, que l'on retrouve à l'ACCRA à l'Université de Strasbourg.

→ Le **design**, un champ de recherche qui interroge les modalités de production de connaissances par des moyens visuels et sensibles.

Ensuite, plusieurs éléments de ce projet de recherche **nourrissent des réflexions en cours dans le PC2** du PEPR eNSEMBLE :

→ Il peut prolonger les réflexions en cours sur la base de données comparatives des pratiques de collaboration, en se focalisant sur un type d'activité professionnelle (le secrétariat).

→ Ce projet s'inscrit dans la continuité de l'intérêt particulier de certain·es membres du PC2 pour le travail d'articulation (et son invisibilisation, notamment dans le champ de la santé).

Plusieurs éléments de ce projet de recherche **nourrissent des réflexions en cours dans le PC5** du PEPR eNSEMBLE :

→ En proposant de s'intéresser aux représentations du travail collaboratif, il propose un point de vue interdisciplinaire sur « la manière dont les technologies numériques peuvent affecter la perception que les humains ont d'eux-mêmes et de la société ».

→ A travers la collecte de représentations visuelles, il contribue à « étudier les dynamiques sociales, les cadres culturels, les croyances et les points de vue sur les technologies, et de mesurer les changements dans l'imaginaire collectif, tel qu'il s'exprime à travers la littérature, la presse, le cinéma, les récits graphiques et d'autres productions culturelles ».

→ Enfin, ce projet permettrait de poursuivre un dialogue engagé avec les membres du laboratoire ACCRA de l'Université de Strasbourg sur les enjeux de design dans les environnements numériques ainsi que l'étude des cultures visuelles professionnelles.

Partenariats et collaborations

Plusieurs formes de collaborations pourront être mises en œuvre pour mener à bien ce projet.

D'abord, des liens avec des organismes et institutions, développés durant ma thèse, pourront être renforcés pour accéder à des archives, constituer des panels de participantes à des entretiens, ou bien valoriser les recherches menées (exposition, publication, participation à des événements) : des hôpitaux, La Croix Rouge, l'Agence Nationale de la Formation Hospitalière, l'Association des Secrétaires Médico-sociales et Référentes, les archives de la CGT, etc.

D'autres collaborations pourront émerger, notamment dans le secteur des soins primaires, avec l'aide du LIST3N pour établir un panel d'entretiens.

Sur le plan académique, la grande diversité d'approches scientifiques du PEPR est une ressource précieuse pour élargir ma perception des « représentations » que je cherche à cartographier. Ce projet post-doctoral permettra plus particulièrement de renforcer les liens entre l'Université de Strasbourg (et plus particulièrement le laboratoire ACCRA) et l'Université de Technologie de Troyes, toutes deux partenaires du PEPR eNSEMBLE.

Cette interdisciplinarité peut permettre différentes formes de collaborations dont voici quelques exemples : la production d'outils numériques de restitution du projet avec des chercheur·euses en informatique ; des échanges autour de l'analyse de discours issus des entretiens avec des socio-linguistes du LIST3N ; la participation/animation d'un séminaire sur les méthodes inventives dans la recherche sur la collaboration numérique.

Calendrier

Pour être mené à bien, ce projet se déploie sur un calendrier de 2 ans.

M0-M6 : mise en place de l'enquête visuelle ; construction d'un panel d'entretiens ; construction de la méthode d'entretien

M6-M12 : Continuité de l'enquête visuelle et structuration d'une classification des images récoltées ; Organisation des entretiens

M12-M18 : Continuité des entretiens ; Continuité de l'enquête visuelle ; Premières analyses et expérimentations de restitution ; Valorisation du projet (conférences, publications)

M18-M24 : Finalisation des livrables et continuité de la valorisation du projet

Bibliographie

Bossen, Claus, Lotte Groth Jensen, et Flemming Witt. « Medical secretaries' care of records: the cooperative work of a non-clinical group ». *Proceedings of the ACM 2012 conference on Computer Supported Cooperative Work* (New York, NY, USA), CSCW '12, Association for Computing Machinery, 2012, 921-30. <https://doi.org/10.1145/2145204.2145341>.

Bossen, Claus, Kathleen H Pine, Federico Cabitzza, Gunnar Ellingsen, et Enrico Maria Piras. « Data Work in Healthcare: An Introduction ». *Health Informatics Journal* 25, n° 3 (2019): 465-74. <https://doi.org/10.1177/1460458219864730>.

Coleman, Rebecca, Kat Jungnickel, et Nimal Puwar. *How To Do Social Research With...* MIT Press, 2023.

Denis, Jérôme. *Le travail invisible des données: Éléments pour une sociologie des infrastructures scripturales*. Sciences sociales. Presses des Mines, 2018.

Devault, Marjorie L. « Talking and Listening from Women's Standpoint: Feminist Strategies for Interviewing and Analysis ». *Social Problems* 37, n° 1 (1990): 96-116. <https://doi.org/10.2307/800797>.

Gagliardi, Pasquale. « Exploring the Aesthetic Side of Organizational Life ». In *The SAGE Handbook of Organization Studies*. SAGE Publications Ltd, 2006.

Gardey, Delphine. *Écrire, calculer, classer. Comment une révolution de papier a transformé les sociétés contemporaines (1800-1940)*. La Découverte, 2008.

Harper, Douglas. « Meaning and Work: A Study in Photo Elicitation ». *Current Sociology* 34, n° 3 (1986): 24-46. <https://doi.org/10.1177/001139286034003006>.

Henderson, Kathryn. *On Line and On Paper: Visual Representations, Visual Culture, and Computer Graphics in Design Engineering*. Inside Technology, edited by Wiebe Bijker, Edward Jones-Imhotep, et Rebecca Slayton. MIT Press, 1998.

Lury, Celia, et Nina Wakeford. *Inventive Methods: The Happening of the Social*. Routledge, 2013.

Mitchell, William John Thomas. *Que veulent les images?: une critique de la culture visuelle*. Les presses du réel, 2014.

Nora, Simon, et Alain Minc. *L'informatisation de la société*. Présidence de la République, 1978.

Papinot, Christian. « La machine à café, l'atelier et la chaîne. Quelques réflexions sur l'usage de la photographie comme support d'entretien ». *Images du travail, travail des images*, n° 3 (février 2017): 3. <https://doi.org/10.4000/itti.1083>.

Philizot, Vivien. *Images premières. Aux origines de la représentation visuelle*. Métis press, 2023.

Pinto, Josiane. « Le secrétariat, un métier très féminin ». *Le Mouvement social*, n° 140 (1987): 121-33. <https://doi.org/10.2307/3778680>.

Plegat, Manpn (2024). Les usages de l'informatique en maisons de santé pluriprofessionnelles : de la bureaucratisation contrainte à l'appropriation professionnelle. *Sociologies pratiques*, 48(1), 23-37. <https://doi.org/10.3917/sopr:048.0023>.

Plegat, Manon, et Myriam Lewkowicz. « "I Do Not See the Point of Using the System". Understanding a Broken Policy Knot in the Primary Care Sector ». *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction* 9, n° 2 (2025): 1-28. <https://doi.org/10.1145/3711005>.

Robertson, Craig. *The Filing Cabinet. A Vertical History of Information*. University of Minnesota Press, 2021.

Star, Susan Leigh, éd. *Ecologies of Knowledge*. Suny Press, 1995.

Star, Susan Leigh, et Anselm Strauss. « Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work ». *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 8, n° 1 (1999): 9-30. <https://doi.org/10.1023/A:1008651105359>.

Strati, Antonio. « Aesthetic Understanding of Organizational Life ». *The Academy of Management Review* 17, n° 3 (1992): 568-81. <https://doi.org/10.2307/258723>.

Strauss, Anselm. « Work and the Division of Labor ». *The Sociological Quarterly* 26, n° 1 (1985): 1-19.

Suchman, Lucy. *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge University Press, 1987.

Suchman, Lucy. « Making Work Visible ». *Communications of the ACM* 38, n° 9 (1995): 56-64. <https://doi.org/10.1145/223248.223263>.

Suchman, Lucy. « Representations of work ». *Communications of the ACM* 38, n° 9 (1995): 33-35. <https://doi.org/10.1145/223248.223257>.

Witz, Anne, Chris Warhurst, et Dennis Nickson. « The Labour of Aesthetics and the Aesthetics of Organization ». *Organization* 10, n° 1 (2007).