

Vanessa Monney

La sélection genrée des dirigeant-e-s au sein du milieu syndical bâlois

Mon projet de thèse (FNS) s'ancre dans la recherche SynEga¹, qui prend pour objet les politiques et pratiques des syndicats suisses en direction de l'égalité des sexes. Dans cette communication, je souhaiterais m'intéresser plus spécifiquement à la **sélection genrée des secrétaires syndicaux-ales au sein des organisations syndicales bâloises**². C'est au moyen de l'analyse de carrière que je souhaite restituer la diversité des profils et comprendre les **processus de sélection genrés** par les organisations.

Il est important de s'intéresser aux processus de sélection genrés car de nombreux travaux montrent l'existence et le maintien d'un *plafond de verre* caractérisé par l'**exclusion des femmes**³ **des sphères dirigeantes dans les syndicats**. D'après la littérature (Trat, Zylberberg-Hocquard, 2000; Contrepois, 2006, Guillaume, 2007; Buscato, 2009; Horat, 2009; Guillaume, Pochic, 2010), il existerait des mécanismes subtils assurant la monopolisation des postes à responsabilité par les hommes. Cécile Guillaume et Sophie Pochic (2010) constatent dans leur étude basée sur des syndicats français et britanniques, une féminisation croissante de la base des syndicats, mais une constante sous-représentation des femmes dans les positions de direction et de pouvoir. Malgré des mesures, parfois même contraignantes, prises par les syndicats pour améliorer la représentation des femmes dans les postes de pouvoir, le plafond de verre est difficile à percer aux différents niveaux de la hiérarchie syndicale. Ainsi, Marie Buscato montre dans son étude sur le syndicalisme d'entreprise qu'en "1979, la parité apparaît déjà comme un objectif porté par les syndicalistes, mais vingt-cinq ans plus tard, les femmes restent sous-représentées dans les instances syndicales, notamment aux plus hautes sphères du pouvoir" (Buscato, 2009, p.75). Cécile Guillaume constate qu'à la CFDT⁴, "la féminisation des cadres s'est concentrée dans certaines fonctions et dans certains secteurs et n'a que très faiblement irrigué les niveaux supérieurs des organisations syndicales (Guillaume, 2007, p.40). Il y aurait une reproduction de mécanismes de domination, qui tendrait à placer les femmes dans des situations de subordination ou à les tenir écartées des postes de pouvoir les plus stratégiques (Contrepois 2006, p.39).

¹ Le projet SynEga (Syndicats et Egalité) fait partie du Programme National de Recherche PNR 60 Egalité entre hommes et femmes.

² Il ne s'agira pas de présenter de résultats mis à part quelques prémisses tirés de mon mémoire de Master en Science politique soutenu à l'Université de Lausanne: *Un syndicat féminisé, mais pas féministe. Enquête au sein d'une section régionale du Syndicat des Services Publics*, directrice de mémoire: Martina Avanza.

³ Dans notre travail, tout comme l'affirme Christine Delphy (2001, p.252), nous considérons que le genre précède le sexe: les femmes et les hommes sont des groupes qui ne pré-existent pas aux principes de division et de hiérarchie qui le crée, et le genre fait du sexe "un marqueur de la division sociale [qui] sert à reconnaître et identifier les dominants des dominés". Ces deux groupes hommes et femmes ne peuvent être considérés comme naturels. Ils sont socialement construits et hiérarchisés l'un par rapport à l'autre.

⁴ La CFDT est la Confédération Française et Démocratique du Travail. Il s'agit de la deuxième plus grande confédération syndicale en France.

Dans ces différentes études, les processus de recrutement se font à l'intérieur des organisations. Les permanent-e-s syndicaux-ales ont en général un investissement militant préalable au sein de l'organisation. Dans le cas de la Suisse, les postes de secrétaires syndicaux et leur processus de recrutement sont en partie très différents. Dans certaines sections syndicales, les *bassins de recrutement* se trouvent à l'extérieur des syndicats, parfois dans des partis politiques de gauche, parfois dans d'autres secrétariats syndicaux. Ainsi, il s'agira de **questionner les dynamiques genrées à l'œuvre dans ce processus au sein du "milieu syndical bâlois"**⁵. Cette notion permet d'inclure dans l'étude en plus des syndicats bâlois, d'autres organisations (partis politiques, associations) qui sont sélectionnées en fonction des trajectoires des secrétaires syndicaux-ales et des *bassins de recrutement* des syndicats bâlois. Je pose en effet l'hypothèse que pour mieux comprendre le processus de recrutement et les logiques genrées qui y ont cours, on ne peut pas s'intéresser uniquement aux organisations syndicales, mais il est nécessaire d'élargir l'analyse à l'ensemble de la carrière des personnes et à leurs inscriptions dans différentes organisations. J'intégrerai ainsi dans l'analyse des acteurs-trices syndicaux-ales, "leur multipositionnalité et la pluralité des modes de relations et des formes d'intérêts qui en découle" (Sawicki, 1997, p.27).

Une dimension comparative existe dans mon projet puisqu'en prenant l'ensemble des syndicats bâlois, il sera possible d'analyser des cas où le recrutement se fait à l'intérieur de l'organisation (en particulier pour des petits syndicats) et d'autre où les bassins de recrutement sont externes. Une comparaison pourra aussi s'effectuer entre des syndicats de tradition chrétienne et des syndicats de tradition de gauche, entre des syndicats ayant une forte tradition de négociation politique et d'autres ayant une forte tradition de négociations au sein des entreprises.

Dans cette communication, je commencerai par préciser mon approche théorique qui se base sur l'analyse des carrières. Dans un second temps, je reviendrai sur les spécificités du processus de recrutement du cas Suisse pour ensuite présenter plus précisément l'articulation de mon questionnement au sujet des processus de sélection genrés.

L'approche théorique des carrières

Mon approche théorique s'ancre dans une tradition interactionniste d'analyse des carrières issue de l'Ecole de Chicago. "Appliqué à l'engagement politique, la notion de carrière permet de comprendre comment, à chaque étape de la biographie, les attitudes et comportements sont déterminés par les attitudes et comportements passés et conditionnent à leur tour le champ des possibles à venir, restituant ainsi les périodes d'engagement dans l'ensemble du cycle de vie" (Fillieule, 2001, p.200). Selon cette approche, il faut être attentif à la multiplicité des sites d'inscription des acteurs et à la variabilité de la valeur accordée, au cours du temps, à l'engagement dans tel ou tel site. Il ne s'agira pas de se concentrer uniquement sur la carrière syndicale, car celle-ci est indissociable de la carrière politique et

⁵ Cette notion fait référence au concept de *milieu partisan* défini par Sawicki (1997, p.24). Sawicki affirme "qu'insister sur l'importance des réseaux vise à poser un regard plus fin sur les trajectoires politiques en saisissant notamment leur diversité selon les lieux, mais aussi à mieux cerner les frontières du *milieu partisan*, conçu comme l'ensemble des relations consolidées entre des groupes dont les membres n'ont pas forcément pour finalité principale de participer à la construction du parti politique, quoiqu'ils y contribuent en fait par leurs activités. La mise en évidence des réseaux ne constitue cependant pas une fin en soi. Elle sert à révéler la structure de relations stables et historiquement constituées existant entre des secteurs sociaux disjoints (politique, syndical, économique, familial, religieux...)" (Sawicki, 1997, p.24).

militante, affective et familiale ainsi que professionnelle. Dans le projet SynEga tout comme dans mon projet de thèse, différentes méthodes de recherche vont être combinées: analyse documentaire et entretiens informatifs, entretien semi-dirigés sous forme de récits de vie, analyse statistique d'un questionnaire auto-administré⁶, observations ethnographiques. "Si tous ces instruments seront mobilisés à toutes les étapes de la recherche, leur usage et leur place aux différents moments de l'enquête variera en fonction et de la nature des questions posées et des niveaux d'analyse empirique retenus (faïtières, syndicats nationaux, syndicats cantonaux/régionaux)" (SynEga, 2010, p.10).

Les profils et les processus de recrutement des secrétaires syndicaux-ales en Suisse

Il est important de revenir sur les profils et les processus de recrutement de certain-e-s permanent-e-s syndicaux-ales en Suisse afin d'expliquer ces particularités qui pourraient avoir un impact sur les dynamiques générées que mon projet souhaite mettre à jour.

Les études empiriques précitées sur l'engagement syndical notamment en France et en Grande-Bretagne, montrent que les postes de permanent-e-s syndicaux-ales sont obtenus après un engagement militant et une carrière au sein de l'organisation syndicale. La plupart des postes régionaux sont à temps partiels et les syndicalistes gardent un ancrage dans la profession antérieure qui fait partie du secteur professionnel dont ils-elles sont en charge dans le syndicat. Dans certaines petites sections syndicales en Suisse, ce processus est similaire, ainsi une interviewée de mon mémoire est devenue secrétaire syndicale du Syndicat des Enseignant-e-s après avoir été membre et s'être engagée activement dans le comité⁷. Cependant, dans beaucoup de cas, les profils et le processus de recrutement des permanent-e-s syndicaux-ales sont différents.

La première grande différence est que les permanent-e-s syndicaux-ales **ne font pas forcément préalablement partie du syndicat** et n'y sont pas engagé-e-s avant d'y obtenir des postes. Les personnes venaient par contre de *bassins de recrutement* extérieur au syndicat. Elles n'étaient pas issues du "stock" de militant-e-s actifs-ves dans l'organisation mais étaient actives au sein d'un réseau plus large qui inclut par exemple certains partis politiques⁸ et d'autres secrétariats syndicaux. Ensuite, ils n'ont parfois **aucune expérience** dans le secteur professionnel duquel ils ou elles sont en charge comme c'est le cas d'une interviewée qui a été employée de commerce, hôtesse de l'air puis juriste et qui est désormais secrétaire syndicale dans le domaine de la santé⁹. Pour finir, alors que par exemple en France une loi interdit d'occuper des mandats politiques en parallèle à son engagement syndical, les secrétaires syndicaux-ales en Suisse sont **souvent actifs-ves préalablement et pendant leur poste syndical dans des partis politiques et dans la scène politique instituée** (par exemples des mandats dans des législatifs cantonaux, nationaux, etc.). Ces aspects particuliers ont pu être historicisés dans le cas d'un syndicat par Mach et Widmer qui observent une "rupture relativement nette entre les caractéristiques sociologiques des membres du comité directeur

⁶ En s'inspirant de la sociologie des parcours de vie (Lévy, 2001) il s'agit d'utiliser en particulier l'*optimal matching analysis* à partir des travaux d'Andrew Abbott, qui "permet de prendre en compte le temps social, c'est-à-dire à la fois la nature des expériences individuelles, leur durée et leur ordre" (SynEga, 2010, p.11). Son application en matière de sociologie du militantisme bien qu'entamée par Blanchard et Fillieule (2007) reste à opérationnaliser.

⁷ Entretien réalisé le 23 avril 2010, siège du syndicat.

⁸ Dans le cas du SSP et de la FTMH, les bassins de recrutement se trouvaient dans les partis politiques de gauche, mais il est possible que cela soit différent dans des syndicats affiliés à Travail Suisse.

⁹ Entretien réalisé le 10 juin 2010, siège du syndicat.

du syndicat FTMH¹⁰. jusqu'à la fin des années 1980 et celles de leurs successeurs". (Widmer, Mach, 2004, p.123). Les "nouveaux dirigeants" semblent avoir des niveaux de formation élevés (universitaires), ne sont pas issus de la branche professionnelle qu'ils ou elles représentent et sont actifs-ves dans le milieu politique de gauche (souvent le PSS) avant d'occuper un poste de permanent-e syndical-e.

Les différents enjeux autour du processus de sélection

Après avoir présenté certains éléments particuliers du processus de recrutement syndical en Suisse, je souhaite présenter l'articulation de mon questionnement sur les processus de sélection genrée des personnes et montrer quelles questions se posent en lien avec ces particularités. La question de la sélection des personnes est liée à la "manière dont les groupements sollicitent ou découragent les engagements individuels au travers de leur image publique et au moyen d'un ensemble d'outils de sélection constituant autant de barrières à l'entrée ou de filtres orientant les nouveaux entrants qui vers la sortie, qui vers tels ou tels rôle et tâches plutôt que tels autres" (Fillieule, 2009, p.60). Selon Gerth et Mills, les institutions sélectionnent et éjectent leurs membres en fonction d'une grande variété de règles formelles (l'âge, le sexe, l'état de santé, etc.) et de codes informels (savoir rédiger une lettre de motivation, etc.)". Sans pour autant être exhaustive, je présenterai plusieurs éléments qui sont importants dans l'analyse du processus de recrutement qui amène à l'exclusion des femmes des sphères dirigeantes des syndicats. Il est important de ne pas les envisager comme des conditions *sine qua non*, mais comme des éléments semblant être particulièrement importants dans la sélection genrée des personnes. Ils agissent en interaction, pas toujours de la même manière (en fonction de la section syndicale, du contexte historique, national, international, institutionnel, etc.) et sont à ce stade des hypothèses qui restent à être précisées et analysées.

Pour commencer, malgré la grande professionnalisation de certains postes de secrétaires syndicaux-ales, il semble nécessaire de disposer d'un **capital militant** préalable. Incorporé sous forme de techniques de dispositions à agir, intervenir ou simplement obéir (Matonti et Poupeau 2004), le capital militant regroupe un ensemble de savoirs et de savoir-faire (rédaction de tracts, parler en public, oser s'adresser à l'Union départementale, etc.) mobilisables lors des actions collectives, des luttes (à l'intérieur ou entre les organisations). Il est aussi exportable et convertible dans d'autres univers. Je fais l'hypothèse qu'il est nécessaire de posséder un capital militant préalable qui peut être dans certains cas un capital militant issu de la sphère politique qui se convertit dans la sphère syndicale. Le capital militant acquis dans la sphère politique semble d'autant plus important que certains syndicats sont fortement présents dans la sphère politique (négociations dans les organes législatif, utilisation des instruments de démocratie directe, etc.).

Le capital militant dont il est nécessaire de disposer n'est pas anodin du point de vue des normes de genre car les exigences telles que parler en public, oser imposer son point de vue, pour ne donner que quelques exemples sont des normes "masculines" et "ces ressources ne se distribuent pas au hasard dans le monde social" (Fillieule, 2009, p.63). De plus, le processus d'acquisition de ce capital nécessite un fort engagement en terme de temps en dehors de la sphère domestique. Il est ainsi largement incompatible avec les normes de carrières "féminines". En effet, encore aujourd'hui en Suisse, les femmes prennent en charge une grande partie du travail domestique et/ou familial ce qui leur laisse moins de temps pour

¹⁰ La FTMH était la Fédération des travailleurs de la métallurgie et de l'horlogerie. Ce syndicat fait désormais partie d'Unia, syndicat inter-professionnel qui est le plus grand syndicat en Suisse à l'heure actuelle.

s'engager dans d'autres sphères (professionnelles, militantes, etc.). La question de la **disponibilité biographique** des individu-e-s dans la même approche que McAdam (1986) permettra de voir quelles sont les configurations familiales qui peuvent permettre à des femmes de s'investir de manière très importante dans le militantisme syndical? Un grand nombre d'études relèvent la difficile articulation des temps sociaux par les femmes qui sont sans cesse détournées de l'activité militante, happées par les occupations domestiques (LeQuentrec, Rieu 2003) car "l'activité syndicale est censée faire l'objet d'une implication totale de soi dans l'activité" (Buscato, 2009, p.80) ce qui éloigne les personnes, souvent des femmes, qui ne veulent ou ne peuvent pas voir l'activité syndicale envahir leur vie privée, leur vie hors travail. Buscato relève ainsi que "les rares femmes syndicalistes rencontrées n'ont pas encore d'enfants ou les ont déjà eu depuis longtemps, alors que les hommes, souvent mariés et/ou divorcés, ont généralement des enfants et parlent même de la grande "compréhension" de leur femme qui a géré la maison, les enfants et l'attente régulière (Buscato 2009, p.82). Ensuite, parmi toutes les raisons invoquées au refus de prendre plus de responsabilités syndicales, celle qui revient le plus souvent, c'est le poids des responsabilités familiales" (Trat, Zalyberberg-Hocquard, 2000, p.54). Pour finir, l'étude de LeQuentrec montre que "si les militants qui se consacrent exclusivement à leurs mandats n'hésitent pas à imposer leur rythme à la vie familiale, les hommes de militantes, en position inverse, se montrent de leur côté plus exigeants pour que l'engagement de leur compagne reste relativement invisible, entre parenthèses et avec des répercussions minimales sur l'ordre domestique dominant" (LeQuentrec, 2009, p.137).

En plus du capital militant, en raison de la plus grande professionnalisation des activités syndicales, Sophie Pochic et Cécile Guillaume montrent qu'il est nécessaire "d'avoir ou d'acquérir des **compétences techniques** (gestionnaires, juridiques, comptables, informatiques, linguistiques) et des **compétences formelles**¹¹ (politique, sociale, économique), non réductibles aux traditionnels savoir-faire syndicaux, sur un mode plus individuel que collectif" (Guillaume, Pochic, 2009, p.50). Un capital scolaire plus important qu'auparavant semble nécessaire et j'ai aussi pu observer cette caractéristique dans les prémisses de mon enquête.

Par rapport à ces différents capitaux, dans notre recherche, il s'agira de voir dans le cas du "milieu syndical bâlois" quelles sont les compétences explicites et implicites nécessaires ou recherchées pour obtenir des postes de secrétaires syndicaux-ales et de voir quels mécanismes genrés sont à l'œuvre? L'intérêt sera d'étudier, en restant focalisé sur les dynamiques genrées: quelles sont les ressources qui ont de la valeur, dans quelles organisations, de quelle manière ces ressources acquièrent de la valeur, quelles sont les modalités de reconversion de ces ressources d'une sphère (politique) à une autre (syndicale).

En plus de ces critères, Stéphane Latté (2002) évoque le fait que quand bien même l'interviewé-e a en tête des critères plus ou moins explicites de sélection, les biais par lesquels il repère effectivement les agents susceptibles de correspondre à un poste demeurent pour partie invisibles. Ce sont d'après lui notamment les **réseaux d'inter-connaissances** qui permettent de saisir les logiques pratiques du recrutement politique - "celles dont on ne parle pas parce qu'elles vont sans dire" (Latté, 2002, p.77)- et plus uniquement les logiques stratégiques. Par rapport au rôle de ces réseaux d'inter-connaissances, un des éléments clés

¹¹ En raison de la négociation et du suivi de dossiers de plus en plus complexes, Cécile Guillaume et Sophie Pochic montrent par exemple qu'il est de plus en plus nécessaire, à certains niveaux du syndicat, d'avoir une bonne compréhension par exemple du contexte socio-économique.

soulevé dans la littérature sur les syndicats français et britanniques par rapport à cette question est le **rôle des mentors ou de "l'autrui significatif"** qui est crucial dans les processus de recrutement (Guillaume, Pochic, 2011). En effet "la cooptation interne est un facteur important dans l'organisation des carrières à tous les niveaux de la hiérarchie syndicale. Les élections internes sont souvent une "formalité" visant à valider une sélection informelle effectuée par les dirigeant-e-s actuels"¹² (Pochic, Guillaume, 2010, p.6). Nous verrons par exemple quelle influence a le fait que les mentors ne sont presque que des hommes? Par rapport aux réseaux d'inter-connaissances, l'intérêt de mon projet de thèse est qu'il prend en compte le milieu syndical dans son ensemble et permet d'étudier plus finement ce processus qui touche un cercle d'organisations plus larges que les syndicats dans les cas où les *bassins de recrutement* sont externes à l'organisation. Il est à mon avis impossible de comprendre les dynamiques genrées de sélection des secrétaires syndicaux-ales en Suisse sans observer à l'aide des méthodes ethnographiques les réseaux d'inter-connaissances dans l'ensemble du milieu syndical bâlois.

Pour finir, le dernier aspect touche plus à la question de l'offre à disposition des individu-e-s lorsqu'ils-elles s'engagent. En effet, les organisations ont un processus de sélection mais les individu-e-s sélectionnent aussi dans quelles organisations ils-elles vont s'engager en fonction de différents critères. Loin d'une vision angélique de l'engagement militant et dans ce cas, syndical, **les rétributions** au sein de l'espace syndical sont importantes à analyser. LeQuentrec montre ainsi que les hommes permanents syndicaux sont souvent des individus en déclassement social et leur engagement au sein du syndicat est à terme "récompensé" par un poste de permanent qui leur permet de revaloriser leur position sociale. Or, ce système de rétributions comporte des normes sexuées qu'il s'agira de mettre à jour.

Conclusion

Ce bref aperçu a pu montrer quelques aspects dont il faut tenir compte dans le processus de recrutement et qui ont une influence sur le processus d'exclusion des femmes des sphères de pouvoir dans les syndicats. Ainsi, le questionnement cherche à voir quelles ressources (formelles et informelles) sont nécessaires pour devenir secrétaire syndical-e dans un contexte où différentes sphères (politique et syndicale) entrent en ligne de compte? Nous verrons quels sont les réseaux d'inter-connaissances dans lesquels les personnes jouant le rôle de mentors sont presque uniquement des hommes? Pour finir, quel est le système de rétributions genré dans le milieu syndical bâlois et quelle est son influence dans le processus de sélection?

¹² Traduction libre à partir de l'anglais

Bibliographie

Buscato Marie, 2009, "Syndicaliste en entreprise : une activité si masculine", in Fillieule Olivier, Roux Patricia (dir.), *Le sexe du militantisme*, Paris, Presses de Science Po, pp. 75-90.

Contrepois Sylvie, 2006, " France : un accès encore inégal et partiel aux différentes sphères de la représentation ", *Recherches féministes*, 19(1), pp. 25-45.

Delphy, Christine, 2001, *L'Ennemi Principal, Penser le genre*, Paris, Syllepse.

Fillieule Olivier, 2001, "Propositions pour une analyse processuelle de l'engagement individuel", in *Revue française de science politique*, 51(1), pp. 199-215.

Fillieule Olivier, Blanchard Philip, 2007, « Du récit biographique aux parcours de vie. Proposition pour une articulation du singulier à la biographie collective », communication au Congrès AFSP de Toulouse.

Fillieule Olivier, 2009, "Travail militant, action collective et rapports de genre", in Fillieule Olivier et Roux Patricia, *Le sexe du militantisme*, Paris, Presses de science po, pp. 23-74.

Guillaume Cécile, 2007, "Le syndicalisme à l'épreuve de la féminisation. La permanence "paradoxe" du plafond de verre à la CFDT", *Politix*, 78 (2), pp. 39-63.

Guillaume Cécile, Pochic Sophie, 2009, "La professionnalisation de l'activité syndicale: talon d'Achille de la politique de syndicalisation à la CFDT?", *Politix*, 2001(1), vol. 22, pp. 31-56.

Guillaume Cécile, Pochic Sophie, 2010, "document de travail n°14", Actes de la journée d'études qui s'est tenue le 15 juin 2009 à l'EHESS à Paris sur le thème de: *Genre et syndicalisme, regards croisés franco-anglais*.

Guillaume Cécile, Pochic Sophie, 2011, Conférence du Crapul du 3 mars 2011.

Horat Simone, 2008, "Action syndicale et féminisme: les SUD à l'épreuve du genre", Mémoire de DEA en sociologie politique, Université Paris I Sorbonne.

Latté Stéphane, 2002, Cuisine et dépendance. Les logiques pratiques du recrutement politique, *Politix*, 15(60), p. 55-80.

LeQuentrec Yannick, Rieu Annie, 2003, *Femmes: engagements publics et vie privée*, Paris, Syllepse, coll. "Le Présent Avenir".

LeQuentrec Yannick, 2009, "Portraits de militants et d'hommes de militantes", in Fillieule Olivier, Roux Patricia (dir.), *Le sexe du militantisme*, Paris, Presses de Science Po, pp. 115-127.

Levy René, 2001, « Regard sociologique sur les parcours de vie » in Domininicé P. (dir.), *Regards pluriels sur l'approche biographique : entre discipline et indiscipline*, FAPSE, Université de Genève, Cahiers de la section des sciences de l'éducation, 95, pp. 1- 20.

Mach André, Widmer Frédéric, 2004, in Syndicat FTMH: *Voies multiples, but unique: Regard sur le syndicat FTMH 1970-2000*, Lausanne, Editions Payot, pp. 95-106.

Matonti Frédérique, Poupeau Franck, 2004, "Le capital militant. Essai de définition", *Actes de la recherche en sciences sociales*, 155, pp.5-11.

McAdam Doug, 1989, « The Biographical Consequences of Activism », *American Sociological Review*, 54(5), p. 744-760.

Sawicki Frédéric, 1997, *Les réseaux du parti socialiste*, Paris, Belin.

Trat Josette, Zylberberg-Hocquard Marie-Hélène, 2000, «La participation des femmes aux instances de décision des syndicats à différents niveaux », rapport d'enquête, Paris.