

**R**egards

**S**ociologiques

**F**

**U**

**V**

Le genre comme  
Compétence





**Directeur de la publication**  
Christian de Montlibert

**Conseil scientifique et comité de lecture**

Gabrielle Balazs, Patrick Champagne,  
Annie Collovald, Philippe Cordazzo,  
Vincent Dubois, Bertrand Geay, Philippe  
Hamman, Joseph Jurt, Isabelle Kalinowski,  
Frédéric Lebaron, Remi Lenoir, Gérard  
Mauger, Nikos Panayotopoulos, Louis  
Pinto, Franz Schultheis, Sylvie Tissot,  
Bernard Vernier,  
Loïc Wacquant

**Comité de rédaction**

Simon Borja, Joël Cabalion, Christian de  
Montlibert, Thierry Ramadier

**Rédaction**

Association Regards Sociologiques  
6 rue de l'église, 03150 Créchy.  
**Courriel** : asso\_regarsoc@yahoo.fr

**Edition et diffusion**

Association Regards Sociologiques

**Maquette**

Association Regards Sociologiques

**Imprimeur**

A3max  
1, place du foin  
67000 Strasbourg

**Périodicité** : revue semestrielle

**Parution** : septembre 2018

**ISSN** 1164-0871

**Dépôt légal** : 3<sup>e</sup> trimestre 2018

**Prix du n°** : 28 €

\*

*Dossier coordonné par*  
**Sylvie Monchatre**

*Illustrations de couverture :*

Tous les numéros sont en libre accès sur :

**www.regards-sociologiques.com**

**ABONNEMENT**

	prix	port
<b>* abonnement pour 2013</b> n° double 45-46	<b>28€</b>	<b>5€</b>
<b>* recevoir des anciens n°</b>		
n° 36 et suiv. le n° simple	<b>12€</b>	<b>2€</b>
le n° double	<b>24€</b>	<b>4€</b>
avant le n° 35 le n° simple	<b>8€</b>	<b>2€</b>
le n° double	<b>16€</b>	<b>4€</b>

(épuisés : 1 à 16, 19, 20, 32, 35)

Règlement joint à l'ordre de  
*Association Regards Sociologiques*

*coordonnées bancaires :*

dom. : BPALC, STRASBG

RIB: 14707 50001 70198377 402 46

IBAN:FR76 1470 7500 0170 1983 7740 264

BIC:CCBPPFRPMTZ



**Regards  
sociologiques**

**sur le genre  
comme  
compétence**



# Le genre comme compétence

## Sommaire

- 9 Sylvie Monchatre**, *Le genre comme compétence. Relation de service, sexuation de l'activité et légitimités au travail.*
- 17 Alexandra d'Agostino, Emmanuel Sulzer**, *Génération technicienne : féminiser et rajeunir pour accompagner les réorganisations d'entreprises.*
- 33 Elisa Benites-Gamborizzo**, *Le travail des femmes agents immobiliers aux Etats-Unis.*
- 49 Cyrine Gardes**, *Bricolages de genre dans un métier de service : vendeurs et vendeuses dans les magasins low-cost.*
- 69 Document : Christian de Montlibert**, *Les représentations du travail féminin. Les ouvrières de Paris. Reportage de 1932.*
- 83 Camille Martin**, *Des compétences masculines aux qualités féminines. Stratégies contraintes de légitimation professionnelle chez des salariées du football féminin.*
- 105 Sophie Devineau**, *Le travail en école maternelle. Des gestes de métier sous l'emprise du genre.*
- 125 Morgane Kuehni, Laurent Bovey**, *En première ligne. Le personnel éducatif face à la violence dans les établissements socio-éducatifs : une question de genre ?*
- 143 Sana Benbelli, Jamal Khalil, Zirari Benbelli**, *Café d'hommes, service de femmes.*
- 157 Sylvie Monchatre**, *Organisations et pluralité des ordres sexués. Variations sur le genre au travail.*
- 175 Document : Christian de Montlibert**, *Recension de quelques livres récents sur la division sexuée du travail.*
- 187 Les auteur.e.s**

Regards sociologiques remercie vivement les collègues  
Qui ont accepté de donner de leur temps  
Pour évaluer attentivement les articles  
Et, ainsi, aider les auteur.e.s.

Sylvie Monchatre

**Le genre comme compétence.  
Relation de service,  
sexuation de l'activité  
et légitimités au travail.**

Si le genre constitue un opérateur de la division sexuelle du travail<sup>1</sup>, il produit également des « habitus » sexués<sup>2</sup>. Les manières d'agir qu'il génère peuvent s'incorporer, jusqu'à être considérées comme une seconde nature contribuant à « l'éternisation de la domination masculine<sup>3</sup> », et ne manquent pas de faire l'objet d'usages économiques. Les travaux précurseurs de Madeleine Guilbert sur les fonctions des femmes dans l'industrie<sup>4</sup> l'ont bien montré : un rapprochement gagne à être fait entre les caractéristiques des travaux confiés aux femmes dans l'emploi et dans l'espace familial. Leur habileté à réaliser des tâches morcelées, répétitives et sédentaires qui demandent une rapidité d'exécution, de même que leur propension à jouer le jeu des incitations économiques font écho non seulement aux travaux domestiques qui leur sont dévolus mais également à leur rôle dans la gestion des budgets familiaux au sein des classes populaires. Dans le sillage de cette analyse, nombre de travaux se sont employés à souligner l'usage de dispositions sexuées dans l'emploi et les processus de dévalorisation qui en résultent<sup>5</sup> - la naturalisation des savoir-faire contribuant à leur dépréciation<sup>6</sup>.

Une telle approche s'insère parfaitement dans une lecture en termes de « double vérité du travail<sup>7</sup> ». Pierre Bourdieu distinguait la « vérité objective » du travail (l'exploitation) et sa « vérité subjective », à savoir le plaisir et l'investissement délibéré. Pour lui, le travail procure des profits intrinsèques lorsque certaines dispositions, les « préjugés de la vocation professionnelle », trouvent à s'actualiser dans les conditions d'exercice du travail lui-même : notamment les conditions de concurrence et les modes d'accès à des privilèges. La vérité subjective est alors d'autant plus éloignée de la vérité objective que le travailleur maîtrise son activité : il peut s'auto-exploiter dans un travail qui l'aliène. Pour Bourdieu, la correspondance entre les vérités objective et subjective ne se rencontrerait que dans la « situation limite » de « l'ouvrier parcellaire », pour qui ce passage à la limite serait vécu comme « anormal ».

Ces « situations limites » d'inadéquation entre dispositions acquises et compétences requises ont, de fait, été précocement expérimentées, au cours de l'histoire du travail, par les ouvriers parcellaires. Mais sont-elles l'exception ou la règle au sein du salariat ? Pierre Naville suggère, pour sa part, qu'elles tendent à devenir une règle. Observant les désajustements à l'œuvre entre la « fluidité des qualifications requises » par l'économie et la « cristallisation des qualifications acquises » par les individus, il y voyait même le risque d'une « contradiction sociale<sup>8</sup> ». L'existence de ce mouvement des qualifications n'empêche certes pas les espaces de travail de fonctionner comme des champs de lutte au sein desquels la concurrence pour l'accès aux privilèges est à l'œuvre<sup>9</sup>. Il n'en reste pas moins que l'ajustement entre les habitus et les positions professionnelles est moins un donné qu'une question. Le « sens pratique » se trouve malmené de

<sup>1</sup> Danièle Kergoat, « La division du travail entre les sexes », in J. Kergoat et alii, *Le monde du travail*, La Découverte, 1998.

<sup>2</sup> Pierre Bourdieu, *La domination masculine*, Paris, Le Seuil, 1998.

<sup>3</sup> Pierre Bourdieu, *op. cit.*

<sup>4</sup> Madeleine Guilbert, *Les fonctions des femmes dans l'industrie*, Paris, Mouton, 1966.

<sup>5</sup> Rappelons les plus célèbres d'entre eux dans la littérature française : Danièle Kergoat, *Les ouvrières*, Paris, Syros, 1982 ainsi que Margaret Maruani et Chantal Nicole, *Au labeur des dames*, Paris, 1989 et plus récemment Laura Lee Down, *L'inégalité à la chaîne*, Paris, Albin Michel, 2002.

<sup>6</sup> Ce qui confirme du même coup la thèse de Naville selon laquelle la qualification reconnue dans le travail relève d'un « acte éduqué ». Voir Pierre Naville, *Essai sur la qualification du travail*, Paris, Marcel Rivière, 1956.

<sup>7</sup> Pierre Bourdieu, « La double vérité du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1986.

<sup>8</sup> Pierre Naville, *Essai sur la qualification du travail*, *op. cit.*

<sup>9</sup> Le salaire constitue l'instrument du maintien des distances sociales : il permet la mise en œuvre de stratégies de distinction, sans cesse renouvelées, entre les catégories de salariés en présence. Voir sur ce point Robert Castel, 1995, *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard.

façon récurrente par les reconfigurations de l'activité et la diversification des caractéristiques de la main-d'œuvre.

### **La dissonance des pratiques professionnelles au sein des collectifs ouvriers**

Les usages managériaux de la notion de « compétence » visent précisément le contrôle de l'incertitude qui surgit lorsque les savoir-faire acquis et mobilisés ne constituent plus des ressources pertinentes pour l'action - ou ne sont plus considérés comme telles. Mais parce que le travail est une activité collective, l'ajustement des compétences mobilisées est une question qui se pose également au sein des équipes. Loin de reposer uniquement sur l'entre-soi de professionnels disposés, par formation ou expérience, aux ajustements mutuels, les collectifs sont marqués par l'hétérogénéité et exposés aux dissonances de leurs pratiques. Dans sa réflexion sur la « conscience ouvrière », Alain Touraine observait que les ouvriers d'origine agricole faisaient preuve d'un « économisme » qui les plaçait en retrait envers les pratiques de freinage ouvrier<sup>10</sup>. Cette disposition à jouer le jeu des incitations économiques apparaissait notamment chez ceux qu'il qualifiait de « déplacés » à l'usine sans avoir quitté leur village, situés en position d'étrangers dans l'univers industriel. Leur « accoutumance passive » au salariat, vécu comme une source de revenus de complément n'entraînant aucune « acculturation » au milieu d'accueil, se traduisait par un rapport purement instrumental à l'activité, et notamment par des pratiques de fonçage indifférentes aux rappels à l'ordre du collectif.

Ce même phénomène a été observé avec les femmes<sup>11</sup> – les rares qu'il ait rencontrées à l'usine Citroën dans laquelle il s'était établi - par Robert Linhart. L'équipe qu'il rejoint dans un atelier de sellerie se compose de quatre personnes dont une ouvrière, qualifiée par tous les autres de « folle ». Manifestement, aucune régulation pour freiner les cadences ne fonctionne avec elle. La norme journalière est de 75 sièges, elle en fait 90, ce qui rend les hommes furieux<sup>12</sup> : « "Si la folle continue, ils vont encore nous relever le boni ! C'est à cause d'elle qu'on est à 75, avant c'était 60 sièges par jour et on était 5 pour faire le boulot" (...) La femme, elle, fonce, inaccessible, murée dans son acharnement à produire des sièges ». Robert Linhart lui-même s'interroge : « Pense-t-elle s'en sortir comme ça ? Ou bien est-ce la peur des chefs ? Quelle détresse familiale y-a-t-il derrière cette lutte vaine pour produire quelques sièges supplémentaires ? Elle ne répond guère quand on essaye de lui parler. Je ne saurai jamais<sup>13</sup> ».

Ces analyses issues de la sociologie du travail ouvrier visaient essentiellement à souligner l'hétérogénéité des collectifs ouvriers et les difficultés d'y trouver ou d'y construire une conscience de classe largement partagée. Elles gagnent à être réinvesties car les dissonances entre freinage et fonçage qu'elles soulèvent n'ont pas disparu, au contraire. On en retrouve des variantes dans les activités salariées des services, inégalement disposées à jouer le jeu des incitations managériales : les travaux de Christelle Avril sur les aides à domicile<sup>14</sup> montrent ainsi comment surgissent des tensions entre deux groupes de salariées qui s'avèrent inégalement enclines à jouer le jeu du freinage dans le travail : si les « déclassées autochtones » revendiquent

<sup>10</sup> Alain Touraine et Orietta Ragazzi, *Ouvriers d'origine agricole*. Paris, Éditions du Seuil, 1961

<sup>11</sup> Madeleine Guilbert l'avait aussi souligné mais dans des activités ouvrières non mixtes. Nous n'évoquerons pas ici l'analyse en termes de retrait qu'en a faite Renaud Sainsaulieu, 1977, *L'identité au travail*, Presses de la FNSP, Paris.

<sup>12</sup> Robert Linhart, 1978, *L'établi*, Paris, Minuit, p. 41.

<sup>13</sup> *Ibid*, p. 42.

<sup>14</sup> Voir à titre d'exemple les analyses de Christelle Avril sur les aides à domicile, qui montrent comment deux groupes de salariées se distinguent : les unes (« déclassées autochtones ») par ce qui s'apparente à du « retrait » et à une limitation de leur activité aux tâches matérielles, les autres (« déclassées mobiles ») par un engagement sans limites dans les tâches plus relationnelles et de soin. Voir Christelle Avril, 2014, *Les aides à domicile, un autre monde populaire*, Paris, La Dispute.

une limitation de leur activité aux tâches matérielles, les « déclassées mobiles », qui sont aussi racisées, se distinguent, pour leur part, par un engagement sans limites dans les tâches plus relationnelles et de soin. On le voit, derrière la différenciation des formes d'engagement dans le travail, se joue également l'inégalité des positions sociales et l'inégale légitimité à résister aux injonctions managériales.

La sociologie du travail a donné à voir d'autres types de différenciation des savoir-faire mobilisés en situation, dont on peut considérer qu'elles sont également liées à l'affirmation d'une légitimité dans le travail. Les travaux de Nicolas Dodier<sup>15</sup> ont souligné la dimension dramaturgique de l'activité. Les espaces de travail sont traversés d'« arènes des habiletés » permettant la mise en scène et en lumière de compétences individuelles. Car si l'engagement dans le travail correspond à l'exploration désintéressée de « prises » sur le milieu<sup>16</sup>, il consiste également en mises à l'épreuve de capacités personnelles soumises au jugement d'autrui. Le « virtuosisme » observé chez les ouvriers atteste ainsi d'une prise de risques qui vise à convaincre leur audience de leurs capacités. Ce virtuosisme est très éloigné du zèle productif observé chez les ouvrières par Robert Linhart ou Laura Lee Down. Il va de pair avec l'expression d'une légitimité que ne sauraient revendiquer les femmes – dont Nicolas Dodier a plutôt observé le comportement de retrait<sup>17</sup>.

### **Ce que le genre fait aux compétences**

De telles dissonances et différenciations entre les compétences mobilisées au sein des collectifs de travail mixtes gagnent, de fait, à être analysées à la lumière du genre. Il est utile pour ce faire de s'appuyer sur la définition qu'en a donnée Joan Scott (1988 [1986] : p. 141) : le genre est un « élément constitutif de rapports sociaux fondés sur des différences perçues entre les sexes » et « une façon première de signifier des rapports de pouvoir<sup>18</sup> ». Pour notre propos, cette définition suggère que le salariat ne saurait constituer une simple caisse de résonance et d'amplification de rapports sociaux de sexe. Il repose sur des organisations du travail qui ne sont jamais neutres et, ceci, selon un double point de vue. Elles ne sauraient neutraliser les hiérarchies sexuées au nom de la technique ou de la rationalité bureaucratique<sup>19</sup>. Mais elles ne constituent pas non plus de simples réceptacles aux hiérarchies sexuées exogènes<sup>20</sup>. Bien au contraire, elles les reconfigurent : le genre structure les organisations qui en retour, façonnent le féminin et le masculin, ainsi qu'en attestent les processus de différenciation des tâches, des carrières<sup>21</sup>.

Ce numéro de Regards sociologiques prolonge ces réflexions en rassemblant des contributions qui explorent l'impact de la sexuation des activités sur les compétences mobilisées en situation de travail. Car s'il y a « besoin de compétences pour travailler<sup>22</sup> », il importe de savoir comment

<sup>15</sup> Nicolas Dodier, *Les hommes et les machines. La conscience collective dans les sociétés technicisées*, Paris, Métailié, 1995.

<sup>16</sup> Voir sur ce point Alexandra Bidet, *L'engagement dans le travail. Qu'est-ce que le vrai boulot ?* Paris, PUF, 2011.

<sup>17</sup> Retrait qu'il analyse en termes « d'éthos du bien-être », expression qui ne rend pas justice aux rapports de genre qui sont à l'œuvre. Pour une critique de cette approche, voir Danièle Chabaud-Richter et Delphine Gadrey (Dir.), 2002, *L'engendrement des choses. Des hommes, des femmes et des techniques*, Paris, Edition des archives contemporaines, p. 27.

<sup>18</sup> Joan Scott, « Le genre, une catégorie utile d'analyse historique », *Les Cahiers du GRIF*, 37 (1), 1988, p.125-153, traduction française.

<sup>19</sup> Joan Acker, « Hierarchies, Jobs, Bodies. A Theory of Gendered Organizations », *Gender and Society*, 4(2), 1990, p. 139-158.

<sup>20</sup> Rosabeth Moss Kanter, *Men and Women and the Corporation*, New York, Basic Books, 1977.

<sup>21</sup> Pour une présentation synthétique des travaux sur l'articulation entre genre et organisations voir Tania Angeloff et Jacqueline Laufer, « Genre et organisations », *Travail, Genre et sociétés*, n°17, p. 21-25.

<sup>22</sup> Jacques Merchiers, « A-t-on besoin de compétences pour travailler ? », *Travailler*, n°4, 2000, pp. 43-71.

celles-ci se construisent et se déploient. De fait, les compétences se développent et s'acquièrent en situation, elles ne pré-existent pas aux situations qui les donnent à voir<sup>23</sup>. C'est la raison pour laquelle, loin de toute logique adéquationniste<sup>24</sup>, le « transfert » de compétences<sup>25</sup>, même genrées, n'existe que dans les vœux pieux des managers. L'activité de travail suppose, au contraire, de construire et d'inventer des manières de faire ajustées aux exigences des situations de travail. La compétence ne saurait donc être considérée comme un attribut individuel. En dépit des usages métonymiques dont elle fait l'objet, elle relève d'un « rapport exact » et désigne « ce qui convient ». Elle est intrinsèquement le fruit d'une appréciation<sup>26</sup>. Pour autant, elle ne se réduit pas à un processus d'étiquetage. Loin de se limiter un processus *d'attribution* de qualité, elle désigne une capacité reconnue comme telle : elle est à la fois conventionnelle et effective<sup>27</sup>.

Dans ces conditions, elle peut relever d'un « sens pratique », issu de l'expérience longuement acquise au sein une « classe particulière de conditions d'existence<sup>28</sup> », autant que d'une « mètis », « intelligence rusée » attestant d'un sens de l'immédiateté, voire d'une forme de défi<sup>29</sup> susceptible de surgir dans les interstices de l'organisation. Les articles de ce numéro apportent plus particulièrement un éclairage sur l'impact du genre dans les activités marquées par une relation de service et ceci à trois niveaux : la définition des compétences requises, la différenciation des compétences mobilisées et l'inégalité de la reconnaissance dont elles font l'objet, et enfin la pluralité des ordres sexués qui sont à l'œuvre dans les organisations de travail.

### ***Relation de service et prescription de compétences sexuées***

Les articles permettent tout d'abord d'éclairer les processus de sexuation des compétences *requises*. Ce phénomène tient notamment au changement des caractéristiques socio-démographiques des salariés dans un contexte de tertiarisation des activités, le développement des services et la montée en puissance de la figure du client au sein des organisations. L'article d'**Alexandra d'Agostino et Emmanuel Sulzer** présente la transformation du métier de technicien d'intervention qui, parce qu'il est appelé à intégrer une dimension plus servicielle, s'accompagne d'une politique de féminisation et de rajeunissement des salariés qui n'échappe pas aux discours de la « féminité<sup>30</sup> », porteurs d'une conception essentialiste de la « différence performante<sup>31</sup> ». Cette politique a lieu en même temps que le changement de statut de l'entreprise et, par conséquent, des statuts d'emploi. Les résistances masculines qui résultent de cette dévirilisation du métier se traduisent par des formes de disqualification du travail des techniciennes, dont l'intégration au sein des collectifs apparaît plus difficile que celle des jeunes hommes.

La sexuation des compétences requises se donne également à voir dans la profession d'agent immobilier aux Etats-Unis étudiée par **Eliza Benites-Gamborizzo**. Tout un mouvement de

<sup>23</sup> Marcelle Stroobants, *Savoir-faire et compétence au travail. Une sociologie de la fabrication des aptitudes*, Editions de l'université libre de Bruxelles, 1993.

<sup>24</sup> François Vatin, 1999, *Le travail, sciences et société*, Bruxelles, Editions de l'Université de Bruxelles.

<sup>25</sup> Sur cette question, voir Yolande Bennarros, 1999, La notion de transfert de compétence à l'épreuve de l'observation, *Travail et emploi* n°78, p. 53-65.

<sup>26</sup> Voir sur ce point non seulement Merchiers, *op cité*, et Sylvie Monchatre, Déconstruire la compétence pour comprendre la production des qualifications, *Revue d'Interrogations ?* n°10, 2010, en ligne : <http://www.revue-interrogations.org/Deconstruire-la-competece-pour>

<sup>27</sup> Sur ce point, voir Marcelle Stroobants « La fabrication des compétences : un processus piloté par l'aval ? », *Formation Emploi*, 99, 2007, p. 89-94.

<sup>28</sup> Pierre Bourdieu, *Le sens pratique*, Paris, Editions de Minuit, 1980, p. 88.

<sup>29</sup> Sur la notion de mètis au travail, voir Roger Cornu, *Education, savoirs et production*, Presses de l'Université Libre de Bruxelles, 2001, p. 92-95.

<sup>30</sup> Selon l'expression de Nicky Le Feuvre, « Le processus de féminisation au travail : entre différenciation, assimilation et « dépassement du genre », *Sociologies pratiques* n°14, 2007, p. 11-15.

<sup>31</sup> L'expression est de Réjane Sénac, 2012, *L'invention de la diversité*, Paris, PUF

légitimation de cette profession s'est développée avec les politiques de promotion de l'accès à la propriété individuelle, cette dernière étant considérée comme un levier de moralisation de la société américaine. Si la féminisation de la profession qui en a résulté a contribué à lutter contre l'image d'une profession de « requins », la mise en avant de leurs compétences féminines à vendre un « espace domestique » permettait de légitimer leur entrée sur le marché du travail en pleine croissance. Au-delà d'une rhétorique professionnelle vantant les qualités morales d'agents immobiliers au service d'un idéal familial, le développement de ces compétences relationnelles fait l'objet de prescriptions genrées. Les agents sont invités à développer, au masculin, des compétences d'expert du marché ou, au féminin, des compétences à faire rêver les clients d'un espace domestique à leur image et en conformité avec les normes de bon goût.

### **Différenciation sexuée des compétences et primat du masculin**

Les articles de ce numéro soulignent ensuite comment se différencient les compétences mobilisées dans l'activité lorsque les femmes intègrent des métiers d'hommes. Ils permettent de documenter les interactions par lesquelles le genre opère pour séparer et hiérarchiser les manières d'agir, ceci à tous les niveaux de qualification. L'article de **Cyrine Gardes** souligne comment se construit une division sexuée du travail parmi les vendeurs au sein des magasins de bricolage low-cost. Dans ces emplois qui comportent une minorité de femmes, la polyvalence est la règle et manutention constitue une part importante de l'activité. La valorisation de l'engagement physique pour la mise en rayon est étroitement corrélée, dans le discours des managers, au chiffre d'affaire du magasin et, *in fine*, au salaire des vendeurs, ce qui favorise des comportements marqués par une surenchère viriliste. La division du travail s'effectue au nom d'une sexuation des compétences, qui associe le masculin au port de charges lourdes et remise le féminin aux travaux d'étiquetage, de rangement et de service avec la clientèle. En réalité, les femmes participent également à la mise en rayon et sont également amenées à déjouer les rappels à l'ordre genré des clients pour défendre leur expertise. Si leur légitimité à exercer ce métier masculin est toujours fragile, il n'en reste pas moins qu'elles le vivent comme une source de distinction – elles ne sont plus caissières – et valorisent des manières masculines d'agir face à la clientèle, tout en veillant à ne pas remettre en cause l'ordre sexué au sein du collectif de vendeur qui les tolère.

Cette emprise du genre dans l'activité ne relève pas uniquement des emplois peu qualifiés. À partir de l'exemple des conseillères techniques régionales qui ont pour mission de promouvoir et d'organiser le football féminin (CATRF), **Camille Martin** montre combien des qualités sexuées sont toujours attendues y compris dans les emplois qualifiés. Cette mission doit en réalité être réalisée dans le respect de hiérarchies de genre, ce qui affecte directement les compétences qu'elles sont *autorisées* mettre en œuvre. Assimilées à des bénévoles, leur activité de développement du football féminin leur demande beaucoup plus qu'à leur collègues masculins de réaliser des tâches de prospection, à la fois plus administratives et moins techniques. Elles sont, de plus, exposées, au quotidien, à des rappels à l'ordre sexué qu'elles dénoncent très inégalement. L'article montre avec finesse combien que si leur propre réussite professionnelle est perçue comme étant, en soi, un défi aux inégalités sexuées, ce qui les conduit à afficher, quasi virilement, un dénigrement du genre féminin, elles ne s'en conforment pas moins à des rôles genrés. Elles gagnent d'autant plus à ne pas déroger à l'ordre sexué qu'elles ont à gérer la contradiction, inhérente à leur mission, de défendre un football féminin qui ne saurait faire de l'ombre au football masculin. La compétence qui s'impose alors parmi elles est d'être capables de feindre l'incompétence. Les « stratégies de modération » auxquelles elles ont recours visent à faire « la démonstration d'une conscience humble » face aux collègues masculins dont elles dépendent, ce qui est la condition de leur efficacité.

Ces articles montrent donc combien les compétences sont indexées aux situations qui les requièrent. Elles sont genrées en ce qu'elles reflètent des manières d'agir sexuées. Si les salariées

sont amenées à incarner une fonction masculine en se virilisant, elles n'en féminisent pas moins leur attitude dans les relations avec leurs collègues masculins. Ces manières d'agir dans les relations entre pairs les exposent toutefois à minimiser leurs savoir-faire, au risque de les invisibiliser. Ce processus, bien connu, d'invisibilisation des compétences féminines n'est pas seulement à l'œuvre dans les professions à dominante masculine. Il opère également dans des univers féminisés. L'article de **Sophie Devineau** dissèque les compétences mobilisées par les enseignantes en maternelle, à partir de l'expérience faite par les hommes dans ces métiers de la petite enfance. Ce « métier de femmes », associé à du travail de « care », peine à être considéré comme un travail digne du genre masculin. L'arrivée d'hommes entraîne alors une segmentation sexuée de l'activité – les hommes se voyant chargés d'endosser la figure de l'autorité ou du transport de matériel, au nom de la « complémentarité » des rôles parentaux. La pénibilité du travail en maternelle, qui engage le corps et requiert une forte mobilisation des affects, est une source d'épuisement professionnel d'autant plus importante, pour les enseignantes, qu'elles ne sont pas secondées de la même façon que leurs collègues masculins, leur disposition au « care » tendant à être considérée comme naturelle par les auxiliaires (ATSEM).

Une telle naturalisation des compétences s'avère toutefois inégalement dévalorisante. L'article de **Morgane Kuehni et Laurent Bovey** souligne le caractère genré des activités de prise en charge de la violence des patients, par le biais de la contention manuelle, dans les établissements socio-éducatifs. Bien que le recours la force physique soit plutôt mal considéré, il n'en demeure pas moins qu'il permet le contrôle d'une incertitude qui est source de prestige et distingue, parmi les éducateurs, « ceux qui ont les épaules et ceux qui ne les ont pas ». Il en résulte une différenciation genrée des pratiques et une surenchère virile qui se donne à voir, ici également, parmi les femmes. Mais les catégorisations indigènes de la violence sont également genrées : d'un point de vue féminin, une violence est justifiée quand elle fait suite à une erreur d'appréciation, tandis qu'un point de vue masculin tend à la considérer comme malveillante ou inconsciente et à y répondre par la force. Dès lors, deux « modèles » de prise en charge de la violence se donnent à voir : l'un, plutôt masculin, qui consiste à « aller au physique », tandis que l'autre, plus féminin, consiste à « anticiper et faire de la prévention » sur un mode plus « altruiste ». L'article souligne alors l'ambivalence du regard porté sur ces pratiques viriles : si elles sont jugées contreproductives, dans la mesure où leur usage inapproprié contribue à évacuer toute discussion sur le travail, elles demeurent prisées, au nom de la complémentarité, pour la gestion des situations délicates. A l'inverse, les situations complexes sans violence, qui confrontent à la souillure plus qu'au danger, ne sont jamais « héroïsées ». Les auteurs sont ainsi amenés à souligner l'importance des conduites connotées virilement dans la reconnaissance du travail.

### ***Organisations et pluralité des ordres sexués dans les services***

La « valence différentielle des sexes<sup>32</sup> » apparaît ainsi sans cesse réactualisée au cœur même de l'activité sous la forme d'une irréductible prévalence du genre masculin. Une scène emblématique de cette asymétrie se donne à voir dans les activités de service du secteur de l'hôtellerie-restauration. L'article « café d'hommes, service de femme » de **Sana Benbelli, Jamal Khalil et Hayat Zirari**, présente les conditions d'exercice de l'activité des serveuses dans les cafés populaires de Casablanca au Maroc. Essentiellement fréquentés par des hommes, ils s'apparentent aux « centres de cérémonies masculins » décrits par Spradley et Mann<sup>33</sup>. Les serveuses, essentiellement issues de milieu populaire, travaillent sans être déclarées et sont payées à la semaine, ce qui leur permet de ne pas avoir à s'endetter pour assurer leur subsistance. Elles peuvent également augmenter leurs revenus par des pourboires ou des commissions sur la vente de cigarettes, ce qui les rend dépendantes de la générosité de leurs clients – et par conséquent de

<sup>32</sup> Selon l'expression de François Héritier, *Masculin, féminin. La pensée de la différence*, Paris, Odile Jacob, 1996.

<sup>33</sup> James P. Spradley et Brenda J. Mann, *Les bars, les femmes et la culture*, Paris, PUF, traduction française, [1975], 1979.

la qualité de leur relation avec eux. Il leur faut sacrifier aux jeux de séduction avec les clients en vue de les fidéliser, à l'aide d'une « féminité soulignée » en phase avec les normes de « masculinité hégémonique » qui dominent dans les bars. Recrutées en fonction de leur conformité aux « normes de l'attractivité sexuelle », leur compétence consiste ici à « faire le genre » dans le cadre d'une maîtrise des codes et des jeux de séduction pour l'accès aux pourboires.

Faut-il en déduire que le service dans les bars est immuablement soumis aux normes de cette masculinité hégémonique ? L'article de **Sylvie Monchatre** s'emploie à souligner qu'en réalité, le genre n'opère pas toujours selon le même modèle. Il part du postulat selon lequel les compétences se construisent dans le cadre de « processus d'habilitation » qui autorisent et rendent possibles - ou non - l'acquisition et la mobilisation de savoir-faire. L'exemple des emplois non qualifiés lui permet de souligner les différences qui s'observent dans l'industrie et les services. Si les salariées tendent, dans les deux cas, à être cantonnées dans des emplois sans perspective, elles sont très inégalement habilitées à s'approprier leurs postes de travail. Les « habilitations restreintes » des ouvrières dans les emplois parcellaires de l'industrie tranchent singulièrement avec les habilitations à tout faire des serveuses dans les services.

Pour autant, selon leurs modes d'organisation, les services sont le théâtre d'une pluralité d'ordres sexués. Ils peuvent, comme dans les bars décrits dans l'article précédent, fonctionner comme des centres de « cérémonies masculins » : la division du travail reflète une culture de la sexualité hétéronormée, dans le cadre d'une division étanche et asymétrique des tâches. Mais ils peuvent également fonctionner comme des « centres de cérémonie patriarcaux », comme dans les restaurants reposant sur des logiques de production artisanale et de sexuaction des métiers. Si le genre s'impose également ici comme le grand ordonnateur de l'activité, au risque d'enfermer les serveuses dans une condition sexuée, il autorise des changements de rôles de sexe notamment pour l'exercice d'une autorité au masculin. Ces deux configurations n'épuisent toutefois pas les manifestations du genre dans les services. Dans les chaînes hôtelières, qui fonctionnent comme des « centres de cérémonies de la marque », l'emprise du genre fait place à l'emprise de la norme. La gestion des flux de clientèle mobilise un collectif uni par une solidarité technique, au sein duquel la différenciation de l'activité devient un enjeu des relations de travail, suscitant l'intolérance aux inégalités de traitement.

L'étude de la mobilisation des compétences au travail à la lumière de la sexuaction des activités constitue ainsi un analyseur privilégié non seulement des usages managériaux qui en sont faits et des résistances qui en résultent, mais plus largement des tensions et des luttes, plus ou moins souterraines, entre différents types de légitimité. La légitimité de participer à certaines activités de travail s'avère toujours à conquérir pour les femmes dans des métiers d'hommes mais également pour les hommes dans certains métiers féminins – notamment ceux du care auxquels la qualification de travail est déniée<sup>34</sup>. Mais l'étude des compétences mobilisées donne également à voir la légitimité différentielle des pratiques professionnelles selon qu'elles sont rattachées à un genre masculin ou féminin et les controverses voire les « subjectivités conflictuelles » qui sont susceptibles d'en résulter. Ce numéro, dans lequel **Christian de Montlibert** a recensé quelques ouvrages récents et a commenté un reportage de l'époque du Front Populaire sur « *Les ouvrières de Paris* », permet ainsi de documenter la contribution des rapports de production à ce que Raewyn Connell appelle les tendances à la « crise de l'ordre du genre »<sup>35</sup>.

<sup>34</sup> Voir sur ce point John Krinski et Maud Simonet, « Déni de travail. L'invisibilisation du travail aujourd'hui », *Sociétés contemporaines*, n°87, 2012, p. 5-23.

<sup>35</sup> Raewyn Connell, « L'organisation sociale de la masculinité », in *Masculinités, Enjeux sociaux de l'hégémonie*, Editions Amsterdam, 2014, p. 85.





Alexandra Agostino, Emmanuel Sulzer

**Génération technicienne : féminiser et  
rajeunir pour accompagner les  
réorganisations d'entreprise**

La féminisation des métiers dans un « Groupe des Technologies en Réseau » (GTR) s'inscrit dans le cadre d'une politique d'égalité professionnelle qui repose sur la conviction affichée que la mixité est un gage de performance. Cette ambition concerne au premier chef les métiers de l'intervention technique, « cœur de métier » historique de l'entreprise. Très peu féminisés et vieillissants, ces métiers ont vu leur identité progressivement modifiée à la faveur des mutations technologiques et des évolutions stratégiques et organisationnelles du groupe. Dans ce contexte, l'ouverture affichée de ces métiers aux femmes trouve en particulier à s'appuyer sur la centralité désormais accordée aux « *soft skills* » au détriment des qualifications techniques, et sur une vision essentialisée des compétences genrées qui seraient spontanément adaptées aux nouvelles facettes de l'activité de travail. Cette rhétorique masque un processus de déprofessionnalisation symbolique des métiers, corollaire d'une déconstruction de leurs repères identitaires que le rajeunissement vient parachever via la naturalisation des compétences « générationnelles » comme les NTIC.

## Introduction

Depuis le début des années 2000, la question de l'égalité professionnelle se voit fréquemment associée à celle d'une relation dialectique entre mixité et performance économique. Issue de travaux anglo-saxons de gestion, cette lecture ajoute à la dimension éthique de l'égalité la démonstration des avantages économiques dont elle serait porteuse<sup>1</sup>. Si ce postulat peut-être mis en discussion en comportant l'écueil de conditionner les politiques d'égalité femmes-hommes à leur rentabilité économique<sup>2</sup>, il reflète la volonté pour le législateur de rejoindre les préoccupations des entreprises et de les impliquer davantage dans la mise en œuvre de l'égalité professionnelle<sup>3</sup>. La montée en charge des textes normatifs du soft-law (Chartes et Labels égalité professionnelle) ou du droit négocié (à l'instar de l'Accord National Interprofessionnel du 1er mars 2004 relatif à

la mixité et à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes) témoigne de cette dynamique consensuelle. Progressivement, la promotion de la mixité des emplois se perçoit comme une réponse « efficace » aux besoins en recrutement des entreprises d'un point de vue quantitatif mais aussi qualitatif. Selon cette perspective, augmenter le ratio de femmes serait un levier de diversification des compétences et d'enrichissement de l'offre de main-d'œuvre et, partant, d'efficacité économique. On peut y voir l'importation d'une certaine doxa managériale et d'un discours RH fondé sur une vision essentialisée des compétences<sup>4</sup> et nourri par le renouveau des thèses de la psychologie évolutionniste<sup>5</sup>. La féminisation des métiers présente alors le risque d'introduire subrepticement une logique différentialiste et de reproduction des stéréotypes genrés « *En effet, la mixité n'est pas synonyme d'égalité ni de dépassement de la division sexuelle du travail et s'avère incapable de remettre en cause les stéréotypes de sexe* »<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> Méda Dominique, Wierink Marie, « Mixité professionnelle et performance des entreprises, un levier pour l'égalité ? » Dares, *Travail et Emploi*, n° 102, Avril-juin 2005, pp.21-29.

<sup>2</sup> Sénac Réjane, *L'égalité sous conditions : Genre, parité, diversité*, Paris, Presses de Sciences Po (coll. Académique), 2015.

<sup>3</sup> Laufer Jacqueline, *L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes*, Paris, La Découverte, (coll. Repères Sociologiques), 2014.

<sup>4</sup> Chaintreuil Lydie, Epiphane Dominique, « «Les hommes sont plus fonceurs mais les femmes mieux organisées»: quand les recruteur-e-s parlent du sexe des candidat-e-s », *Céreq-Bref*, n°315, octobre 2013.

<sup>5</sup> Jonas Irène, « Psychologie évolutionniste, mixité et sexisme bienveillant », *Travail, Genre et Sociétés*, n° 23, 2010/1, pp. 205 – 211.

<sup>6</sup> Meynaud Hélène, Yvonne, Fortino Sabine, Calderon José, « La mixité au service de la

Dans les « bastions masculins », l'arrivée des femmes peut prendre appui sur des processus de construction du genre particuliers selon des logiques de féminité ou de virilité qui ne viennent pas pour autant modifier l'éthos professionnel<sup>7</sup>.

Mais elle peut également s'inscrire dans un primat de mutation organisationnelle et/ou professionnelle dans une perspective de « dressage social des comportements » du groupe professionnel<sup>8</sup> voire de déprofessionnalisation du métier<sup>9</sup>.

Suivant l'hypothèse que « la féminisation n'intervient jamais dans un contexte stable et s'articule toujours à d'autres phénomènes de changement »<sup>10</sup>, l'analyse des enjeux sous-jacents d'une politique de féminisation des métiers de l'intervention technique d'un groupe des technologies en réseau (GTR) révèle qu'ils sont intimement liés aux dispositions managériales de recomposition des métiers et de restructuration des collectifs de travail. Cette analyse s'attache en particulier à montrer que la féminisation et le rajeunissement d'un groupe professionnel sont les deux versants d'un même processus de déconstruction d'une identité de métier appelée à se « moderniser » pour entrer en conformité avec les orientations stratégiques de l'entreprise.

---

performance économique : réflexions pour penser la résistance », in Hélène Yvonne Meynaud, Sabine Fortino, José Calderon (coord.), *La mixité au service de la performance économique, Cahiers du genre*, n° 47, 2009/2, pp. 15 – 33.

<sup>7</sup> Le Feuvre Nicky, Guillaume Cécile, « Les processus de féminisation au travail : entre différenciation, assimilation et “dépassement du genre” », *Sociologies pratiques*, n°14, 2007/1, pp.11-15.

<sup>8</sup> Gallioz Stéphanie, « La féminisation dans les entreprises du bâtiment : une normalisation sociale des comportements ouvriers masculins ? », in Meynaud Hélène Yvonne, Fortino Sabine, Calderon José (coord.), *La mixité au service de la performance économique, Cahiers du genre*, n° 47, 2009/2, p. 55-75.

<sup>9</sup> Maruani Margaret, Nicole-Drancourt Chantal, *Au labeur des dames : métiers masculins, emplois féminins*, Paris, Syros alternatives (coll. Mouvement), 1989.

<sup>10</sup> Le Feuvre Nicky, Guillaume Cécile, art.cit.

La primauté nouvelle et clairement affirmée des compétences « servicielles » au détriment des qualifications techniques affecte en profondeur ces métiers et justifie dans le même temps l'arrivée de nouveaux profils d'intervenants techniques. Si la dynamique de féminisation intervient dans le cadre contraignant de reclassement des effectifs au niveau local, dans les structures d'intervention de proximité, elle trouve en particulier à s'appuyer sur des fondements essentialistes. L'ouverture affichée des métiers aux femmes repose sur l'image stéréotypée des compétences « naturellement » possédées par les femmes qui seraient spontanément adaptées aux nouvelles facettes du métier que l'entreprise cherche à mettre en œuvre. La recomposition de la technicité du « hard » au « soft », par le truchement du mythe du travail facile (au sens de moins exigeant physiquement), s'inscrit dans un processus de « dévirilisation » de ces métiers<sup>11</sup>.

Les mutations technologiques, stratégiques et organisationnelles conduisent à mettre l'accent sur la dimension sexuée mais aussi générationnelle des relations de travail. Avec des jeunes « plus à l'aise sur tout ce qui est nouvelles technologies », prompts à l'adaptabilité, au dynamisme et à l'individualisme, le rajeunissement des effectifs faciliterait ici l'acceptation des transformations du travail et des identités collectives (ébranlées notamment par le changement de statut de l'entreprise), à l'instar des constats de Stéphane Beaud et Michel Pialoux<sup>12</sup>.

Ici, tout se passe comme si la modernisation des métiers ne pouvait qu'en passer par une dé-professionnalisation symbolique de ceux-ci, corollaire d'une déconstruction de leurs repères identitaires. La féminisation et le rajeunissement sont pensés comme des leviers complémentaires de cette double perspective dans le registre

---

<sup>11</sup> Eckert Henri, Sulzer Emmanuel, « Le défi de la féminisation des chaînes », in Eckert Henri, Faure Sylvia, *Les jeunes et l'agencement des sexes*, Paris, La Dispute (coll. Le genre du monde), 2007.

<sup>12</sup> Beaud Stéphane, Pialoux Michel, *Retour sur la condition ouvrière*, Paris, Fayard, 1999.

de l'évidence car fondés sur une vision binaire et essentialisée des compétences et aptitudes spécifiques à un genre et une génération.

Ce moment de « bascule » du métier s'appuie sur un système d'opposition entre catégories de salariés où l'homme ancien est évalué négativement car porteur d'une identité métier désormais perçue comme archaïque au sein de l'entreprise. Rien d'étonnant alors que sur le terrain, les opinions particulières exprimées par les uns-unes et les autres au sujet de l'irruption plus ou moins massive, plus ou moins récente, des femmes dans ce paysage professionnel, comme les affects évoqués dans des situations vécues, illustrent des configurations qui restent conflictuelles, violentes et sources de tensions. La recomposition des collectifs de travail suscite des formes de résistance, qu'elles soient conflictuelles ou subreptices.

#### **Méthodologie :**

*Cette communication s'appuie sur les résultats d'une étude réalisée en 2012 au sein d'une grande entreprise de technologie. Il s'agissait d'analyser la situation des femmes dans cinq métiers techniques de l'entreprise. Dans le cadre de cet article, nous avons focalisé l'analyse sur le seul métier de l'intervention technique et mobilisé des matériaux empiriques qualitatifs. Trente-cinq entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès de femmes et d'hommes exerçant un métier de l'intervention technique (quinze entretiens), de leur encadrement direct (quatorze entretiens), et de cadres des services RH en charge notamment de la politique d'égalité (quatre entretiens) et des représentants syndicaux (deux entretiens). Trois régions étaient concernées : Île-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Aquitaine. En parallèle, des données quantitatives internes à l'entreprise ont été collectées et traitées pour établir un « bilan » des inégalités de genre sur les dernières années (2011-2012). Ces matériaux ont été complétés par une exploitation de ressources documentaires internes au groupe relatives à l'évolution des métiers et des recrutements*

## **I - La féminisation comme vecteur de performance dans le discours managérial**

Présentée comme une priorité au plus haut niveau de son organisation, la politique d'égalité professionnelle femmes-hommes d'un groupe des technologies en réseau (GTR) s'attache à promouvoir « une représentation équilibrée dans tous les métiers du groupe, notamment techniques ». Les discours des responsables de ressources humaines justifient la féminisation des métiers par identification aux objectifs stratégiques de l'entreprise laquelle, in-fine, s'apparente à un levier de croissance économique.

Une première acception, davantage relayée par les managers de terrain chargés d'appliquer et non d'élaborer la politique d'égalité professionnelle, renvoie à une dynamique en quelque sorte exogène, une injonction sociétale et culturelle à laquelle l'entreprise doit s'adapter :

*« C'est sociétal. GTR est une grosse boîte qui suit la société, et la parité c'est pas le groupe qui l'a inventée. Ça vient de plus haut, et... on s'adapte. ».*

Les acteurs des plus hauts niveaux hiérarchiques, notamment de la direction exécutive, empruntent quant à eux une rhétorique qui articule justifications d'ordre éthique et d'ordre économique. La féminisation est perçue comme vecteur d'amélioration de l'image de l'entreprise, une incarnation de valeurs distinctives en matière de responsabilité sociale, une manière d'encourager la QVT (qualité de vie au travail) et de véhiculer une image de modernité. Féminiser permettrait alors de se singulariser comme un « *employer of choice* » (Femme, DRH) afin de favoriser l'attractivité des emplois et des métiers du groupe mais également de sélectionner les « bons » profils par le truchement d'une communication réputationnelle. Car fondamentalement, attirer les profils à haut potentiel (« *the right person at the right place* » selon une DRH du groupe), les diversifier sont autant de facteurs de richesse, d'efficacité ou de création de valeur pour l'entreprise. En effet:

« Le véritable enjeu, celui qui anime tout dirigeant(e) (...) La féminisation des fonctions, des équipes doit donc être perçue comme un levier de performance » (Femme, DRH).

Féminiser un métier constitue ainsi un atout en termes de performance organisationnelle et RH. Dans un contexte de restructurations répétées des unités, sans recrutement externe, cela permet en particulier à l'entreprise d'élargir le vivier des recrutements internes et d'opérer des réallocations d'effectifs à court-terme. Les femmes en poste sur des métiers non techniques pourraient ainsi constituer une sorte d'armée de réserve pour renouveler des effectifs vieillissants et sur le départ. De surcroît, augmenter le ratio de personnel féminin dans des métiers où elles sont peu nombreuses trouve à s'appuyer sur l'évolution des besoins en recrutement d'un point de vue quantitatif mais aussi qualitatif. C'est alors que « cette perspective d'une convergence entre des aspirations à l'égalité et des contraintes d'efficacité se trouve aujourd'hui renforcée par un ensemble de discours qui mettent au centre des processus d'adaptation et de changement stratégique les aptitudes et compétences détenues par les salarié·e·s. »<sup>13</sup>.

C'est ainsi que pour attirer les femmes sur ces métiers et faire en sorte qu'elles s'y intègrent dans de bonnes conditions, il conviendrait selon les DRH de changer les mentalités et la vision des « collaborateurs » sur l'aptitude des femmes à exercer de tels métiers. « Faire bouger les représentations » se trouverait être facilité par la rhétorique de la « preuve par l'exemple » mais aussi par l'arrivée des jeunes générations censées apporter un nouveau regard. Le discours sur l'ouverture aux femmes des métiers de l'intervention technique relève en substance du mythe du travail facile, moins exigeant physiquement et où l'expertise technique n'est pas toujours centrale. Il s'agit de « démystifier le poids des compétences techniques » et de faire valoir que

l'exercice de tels métiers n'est pas l'apanage des hommes ou de salariés dotés d'une expérience préalable. Conjointement, les DRH promeuvent l'idée d'un cercle vertueux entre féminisation et amélioration des conditions de travail (baisse de la pénibilité physique du travail...). Les ressorts de la féminisation se trouvent dans l'abandon progressif du *dirty work* :

« C'est plutôt le fait de dire qu'on n'est pas dans un métier purement technique. Je prends là l'exemple des techniciens d'intervention comme on a chez nous, c'est-à-dire qui ont besoin, peut-être un peu moins maintenant, mais qui avaient besoin de manipuler des échelles voyez-vous ? Qui avaient besoin de manipuler des plaques de chanvre, des choses lourdes. Donc là effectivement c'était plus masculin par orientation, mais rien n'empêche une dame de le faire puisqu'on améliore quand même les conditions de travail, on fait en sorte que les postes puissent être adaptés, néanmoins, c'est ce qui explique que certains métiers jusqu'à maintenant étaient plus tournés masculins que d'autres. » (Homme, DRH)

## II. La mutation du métier

Très peu féminisés, voire non-féminisés, et pour la plupart vieillissants<sup>14</sup>, les métiers de l'intervention technique constituent un des archétypes du métier « traditionnel » de l'entreprise et forment le gros bataillon des effectifs. Ils présentaient traditionnellement deux particularités : une gestion territorialisée des activités et des emplois d'une part ; un « cœur de métier » centré sur l'infrastructure valorisant compétences techniques et expérience physique du terrain d'autre part.

Cette centralité du technique est progressivement remise en question au profit d'une logique de commercialisation de services dans un contexte de restructurations répétées des unités, avec pour cadre général la dérégulation des conditions de

<sup>13</sup> Amintas Alain, Junter Annie, « L'égalité prise au piège de la rhétorique managériale », in Meynaud Hélène Yvonne, Fortino Sabine, Calderon José (coord.), *La mixité au service de la performance économique, Cahiers du genre*, n° 47, 2009/2, pp. 103-122.

<sup>14</sup> Le taux de féminisation des métiers de technicien d'intervention est de 1,1 %. L'âge moyen est de 49,5 ans. Données internes au groupe.

recrutement (l'abandon progressif du statut public).

Désormais : « *le métier a changé, c'est-à-dire que c'est un métier moins physique* » (Homme, manager d'équipe de techniciens) et ce sous la poussée de multiples facteurs. Il s'agit d'évolutions à la fois technologiques (fibre optique, protocoles IP de communication de réseaux informatiques), organisationnelles (développement de la régulation de contrôle, déspecialisation technique des équipes, développement de la polyvalence individuelle ...), stratégiques (développement continu de nouveaux produits et services, importance croissante des contenus) et culturelles (de l'« abonné » au « client »), qui toutes vont concourir à transformer les métiers, notamment de technicien d'intervention.

La priorité accordée à la dimension servicielle intervient dans le cadre d'une disparition progressive de la filière « production » (sous-traitance de la construction, de la pose et maintenance des câbles réseaux ou fusion de cette dernière avec la filière « client »). Le cœur de métier se déplace vers l'intervention « *chez le client et non plus à l'extérieur* » et les activités sont de plus en plus consacrées à de l'installation ou du dépannage d'équipements techniques mais aussi du placement de produits, orientées autour d'une approche conseil et d'une montée de l'e-care informatique et réseaux :

« *Et on a aussi tout ce qui est au-delà de l'intervention technique en lui-même, tout ce qui est proposition de services ou d'accessoires supplémentaires qui pourraient simplifier l'utilisation de nos produits.* » (Technicien d'intervention, 26 ans)

Désormais prestataires d'offre de services d'accompagnement, la logique curative de l'intervention (interventions correctives) se double d'une logique commerciale (vendre une offre de services et des produits).

La satisfaction du client devient alors un enjeu stratégique pour l'entreprise et une mission essentielle pour les technicien-ne-s :

« *Alors des fois, sur certains clients, on va dire un problème technique, ça a pris 15 minutes, sur*

*une intervention d'une heure et demie. Le côté explicatif, le côté j'explique, des fois, ça prend une heure. Parce que le client, s'il pose une question, on répond « oui, mais ci...oui mais ça... » Et voilà, pour qu'il soit satisfait le client, des fois il faut une bonne heure pour lui expliquer* » (Technicien d'intervention, 26 ans)

L'identité traditionnelle du métier est doublement ébranlée : des frontières modifiées par l'abandon et la recomposition des spécialisations fonctionnelles et techniques, un « cœur de métier » en mutation vers les activités servicielles. Cette déstabilisation finit de s'achever sous l'effet de l'individualisation des rémunérations par le biais des « performances individuelles comparées » et de l'importation au sein de l'entreprise d'une « culture du chiffre » en affectant les solidarités au sein des collectifs de travail.

C'est ainsi que selon les conclusions d'un rapport interne au groupe : « *Les métiers techniques deviennent désormais des métiers du service. C'est une mutation déjà bien engagée, mais profonde, en particulier au plan culturel. Ce qui devient le référent central, ce n'est pas la "perfection" d'une solution technique, mais son aptitude à offrir aux clients un service de qualité, de "bout en bout". (...) La valeur de la relation a pris définitivement une dimension commerciale, d'ailleurs diversement appréciée par les techniciens. Certains considèrent encore cette relation comme plus fortement connotée par la dimension « service public » que par la dimension business.*»

### 1. De nouvelles compétences attendues

Sur le terrain, les récits des professionnels confirment la mutation du métier. Le métier change, le discours sur le métier aussi et notamment avec l'arrivée de professionnel-le-s plus jeunes. L'orientation technique des activités d'intervention s'estompe pour des configurations de services relationnels et immatériels.

C'est alors qu'interrogé-e-s sur les compétences requises dans la pratique du métier, elles/ils mettent alors toutes et tous en avant les aptitudes psycho-cognitives, organisationnelles et comportementales, renvoyant systématiquement à des qualités individuelles plus qu'à des qualifications.

La principale qualité c'est « *la relation humaine* », soit l'aptitude à interagir correctement avec le client mais aussi avec son collectif de travail. La qualité de la relation individuelle –avec le client et avec son équipe de travail – devient l'alpha et l'oméga de la performance et de l'optimisation du service client.

Le « *savoir-être* » est l'aspect du métier qui est aujourd'hui valorisé :

« *si on me demande mon avis, je me baserais quand même sur les prérequis qu'il faut pour être technicien, à savoir quelqu'un qui va s'imposer dans l'équipe, qui va s'imposer naturellement. Et par rapport au métier qu'on fait, ça passe pas par mesurer un mètre quatre-vingt, ça passe pas par être jolie, ça passe avant tout par avoir des compétences et pouvoir faire un échange avec les autres. Pas forcément des compétences poussées, un très bon savoir-être aussi.* » (Manager d'équipe de techniciens)

Cet aspect du métier est valorisé mais aussi intériorisé par les professionnel-le-s se conformant ainsi avec les objectifs de l'entreprise et le discours RH. Un-e technicien-ne se doit d'être psychologue, « *sociable* », assertif tout en étant à l'écoute et « *compréhensif* » pour répondre de manière adaptée aux besoins spécifiques du client :

« *Et puis après, on dépanne, c'est la première des choses, mais avant ça, il faudrait qu'on soit au moins sociable, compréhensif, qu'on soit à l'écoute, parce que parfois on n'arrive pas à bien expliquer le problème. Parfois, dans l'écoute, on arrive à cerner puis à orienter la personne qui est dans le besoin. Mais je pense que c'est quand même un métier.* » (Technicienne, 44 ans)

Dans cette lignée, la relation clientèle nécessite une intelligence situationnelle et un contrôle de l'émotivité. « *Il faut être diplomate* », les technicien-e-s étant en effet régulièrement amené-e-s à gérer des situations conflictuelles avec des clients mécontents, notamment lors de délais d'intervention trop longs. Car le métier c'est :

« *réparer ce qui ne va pas dans l'entreprise, les défauts, les problèmes, les clients pas contents, les dérangements.* » (Technicienne, 38 ans)

C'est alors que pour réaliser les activités de diagnostic et de dépannage, avoir un « *esprit technique* » devient un des critères fondamentaux pour exercer le métier. Cette habileté est associée à certains traits de caractère cognitifs indispensables : l'aptitude au raisonnement analytique, au discernement et à la rigueur, l'application ou « *le goût du travail bien fait* ». Elle se comprend également au prisme de la « *compétence d'entreprendre* ». Il s'agit d'être doté-e d'un esprit d'initiative, de faire montre de curiosité intellectuelle et de « *confiance en soi* », d'être en quelque sorte des « *Sherlock Holmes* ». En particulier, pour ce qui relève de la dimension servicielle et commerciale du métier, la connaissance des produits et les outils du digital en évolution constante et rapide requiert d'être technophile et « *curieux sur tout ce qui est nouvelles technologies* ». Car « *Il faut connaître ses produits, ce qu'il fait. Il faut être à l'aise là-dedans. (...) C'est plug and play* ». Or l'acquisition de connaissances (des matériaux, des produits, des services) ne faisant pas systématiquement l'objet de formation spécifique ou organisée par l'entreprise, outre la disponibilité, l'adaptabilité et le « *gout du changement* », le maintien ou le développement de cyber-compétences dépend du salarié lui-même et exige alors :

« *un investissement personnel à faire en dehors du travail parfois aussi, faire des recherches, s'intéresser sur Internet sur les technologies tout ça, c'est obligé on n'a pas trop le choix. Ça c'est au niveau des compétences* » (Technicien, 47 ans)

Il nous faut cependant relever qu'en regard de cette suprématie « *servicielle* », certain-e-s continuent de mettre en avant la technicité et les aspects techniques et physiques du métier traditionnel. Il s'agit dans ces cas-là des plus anciennes recrue-s et générations car elles/ils restent les derniers affecté-e-s sur la filière « *production* » pour continuer d'intervenir sur le réseau :

« *Oui, je suis technicienne. Je travaille vraiment dans le technique. Je fais pas d'étude, ce n'est pas mental c'est vraiment physique. Je construis des lignes pour pouvoir faire fonctionner du matériel qui*

va être positionné chez un client » (Technicienne, 57 ans)

Néanmoins, les compétences requises restent une affaire de personnalité et/ou de qualités individuelles intrinsèques. L'expérience physique du terrain nécessite avant tout d'être « bricoleuse », un peu « garçon manqué » :

« Déjà il ne faut pas avoir peur de marcher dans la boue, de mettre un peu les mains, de savoir bricoler. Moi je sais que j'ai toujours aimé ça parce que j'ai toujours voulu me sortir de tout. Donc un peu dans tous les domaines. Et puis avoir envie de bricoler, savoir tenir une perceuse, un tournevis. C'est vrai que ce n'est pas très féminin mais bon on peut aussi... il y en a bien qui jouent au foot aussi et elles sont féminines aussi quand même. » (Technicienne, 58 ans)

### III- Des compétences féminines : le sens du service

Les discours recueillis sur les compétences requises renvoient ainsi systématiquement au « soi », au caractère de la personne et non à la possibilité offerte par l'organisation de faire l'expérience de sa capacité. Rien d'étonnant alors que cette approche cognitiviste<sup>15</sup>, la focalisation sur des aptitudes personnelles « être » ou « ne pas être » et qui seraient déconnectées de l'organisation, conduise à une modélisation binaire des compétences genrées et, comme on le verra par la suite, générationnelles.

#### 1. Le primat des « soft skills »

La mention appuyée à ce que la novlangue managériale désigne sous le vocable de « soft-skills » (soit les compétences relevant des registres socio-émotionnels, des aptitudes comportementales et organisationnelles)

<sup>15</sup> Rappelons que ces approches cognitivistes ont été initialement développées dans le cadre du développement informatique et de l'intelligence artificielle selon une modélisation binaire de la pensée humaine.

valorise des savoir-être tout en minorant les savoir-faire et la technicité. C'est alors que ces « savoir-être » deviennent ici une affaire de « nature », renvoyant leur objectivation ou évaluation à une modélisation psychologisante. La mise en œuvre des qualités désormais valorisées est perçue comme allant de soi. Le pas est vite franchi pour considérer que ces compétences requises dans le métier sont « naturellement » détenues par les femmes (et par opposition non détenues par les hommes). Cette croyance essentialiste et différencialiste permet de justifier et de légitimer la place des femmes dans ce groupe professionnel, à l'instar de ce que H. Stevens observait pour les informaticiennes<sup>16</sup>. Pour les managers comme pour les professionnels, « la femme » incarne le sens du service.

En premier lieu, « au niveau relations, ça apporte », les femmes possèdent les aptitudes relationnelles nécessaires au service client et au travail d'équipe. « A l'écoute » du besoin du client, « psychologues » pour aborder correctement la relation à autrui et « empathiques », les femmes déstabilisent les hommes - ou les clients qui deviennent plus « diplomates » - et réduisent la propension au conflit et à l'agressivité : « Les femmes sont exhortées à devenir des agents de pacification, voire de régulation des conflits sociaux. Cette politique annoncée de féminisation peut se présenter comme un acte d'encadrement, dans le sens d'un 'dressage' social des comportements des ouvriers. »<sup>17</sup>. Tel fût d'ailleurs le cas de cette technicienne de 55 ans témoignant de son affectation dans un collectif pour casser les grèves de l'époque.

Elles font montre de « docilité » et n'hésitent pas à « s'effacer » quand cela est nécessaire dans les binômes de travail pour se faire accepter.

Leur « tempérance » et leur « recul » contrastent de fait avec le caractère « bourrin », impulsif voire « moins malin » des hommes :

« Je pense qu'elles ont largement leur place. Il n'y a pas de souci. Et même qu'elles pourraient

<sup>16</sup> Stevens Hélène, « Mais où sont les informaticiennes ? », Travail, genre et sociétés, n° 36, 2016/2, p.167-173.

<sup>17</sup> Gallioz Stéphanie, art.cit.

*apporter, parce qu'aujourd'hui on a des équipes essentiellement masculines, mais ça pourrait apporter un plus. Parfois prendre du recul dans des décisions ou ce genre de choses. Je pense que c'est plus des qualités féminines que masculines. (...) Je pense que le côté masculin on part tout de suite bille en tête »* (Technicien, 47 ans)

En second lieu, les femmes personnifient une des dimensions de l'« esprit technique » car elles « *n'abordent pas le travail de la même façon* » et optimisent les pratiques professionnelles. Leur singularité ou leur « nature » c'est d'avoir « *une façon d'analyser les choses différemment* ». Elles sont respectueuses des exigences de délais et de qualité car elles sont « *plus exigeantes, je pense, plus perfectionnistes* ». Les femmes sont donc « *plus rigoureuses* », minutieuses et en particulier mieux organisées dans leur travail eu égard à leur épreuve de conciliation et leur rôle dans la sphère familiale :

*« L'organisation chez la femme, c'est quelque chose d'inné. Quand une femme veut, elle arrive à s'organiser. C'était 3- 4 enfants, après le problème, c'est qui pourra rester avec les enfants. Et par rapport à ça... »* (Technicienne, 62 ans)

Pour autant, malgré toutes leurs « qualités » intrinsèques, leur socialisation ne va pas de soi. L'arrivée des femmes dans ce bastion masculin est perçue comme un vol du métier car vécue comme une concurrence déloyale, associée à une rhétorique modifiant l'éthos professionnel et venant « casser le métier », c'est-à-dire le dé-techniciser :

*« Et plus on avance dans la technologie, plus on rentre chez le client, plus cette parité est facile, je pense, à respecter, parce que l'image du métier sera cassée par rapport à un métier de lignard... (rires). Ben oui, par rapport à cette fausse image qu'ont les gens du métier de technicien débile »* (Manager d'équipe de techniciens)

*« Et moi je me souviens d'une réflexion, je rentrais dans le réfectoire et j'entendais des gens qui étaient assis qui disaient : Ah voilà les femmes qui viennent nous prendre notre boulot ! »* (Technicienne, 58 ans)

Dans l'entreprise nouvelle, les « soft skills » naturalisées sont un prétexte de dévalorisation du métier traditionnel, une manière de « désauthentifier », pour

reprendre la terminologie d'Anselm Strauss,<sup>18</sup> certains salariés ou groupes professionnels dans des filières en perte de vitesse. Les femmes viennent alors en creux « ringardiser » l'ancienne génération masculine, symboliser le signe avant-coureur d'une disparition progressive du métier traditionnel (le réseau structurant, l'infrastructure) dans un processus de déprofessionnalisation entendu ici au niveau collectif<sup>19</sup> et affectant l'identité du groupe professionnel.

Ce processus prend ici la forme d'une délégitimation des métiers historiques, des savoirs et savoir-faire constitutifs d'un « genre professionnel » au sens de Y. Clot et D. Faïta<sup>20</sup>.

## 2. Résistances masculines, résistances techniciennes

Sous tendues par des visions stéréotypées des compétences, la place des femmes dans les collectifs ne se construit pas sans provoquer des formes de résistance - violentes ou subreptices - à la « dévirilisation » du métier, c'est-à-dire sa dé-technicisation et sa négation physique. Car, malgré leur centralité affirmée, les « soft-skills » ne peuvent être légitimes par elles-mêmes.

La technicité reste centrale dans l'interaction avec autrui (clients et collègues) et donc dans l'exercice de son métier :

*« Un métier de technicien, on se respecte avant tout par la technique. (...) Donc c'est vrai qu'on est souvent jugé, en interne : entre eux, ils se jugent souvent par leurs compétences techniques. Donc, pour qu'il y ait vraiment une osmose et un respect de la féminisation, de la mixité dans le recrutement et tout, il faut qu'il y ait quand même cet échange de*

<sup>18</sup> Huyez-Levrat Guillaume, « Jeunes vendeurs contre vieux techniciens, des compétences spécifiques ou des trajectoires divergentes ? », *Formation-Emploi*, n° 99, juillet-septembre 2007, pp.47-60.

<sup>19</sup> Roquet Pascal, Wittorski Richard, « La déprofessionnalisation : une idée neuve ? », *Recherche et formation*, n°72, 2013

<sup>20</sup> Clot Yves, Faïta Daniel, « Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes », *Travailler*, 4 : 7-42, 2000.

compétence. » (Manager d'équipe de techniciens)

C'est ainsi que se voyant cantonnées dans leur « nature servicielle », les femmes subissent une défiance de la part de leurs pairs masculins quant à leur savoirs et savoir-faire techniques, mais aussi des comportements méprisants, voire des atteintes dégradantes :

« A chaque fois qu'il y avait une erreur de faite c'était moi de toute façon, on ne cherchait pas à comprendre, c'était de ma faute. Et comme c'est des binômes, personne ne voulait travailler avec moi. » (Technicienne, 58 ans)

Eprouvant parfois l'humiliation et les accusations de faibles capacités intellectuelles :

« Mon collègue il me fait comme ça : « Mais qu'est-ce que t'as appris là-haut à Paris, tu ne sais rien... Tu vois ce câble... Un âne on lui coupe les oreilles, c'est toujours un âne » » (Technicienne, 55 ans)

Ou encore, les reproches quant à leur « sensiblerie » :

« Et il m'a dit : mais ma pauvre fille tu es trop sensible. J'aurais dû t'engueuler plus souvent comme ça t'aurais pas pleuré pour rien. » (Technicienne, 51 ans)

Il faut alors se battre pour faire ses preuves et faire reconnaître sa légitimité professionnelle. Elles n'ont pas droit à l'erreur et doivent faire montre d'une grande rigueur, en faire deux fois plus. Mais le sexisme est toujours présent y compris dans sa forme bienveillante, il faut alors faire profil bas voire faire montre de soumission :

« Après à Villefranche j'ai travaillé avec un collègue qui avait mon âge, et lui si vous voulez ce n'est pas qu'il ne me faisait pas confiance mais il ne voulait pas que je me salisse les mains, au contraire il était protecteur et du coup en étant trop protecteur il ne me faisait pas travailler. Il trouvait que ce n'était pas ma place et du coup... Mais bon c'était plus gentil, c'était... » (Technicienne, 50 ans)

Par ailleurs, et même si la pénibilité du travail s'est atténuée sous l'effet d'un durcissement des normes et règles de sécurité, de leur mise en œuvre avec l'octroi de matériels destinés à alléger les ports de charge et l'obligation d'intervenir en binôme sur les activités de production, l'expérience

physique dans l'exercice du métier n'a pas disparu :

« C'est quand même un travail qui se fait dehors, avec des nacelles, des échelles, des gros outils, des choses à porter, mais ça peut être complémentaire, parce qu'il faut être deux pour tous ces travaux, donc on peut flatter l'égo de chacun : l'homme qui montre sa force, la femme qui montre d'autres compétences... » (Manager d'équipe de techniciens)

La ressemblance au « genre viril » reste la norme du collectif. Ainsi, les « veilles routières », les « forgerons », et les « garçons manqués » trouvent à s'intégrer, en se conformant à la norme de masculinité voire en s'en revendiquant :

« Je pense qu'il y a déjà au début une prédisposition, enfin j'étais un garçon manqué quand j'étais petite, vous voyez. J'ai pas de, ce n'est pas que je ne suis pas féminine, mais j'aime bien le côté très partagé en moi. [...] Bon il s'avère que je suis un garçon manqué mais je connais des filles qui ne sont pas du tout garçon manqué et qui ne sont pas forcément chez nous, mais chez d'autres opérateurs et qui s'amuse autant que moi. (...) Mais je ne ressens aucun dénigrement, aucune mise à l'écart, même pas de préférence parce que ça aurait pu être l'inverse ce qui n'est pas forcément mieux. Mais on ne me dit même pas, non toi tu ne vas pas faire ça parce que c'est trop compliqué pour toi ou trop dur. Non, je suis au même titre que les autres, il n'y aucune différence. Moi je ne ressens aucune différence. » (Technicienne, 38 ans)

Ces réticences vis-à-vis des femmes arrivées dans le métier, comment pourraient-elles ne pas se manifester car, comme le notait Pierre Bourdieu « En défendant leur poste contre la féminisation, c'est leur idée la plus profonde d'eux-mêmes en tant qu'hommes que les hommes entendent protéger, surtout dans le cas de catégories sociales comme les travailleurs manuels ou de professions comme celles de l'armée qui doivent une grande partie, sinon la totalité de leur valeur, même à leurs propres yeux, à leur image de virilité ». <sup>21</sup> Très spontanément les opérateurs historiques vont rejeter ces femmes « oiseaux de mauvais augure, artisans de la modernité » selon

<sup>21</sup> Bourdieu Pierre, *La domination masculine*, Paris, Seuil, 1998, p. 103.

le mot de Margaret Maruani et Chantal Nicole-Drancourt<sup>22</sup>.

#### IV-Des compétences de jeunes pour promouvoir les NTIC

Au sein du groupe, le métier « historique » a perdu sa centralité et sa légitimité, place au métier « moderne » et renouvelé tant en termes de contenu que de groupes professionnels.

*« L'arrivée massive de jeunes salariés peut alors représenter une opportunité pour moderniser l'entreprise, rénover le pacte social antérieur, et réformer les modalités d'organisation du travail et de gestion de la main d'œuvre en s'appuyant sur leurs compétences et aptitudes supposées spécifiques, radicalement différentes de celles des anciens, et en adéquation avec les objectifs de l'entreprise ».*<sup>23</sup>

Stéphane Beaud et Michel Pialoux<sup>24</sup> avaient bien décrit ce phénomène lors de la construction de l'atelier « Habillage caisses » à l'usine PSA de Sochaux, de même que Stéphanie Gallioz dans le secteur du BTP, pour qui « la modernisation est un processus de normalisation des comportements ».

À GTR, qui plus est, la féminisation des compétences est passée la première pour déviriliser les métiers historiques, alors désormais... place au rajeunissement et aux compétences nouvelles. Ici, la transformation des identités de métier n'attend pas la recomposition démographique du groupe professionnel, car le rajeunissement des salariés, tout comme leur féminisation, est encore limité<sup>25</sup> compte tenu du faible taux de renouvellement des effectifs et de l'atonie des recrutements

<sup>22</sup> Maruani Margaret, Nicole-Drancourt Chantal, *Au labeur des dames. Métiers masculins, emplois féminins*, Paris, Syros alternatives, 1989, p. 33.

<sup>23</sup> Delay Béatrice, Huyez-Levrat Guillaume, « Le transfert d'expérience est-il possible dans les relations intergénérationnelles ? », *Sociologie pratiques*, n° 12, 2006, pp.37-50 (souligné par nous).

<sup>24</sup> Beaud Stéphane, Pialoux Michel, *op.cit.*

<sup>25</sup> 7 % des salariés ont moins de 30 ans et 12,5 % moins de 40 ans. Données internes au groupe.

externes<sup>26</sup>. Dans la décennie à venir, celui-ci est pour autant appelé à se produire mécaniquement par effet de la pyramide des âges et de l'accélération des départs en retraite<sup>27</sup>. Ce rajeunissement viendrait à son tour produire une nouvelle manière de faire le métier, de nouveaux modes opératoires au travail en conformité avec les attentes du groupe :

*« Elles ont des cartes à jouer, parce qu'on a une population de techniciens qui est assez vieillissante, qui a un peu de mal à aller vers les nouvelles technologies, et je pense que c'est un très bon levier d'intégration dans une équipe de techniciens d'arriver avec des connaissances dans un domaine qui fait peur à la majorité des anciens techniciens. C'est-à-dire que là on peut se baser sur un échange de compétences. Et si on veut préciser et évoluer vers la technique, maintenant il faut quand même des jeunes, qui sont issus du monde de l'internet et la génération IT. Ça va être compliqué sinon de répondre... On n'apprend pas de la même façon. Si je dois recruter quatre techniciens de plus qui ont 50 ans et repartir sur l'internet, sur les nouvelles technologies, sur le cloud et tout ça, je crois que ça va être très compliqué. »* (Manager de techniciens)

##### 1. Les « digital natives »

Adaptabilité, dynamisme, individualisme, un don pour la dimension commerciale et les nouvelles technologies... telles sont ces « aptitudes » que les jeunes, garçons et filles, sont supposé(e)s détenir « naturellement » et qu'il faut donc faire rentrer dans l'entreprise.

*« Le chef que j'avais avant, j'avais discuté avec lui il m'avait dit, ah de toute façon passé un certain âge il vaut mieux mettre les jeunes sur ces produits. Voilà, c'était sa façon de voir. (...) Maintenant je pense que ça a évolué avec les jeunes qui arrivent, quoique maintenant on va de plus en plus vers un domaine plus informatique, le réseau tout ça, les*

<sup>26</sup> Les données internes au GTR montrent que dans les métiers de l'intervention technique, le recrutement externe privilégie des profils plus féminins et surtout plus jeunes: l'âge moyen des nouveaux entrants est d'à peine 27 ans et parmi eux on compte 5 % de femmes.

<sup>27</sup> 66 % des techniciens sont âgés d'au moins 50 ans et 35 % de 55 ans et plus. Données internes au groupe.

*ordinateurs, comment fonctionne la com. sur les ordinateurs entre eux, l'Internet. Donc il y a autant de femmes que d'hommes, peut-être que... Depuis tous petits les enfants s'intéressent à ça. Donc garçons ou filles je pense qu'ils arrivent plus à ce domaine. »» (Technicienne, 57 ans).*

Dans les groupes d'intervention, si les compétences « multitechniques » (commutation, Slan, transmissions) des anciens se construisaient par des effets de parcours, les jeunes ont dès leur arrivée des attributions multiples, y compris commerciales.

*« Mais les jeunes qui rentrent, puisqu'il y en a quand même qui rentrent, quelques-uns, eux, d'emblée on leur dit : « C'est tous azimuts ». Il n'y en aura pas un qui sera plus spécialisé dans un domaine que dans un autre. Donc eux, ils sont obligés un petit peu de se faire à toutes ces techniques, et même encore peu plus large que ce qu'on fait ici dans le groupe. Encore au-delà. Je pense qu'à terme, on aura peut-être même des techniciens qui couvriront l'ensemble des activités techniques sur un site, du client lambda résidentiel, qui a une Live box, raccordement machin, jusqu'à intervenir sur un refuge d'altitude téléphone radio. (...)*

*Il y avait deux grands domaines à l'époque, c'était le domaine commutation et le domaine transmission, là on était vraiment séparé quoi, c'étaient deux parcours différents. D'ailleurs, une fois qu'on a été retenus au concours, après il fallait choisir une des deux spécialités. C'était vraiment presque deux métiers différents, donc c'était... » (Technicien, 58 ans)*

Cette polyvalence accrue rend les contours du métier plus flous et en déspecialise le cœur. La « Génération IT » va mettre au service de la modernisation du groupe tant les cyber-compétences « propres aux jeunes » que l'appétence « spontanée » des jeunes femmes pour les relations sociales. La place occupée par les technologies numériques et les réseaux sociaux dans leur vie personnelle est alors censée structurer leur forme d'apprentissage et induire des modes opératoires au travail spécifiques.

*« Si je compare une jeune fille, un jeune garçon, sur tout ce qui est Facebook, Twitter, elles sont plus*

*à l'aise que nous, parce qu'ils ont beaucoup plus... moi je compare par rapport à ma copine qui est plus sur Facebook que moi. Ça fait partie des produits maintenant qui commencent à rentrer dans les... Même nous, chez GTR, la télé, tout ça... sur tous les opérateurs maintenant, on peut accéder à Twitter, Facebook directement à la télé. Tout ce qui est services, elles sont limites plus à l'aise que nous. » (Technicien, 26 ans)*

Dans ce contexte comme dans celui observé par Stéphane Beaud et Michel Pialoux à Sochaux, « *Ce que beaucoup [...] ne voient pas ou ne veulent pas voir dans ces opérations de modernisation, c'est qu'elles sont objectivement solidaires d'une entreprise de dévalorisation des ouvriers. Elles les atteignent dans leur identité parce qu'elles obéissent implicitement à une logique de dévalorisation sociale que ces vieux ouvriers ne veulent évidemment pas reconnaître mais dont ils perçoivent fort bien l'existence* ». <sup>28</sup>

Les évolutions du métier présentées plus haut semblent bel et bien légitimer une survalorisation des compétences présentées comme « spontanément » détenues par les jeunes salariés, dans le registre du discours générationnel sur le thème des « digital natives » :

*« Les anciens, ils connaissent beaucoup plus le réseau, la ligne, tout ça, ils ont du vécu là-dedans. Ils ont un peu de mal sur tout ce qui est nouvelles technologies, et nous, on est plus à l'aise là-dessus » (Technicien, 26 ans)*

L'ancien registre des compétences techniques n'est pas seulement rendu obsolète par le primat des NTIC, il est aussi perçu comme secondaire au regard du poids pris par la dimension commerciale dans l'activité du technicien. Là encore, les jeunes bénéficieraient « naturellement » d'atouts distinctifs les prédisposant à porter cette évolution, comme spontanément « à l'opposé » des anciens :

*« Eux ils sont en fin de carrière ; je ne dirais pas qu'ils s'en fichent parce qu'en même temps ils font leur travail très bien, très consciencieusement, mais voilà, c'est pour le commercial, eux, ils sont*

<sup>28</sup> Beaud Stéphane, Pialoux Michel, *Retour sur la condition ouvrière*, Paris, 1999, p.70

*techniques. Voilà.* » (Manager d'équipe de techniciens)

Mais ces implicites vont bien au-delà des seules compétences professionnelles, qu'elles soient de nature commerciale ou à substrat technologique ; ce qui est convoqué chez les jeunes salariés ce sont aussi, comme dans le cas des femmes, des manières de se comporter au travail, vis-à-vis de l'employeur et de la hiérarchie, moins conflictuelles que celles des « anciens », et de fait plus en phase avec les attendus du management « moderne ». Face à cela la figure historique du technicien d'intervention incarne aussi des modes de gestion et de management présentés comme dépassés.

Comme le notait là encore Guillaume Huyez-Levrat, on constate que *« Cette opposition apparaît dans le discours managérial, qui l'utilise dans l'accompagnement des reconfigurations productives de leur entreprise, ainsi que dans les propos de certains salariés, qui reprennent à leur compte ces stéréotypes dans les opérations de jugement de leurs collègues »*.

*« J'ai l'impression ou aussi peut-être le résultat d'une trop grande facilité pendant trente ans. La sécurité de l'emploi ce n'est pas forcément bon à long terme. Parce que quand c'est trop facile, c'est comme tout. (...) C'est pour ça mais il va falloir que je m'attelle à ne pas devenir comme les anciens à penser que tout m'est dû et tout m'est acquis et ne pas oublier que dans la vie rien n'est acquis à personne, il ne faut pas l'oublier. C'est plus difficile. »* (Technicienne, 38 ans)

Les fonctionnements qui semblent caractériser, aux yeux des jeunes, le rapport au travail de ces anciens ne sont pas pour eux naturels, car leur socialisation professionnelle est différente : ils n'ont pas expérimenté le collectif « historique » homogénéisé par l'ancien statut, le vécu de périodes difficiles, les protections collectives et le pouvoir syndical. Les notions de flexibilité, d'adaptabilité, leur posent d'autant moins problème qu'elles sont présentées par l'encadrement comme des qualités recherchées par l'entreprise et naturellement présentes chez les jeunes. Par opposition, les anciens incarnent l'immobilisme, et

apparaissent comme conservateurs, archaïques, râleurs, violents, en marge des autres collectifs.

*« C'est une équipe difficile et qui n'accepte aucun changement, qui a toujours les chefs à dos, ils ne s'entendent jamais, jamais on ne peut rien faire. C'est tout le temps bloqué, bloqué, et dès qu'on essaie d'être entre deux avec les chefs et avec l'équipe ça ne passe pas, il faut choisir son camp, c'est... Déjà que nous on est jeune, on vient d'arriver, on n'a pas envie de le faire et puis qu'on a envie d'évoluer dans la boîte. Des gens qui ont été techniciens toute leur vie, donc pas de changement. »* (Technicienne 25 ans)

## 2. Des relations au travail/intégrations plus faciles pour les jeunes hommes

Si comme on l'a vu, les techniciennes de terrain ont pu se faire accepter dans le groupe en se conformant à un genre professionnel masculin (« vieilles routières », « forgerons » et « garçons manqués » vu à la section précédente), ce n'est plus le cas pour les jeunes femmes récemment recrutées et valorisées en tant que tel.

C'est ainsi que les anciens, en passe de devenir des « étrangers à la profession », développent des comportements hostiles ciblés sur les jeunes femmes perçues comme coupable d'un « vol du métier ».

*« Mais les autres équipes voient mon équipe très mal, on est très mal vus, comme les ours du réseau structurant qui ne parlent à personne, qui râlent tout le temps, qui sont jamais contents. Ça c'est ce que les gens pensent du réseau structurant et ils ont raison. [...] Après il m'appelle Pimprenelle, c'est mon surnom dans l'équipe. Ils ne me le disent pas en face. »* (Technicienne, 25 ans)

Ainsi, le marquage genré prend le pas sur le marquage générationnel. L'intégration dans le collectif de travail semble plus facile pour les jeunes hommes que pour les jeunes femmes. Telle est l'expérience de cette jeune technicienne qui se voit accusée de trahison vis-à-vis de son collègue :

*« Mon collègue m'appelle il me pourrait il me demande où je suis. Déjà il me vouvoie parce qu'il ne me tutoie pas parce que je suis une femme. Oui, il est*

*spécial. Il vouvoie toutes les femmes. Il me pourrait en me demandant qu'est-ce que je fais. Je lui explique que je suis en bas. Il me dit que je n'ai rien à faire en bas, que je remonte tout de suite dans mon bureau, ça ne va pas se passer comme ça. J'arrive il me fait, « eh pourquoi tu es allée voir le chef pour dire que je n'étais pas arrivée. Moi ça ne va pas se passer... » Je ne sais plus ce qu'il a utilisé comme mot. Que je l'avais vendu au chef, que j'étais allée raconter ça alors que non justement. Donc là je lui dis, je n'ai pas parlé au chef, je ne l'ai même pas vu, t'es pas à l'heure t'es pas à l'heure. Après j'ai dû appeler en demandant que je ne voulais plus travailler avec lui. »*

En intégrant cette entreprise, les jeunes femmes prolongent ce sentiment d'étrangeté qu'elles ont connu dans leur cursus scolaire du fait de la ségrégation marquée des filières techniques (T. Couppié, D. Epiphane, 2006<sup>29</sup>). Leur socialisation reproduit des biais de représentation entraînés par la non mixité :

*« Il faut juste leur montrer qu'on arrive à comprendre le métier. C'est vrai au début ils ont un peu... mais je les voyais surtout dans les études les garçons de mon âge. On pense que non on ne peut pas comprendre pareil, ce n'est pas possible. En technique on était deux filles [...] On a toujours été deux filles sur quatre-vingt. En DUT ça se passait bien, ils ne s'occupaient pas... on était tellement peu nombreuses que les garçons ne s'occupaient pas de nous, on ne pouvait pas comprendre de toute façon ce n'était pas...Après la licence ça a été plus compliqué. Ils étaient plus réticents à ce qu'on comprenne, ça les énervait. Je ne sais pas, c'était bizarre.»* (Technicienne, 25 ans, licence pro réseaux).

Les jeunes hommes interrogés mettent quant à eux l'accent sur les processus de transmission intergénérationnelle de compétences dans les équipes de travail : les anciens apportent leurs savoir-faire et leur expérience du réseau, les jeunes prompts à l'adaptabilité apportent leur savoir en matière de NTIC.

<sup>29</sup> Couppié Thomas, Epiphane Dominique, « La ségrégation des hommes et des femmes dans les métiers : entre héritage scolaire et construction sur le marché du travail », *Formation emploi* n° 93, janvier-mars 2006.

*« c'est un très bon levier d'intégration dans une équipe de techniciens d'arriver avec des connaissances dans un domaine qui fait peur à la majorité des anciens techniciens. C'est-à-dire que là on peut se baser sur un échange de compétence (...) Quand on va chez le client, surtout maintenant les clients ont de plus en plus de problèmes informatiques, pour eux c'est transparent quand ça ne fonctionne pas très bien : ce qu'ils voient c'est que le micro ne marche pas, ou... Et c'est vrai que même mes anciens, maintenant être avec Antoine, pour eux c'est pffouu. Il y a double fierté : ils leurs donnent leur expérience de la vie, pure et dure, du premier métier, et en même temps Antoine les rassure pour le discours client. Et dans ce cas-là, l'intégration se passe vraiment super bien, ça prend de suite »* (Manager de techniciens)

Là encore pourtant, comme dans le cas de la féminisation, les anciens techniciens perçoivent sans doute bien ce qui se joue, sans pouvoir réellement en changer le cours. La nostalgie des anciennes formes de relations sociales est sans doute bien présente au sein de leur groupe professionnel<sup>30</sup>.

### **Conclusion : un « trend managérial » peut en cacher un autre**

La féminisation et le rajeunissement sont dans chaque cas légitimés par une vision binaire et essentialisée des compétences et aptitudes spécifiques à un genre ou une génération.

Selon Béatrice Delay et Guillaume Huyez-Levrat<sup>31</sup>, « L'évaluation positive de l'expérience, correspond à une reconnaissance de la pertinence de ces savoirs pour mettre en œuvre des techniques de travail efficaces pour conduire des activités jugées plus essentielles par une entreprise. Au contraire, les expériences évaluées négativement sont d'abord celles qui correspondent à des méthodes

<sup>30</sup> Cf. Pialoux Michel, « Le vieil ouvrier et la nouvelle usine » in Pierre Bourdieu (dir.), *La misère du monde*, Paris, Seuil, (coll. Libre examen), 1993, pp.331-348.

<sup>31</sup> *Art. cit.*, 2006.

de travail, des objectifs, ou des activités dont l'importance a décliné ». L'affirmation managériale du bien-fondé de la féminisation *sui generis* masque en fait des phénomènes de déstabilisation des collectifs de travail traditionnels, par le biais de leur détechnicisation permise par l'essentialisation des compétences féminines.

La naturalisation des compétences « jeunes » permettrait ensuite le dépassement du genre via un système de relations manichéen entre catégories de salariés : « On sous-estime la façon dont une direction perçoit les caractéristiques sociales de ses salariés et tente d'en jouer »<sup>32</sup>. Il y a ici d'abord remise en question de l'ancien ethos professionnel, puis la recomposition du groupe et des professionnalités (par effet mécanique) duquel pourrait surgir un dépassement du genre.

Ici, l'homme ancien est évalué négativement car il est porteur d'une identité métier désormais perçue comme archaïque au sein de l'entreprise, victime d'une forme d'obsolescence en référence aux technologies à mettre prioritairement en œuvre. « Le système de formation unilatérale passant des vieux vers les jeunes perd de sa pertinence, en particulier lorsque les nouveaux entrants sont recrutés sur de nouvelles activités, celles autour desquelles les entreprises réorganisent leur système productif, ou encore lorsque les activités sur lesquelles les salariés plus âgés possédant une forte expérience perdent de leur importance et rendent inutile le transfert de ces compétences »<sup>33</sup>.

Cette rhétorique de marquage genré et générationnel dissimule des processus de dé-professionnalisation préalable à la reprofessionnalisation. Les femmes et les jeunes apparaissent dès lors comme des vecteurs pour réorganiser l'activité de travail et l'identité métier dans le registre de l'évidence, de la qualité intrinsèque mais pas encore celui de la qualification reconnue.

« On serait ici au cœur du déplacement du taylorisme vers un système hybride ou néotaylorien où la motivation des salarié·e·s serait exigée dans le sens d'une identification avec les objectifs de

l'entreprise. C'est ce que certains articles de ce dossier interrogent, tout en analysant la manière avec laquelle les systèmes de classe et de sexe co-construisent les normes de travail (et donc le système de domination au travail) dans l'entreprise contemporaine. Ils suggèrent que les différences 'entre les genres' seraient aujourd'hui naturalisées et ensuite réappropriées par le management pour construire les individu·e·s au travail selon des objectifs multiples (pacification des relations professionnelles, individualisation, rentabilité, performance...). »<sup>34</sup>.

L'essentialisation de la jeunesse vient couronner ce processus et garantir, en quelque sorte, la réussite de la modernisation de l'entreprise.

Derrière ce processus de féminisation et de rajeunissement des collectifs, au motif de la diversification nécessaires des compétences (naturalisation, recentrage sur la satisfaction du client et passage du « hard » au « soft »), nous pouvons aussi nous demander si ne se cache pas un processus de précarisation de l'emploi. Ces groupes de population investissant le métier (jeunes et femmes), plus spécifiquement cantonnés aux segments précaires du marché du travail, sont ainsi supposés opposer moins de résistance au délitement de la relation d'emploi. On peut donc faire l'hypothèse d'un cynisme managériale avec une stratégie RH qui sélectionnerait et valoriserait les profils de main-d'œuvre ayant déjà intériorisés cette nouvelle norme d'emploi :

« Au titre d'éternelles victimes de la domination sociale, les femmes -comme les jeunes ou les étrangers- subiraient les retombées les plus dures de l'effritement de la société salariale. Autrement dit, les trajectoires d'emploi des femmes auraient aujourd'hui le goût de l'intermittence la couleur de l'intermittence, mais ce ne serait plus de l'intermittence mais de la précarité de l'emploi ».

<sup>32</sup> Beaud Stéphane, Pialoux Michel, *op. cit.*, p.70, note 1.

<sup>33</sup> Huyez-Levrat Guillaume, *art. cit.*, 2007.

<sup>34</sup> Meynaud Hélène Yvonne, Fortino Sabine, Calderon José, *art. cit.*



Eliza Benites Gambirazio

**Le travail des femmes agents  
immobiliers aux Etats-Unis.**

Le monde des agents immobiliers américains a rarement fait l'objet d'études de la part des sciences sociales, et encore moins des sociologues du travail<sup>1</sup>. Bien qu'il existe une littérature sociologique abondante sur le rapport entre genre et travail, elle se limite le plus souvent à des employé(e)s dans le secteur des services et au travail du *care*<sup>2</sup>. Elle dit peu sur l'indépendance au féminin et ces métiers situés entre le monde du service et de la vente<sup>3</sup>, notamment des intermédiaires marchands dont le *travail sur le consommateur* est central<sup>4</sup>. Pourtant, si la maison est loin d'être un bien comme les autres, investissement à la fois économique, symbolique et affectif, chargée de goût et de statut<sup>5</sup> le métier d'agent immobilier, à mi-chemin entre la vente et le service à la personne<sup>6</sup>, consiste en partie à effectuer un travail relationnel et affectif. Profession composée d'abord dans son intégralité d'hommes puis ouverte aux femmes dans les années 1930, l'activité d'agent immobilier est désormais mixte et même légèrement surreprésentée par des femmes dans sa partie résidentielle.<sup>7</sup> Mais cette mixité croissante se saurait cacher les inégalités au sein de la sphère du travail, notamment les normes et la structure genrées qui le façonnent. Le rapport entre genre et travail se révèle notamment dans les différents traitements *au travail* des compétences. L'objectif de cet article est d'analyser les ressorts de l'utilisation des compétences genrées dans le travail des hommes et des femmes agents immobiliers. En tant que naturalisation de certaines caractéristiques dites féminines, l'utilisation d'une différenciation genrée sert un double objectif. D'abord en interne, nous montrons qu'elle sert en partie une forme de légitimation des femmes dans un espace socio-professionnel longtemps dominé par des hommes. Puis, en externe, ces compétences peuvent être utilisées à des fins commerciales, en appui d'un travail marchand sur la confiance, dont les hommes et les femmes se saisissent différemment. Les

<sup>1</sup> Jeffrey M. Hornstein, *A Nation of Realtors®: A Cultural History of the Twentieth-Century American Middle Class*, Duke University Press, 2005; Carol S. Wharton, *Framing a Domain for Work and Family: A Study of Women in Residential Real Estate Sales Work*, Lanham: Lexington Books, 2004.

<sup>2</sup> Heather Ferguson Bulan, Rebecca J. Erickson, et Amy S. Wharton, "Doing for Others on the Job: The Affective Requirements of Service Work, Gender, and Emotional Well-Being," *Social Problems*, 1997, 235–256; Cameron L. Macdonald, "Manufacturing Motherhood: The Shadow Work of Nannies and Au Pairs," *Qualitative Sociology* 21, no. 1, 1998: 25–53; Miliann Kang, "The Managed Hand. The Commercialization of Bodies and Emotions in Korean Immigrant-Owned Nail Salons," *Gender & Society* 17, no. 6, 2003: 820–839; Julien Bernard, "Bonne Distance et Empathie Dans Le Travail Émotionnel Des Pompes Funèbres. L'analyse Des Interactions En Milieu Professionnel," *Journal Des Anthropologues. Association Française Des Anthropologues*, no. 114–115, 2008: 109–128; Aurélie Jeantet, "«À Votre Service!» La Relation de Service Comme Rapport Social," *Sociologie Du Travail* 45, no. 2, 2003: 191–209; Sabine Fortino, "La Mise Au Travail Des Émotions. Travail Émotionnel Des Conducteurs de Train et Émergence de Nouvelles Actions Revendicatrices," *Terrains/Théories*, no. 2, 2015, <http://teth.revues.org/279>.

<sup>3</sup> Attila Bruni, Silvia Gherardi, et Barbara Poggio, "Entrepreneur-Mentality, Gender and the Study of Women Entrepreneurs," *Journal of Organizational Change Management* 17, no. 3, 2004: 256–268; Laurie A. Morgan and Karin A. Martin, "Taking Women Professionals Out of the Office The Case of Women in Sales," *Gender & Society* 20, no. 1, 2006: 108–128; Soline Blanchard, Isabel Boni-Le Goff, and Marion Rabier, "Une Cause de Riches? L'accès Des Femmes Au Pouvoir Économique," *Sociétés Contemporaines* 89, no. 1, 2013: 101–130.

<sup>4</sup> Christian Bessy et Pierre-Marie Chauvin, "The Power of Market Intermediaries: From Information to Valuation Processes," *Valuation Studies* 1, no. 1, 2013: 83–117.

<sup>5</sup> Pierre Bourdieu et al., "Un Placement de Père de Famille [La Maison Individuelle: Spécificité Du Produit et Logique Du Champ de Production]," *Actes de La Recherche En Sciences Sociales* 81, no. 1, 1990: 6–33. Il faut remonter aux années 1920 aux États-Unis pour voir apparaître des campagnes d'État pour la promotion de la maison individuelle, le bonheur privé, les pavillons rêvés et la vie vertueuse du propriétaire, cf. John Archer, *Architecture and Suburbia: From English Villa to American Dream House, 1690-2000*, Minneapolis: University of Minnesota Press, 2005.

<sup>6</sup> Lise Bernard, "Le Capital Culturel Non Certifié Comme Mode D'accès Aux Classes Moyennes," *Actes de La Recherche En Sciences Sociales* 191–192, no. 1, 2012: 68–85.

<sup>7</sup> Selon l'enquête 2015 de la National Association of Realtors®, 58% des realtors®, i.e. membres de l'association professionnelle des agents immobiliers sont des femmes, avec une surreprésentation dans le domaine du résidentiel et une sous-représentation dans le commercial.

hommes disent investir des compétences techniques (connaissance du marché notamment) tandis que les femmes des compétences domestiques (connaissance de la décoration intérieure et de la maison).

Il s'agit d'étudier de quelle manière s'expriment les représentations genrées des agents immobiliers, notamment dans la contradiction entre leurs discours sur les dispositions naturelles des femmes à vendre des maisons individuelles, et leurs pratiques, souvent beaucoup plus orientées vers une logique compétitive et un rapport de force. Le travail relationnel de l'agent prend la forme d'une négociation tendue entre d'un côté un travail de prise en charge émotionnelle du client, empathie, écoute, et compréhension, travail qui incombe principalement aux femmes, et cette obligation de dureté relationnelle<sup>8</sup> et d'autorité nécessaire à la conclusion d'une transaction. De fortes tensions sont en effet au cœur de la réalisation du travail d'agent, un travail demandant d'une part un fort investissement relationnel et affectif, et étant d'autre part soumis à la pure logique marchande (les agents n'étant rémunérés qu'au nombre de transactions réalisées). Ces éléments peuvent en partie expliquer le maintien de la division sexuelle des activités malgré la mixité croissante du métier d'agent.

Faisant écho au travail de Dominique Lhuillier<sup>9</sup> sur la prescription des émotions au travail, nous montrons comment ces compétences genrées sont construites par une socialisation professionnelle très codée, dans un mélange d'injonctions de la part d'agents formateurs et de pairs appartenant à des compagnies immobilières, où l'ensemble des manières d'être et de faire pour convaincre les clients se définit selon un investissement personnel de l'agent, une présentation de soi<sup>10</sup> à la dimension genrée, mise en avant comme la clé essentielle de la réussite professionnelle.

Derrière les formes de représentations autour de l'avantage affiché des femmes se cache un double processus mettant en jeu la réalité socio-professionnelle du métier d'agent. D'une part, il existe une logique de statut au sein du groupe de pairs : les femmes doivent naviguer entre un travail émotionnel de service qu'elles sont censées accomplir, et les fortes injonctions à faire du chiffre – notamment dans la dimension vente de leur activité – afin d'obtenir une reconnaissance de la part des pairs. D'autre part, de véritables inégalités structurelles héritées de la division sexuelle du travail demeurent : les femmes gagnent en moyenne beaucoup moins que les hommes, et sont beaucoup moins présentes que les hommes sur le marché immobilier commercial – où les salaires sont les plus élevés – que sur le résidentiel. A cela vient s'ajouter ce que les sociologues américains appellent le *double shift*. Le travail des femmes est pris dans un continuum entre sphère marchande et sphère domestique, ce qui génère des fortes tensions à concilier vie professionnelle et vie de famille.

<sup>8</sup> Beverley Skeggs, *Des Femmes Respectables. Classe et Genre En Milieu Populaire*, Agone, Éditions, 2015.

<sup>9</sup> Dominique Lhuillier, "Compétences Émotionnelles: De La Proscription À La Prescription Des Émotions Au Travail," *Psychologie Du Travail et Des Organisations* 12, no. 2, 2006: 91–103.

<sup>10</sup> Erving Goffman, *The Presentation of Self in Everyday Life*, New York: Random House, 1959.

## Méthodologie

### Encadré 1 : Une enquête ethnographique avec des agents immobiliers

Les agents immobiliers représentent un acteur incontournable du marché immobilier résidentiel américain. Présents dans plus de 85% des transactions, les agents immobiliers sont devenus des acteurs incontournables du marché immobilier résidentiel américain. À l'aide de systèmes techniques visant à contrôler l'information et à gérer des biens et des mandats, ils permettent la rencontre entre l'offre et la demande, l'appariement marchand, en mettant en contact des vendeurs à de potentiels acheteurs. Les agents immobiliers ne sont considérés comme des salariés, mais des *independent contractors*, un régime mis en avant par la sociologue Nicole Biggart<sup>1</sup> dans son étude sur les sociétés de vente à domicile, et sont payés à hauteur d'une commission (3% dans la plupart des cas) par transaction réalisée pour le compte d'un client, acheteur ou vendeur. Une large majorité est affiliée à une compagnie immobilière qui fournit des ressources (bureau, outils marketing...).

Issu d'une thèse en cours, cet article s'appuie sur une enquête ethnographique sur le marché résidentiel d'une ville du sud-ouest Américain menée avec des agents immobiliers comprenant des entretiens et des observations. Nous avons effectué 38 entretiens (avec un échantillon différencié par niveau d'expériences des agents, statut des clients et prix des biens vendus) centrés sur la trajectoire des agents et leurs pratiques professionnelles, et une série d'observations menées sur deux années : à l'école des agents immobiliers où nous avons suivi avec 32 élèves les 90 heures de cours requises pour obtenir la licence d'agent, lors de sessions de jour et de soirées, dispensées par cinq formateurs ; dans deux compagnies immobilières, une locale et une nationale, où

nous avons assisté aux programmes de formation dispensés aux nouveaux agents durant un mois durant, ainsi que l'observation des pratiques quotidiennes de 10 agents immobiliers, notamment lors de demi-journées d'interactions entre les agents et leurs clients dans différents contextes (premier entretien, rendez-vous divers, recherche et visite de maisons, *open houses*, inspections de maison, remise des clés). Ces entretiens et ces observations nous ont permis de saisir au plus près le rapport au travail et les pratiques commerciales et marchandes des agents immobilier

<sup>1</sup> Nicole W. Biggart, "Affaires de Famille," *Actes de La Recherche En Sciences Sociales* 94, no. 1, 1992: 27-40.

## I-Des compétences naturalisées au service de la légitimation et de l'affirmation des femmes dans le monde de l'immobilier

---

L'histoire du développement de l'agent immobilier est marquée par un fort besoin de légitimation dans l'espace des catégories socio-professionnelles des années 1920. La transformation de la terre en marchandise est d'abord une affaire d'hommes. Si des entrepreneurs (promoteurs, courtiers et autres négociants) œuvrent dès la fin du XIX<sup>ème</sup> à la création des chambres immobilières locales et à la création à Chicago le 12 mai 1908 d'une association professionnelle, qui deviendra ensuite la *National Association of Realtors*<sup>®</sup> (Weiss, 2002 ; Glaeser, 2013), la réussite du développement professionnel des agents immobiliers est vue comme le produit de leur capacité à faire coïncider la formation du groupe avec les valeurs de la classe moyenne américaine, l'esprit d'entrepreneuriat et l'idéologie de la propriété de la fin du XIX<sup>e</sup> et du début du XX<sup>e</sup> siècle. Les années 1920 voient l'émergence de la maison américaine comme objet de connaissance et d'intervention d'experts et de professionnels : économistes domestiques, planificateurs, architectes et réformateurs du logement. Des efforts se multiplient pour faire de l'immobilier – perçu de manière négative (*real estate sharks*) – un commerce acceptable et respectable. Sont créés des codes de conduite et d'éthique, des programmes de soutien à l'accès à la propriété ainsi que des historiettes à valeur éducatives visant à affirmer de la bonne foi et des bonnes pratiques des agents immobiliers.

Coïncidant avec l'ouverture du marché du travail aux femmes et leur arrivée dans les industries américaines, des femmes intègrent dès 1931 les chambres locales. Si les agents immobiliers avaient cherché à démontrer la moralité de leur vocation, Hornstein<sup>1</sup> soutient que « les discours sur la masculinité

ont été une source problématique du support culturel pour la professionnalisation de l'immobilier ». La place particulière des femmes dans l'espace domestique entre en résonance avec la construction de la maison familiale comme objet scientifique et commercial. Sont alors mis en avant des caractéristiques genrées particulièrement exploitables pour l'achat et la vente de maisons.

L'histoire de Laura Gordon, la première femme à siéger au *Women's council of the National Association of Real Estate Board* en 1931<sup>2</sup>, illustre la croyance en la « capacité naturelle » des femmes à vendre un endroit qu'elles connaissent et une communauté en laquelle elles croient. Cet investissement dans l'immobilier résidentiel est doublé d'une ambition morale pour lutter contre la dégradation des valeurs américaines dans les années 1940 : il s'agit d'aider des familles avec enfants à accéder à une stabilité financière et morale par la propriété et de s'opposer à la construction de logements sociaux.

Pour certains historiens, les femmes ont joué de stratégies différenciées sophistiquées pour entrer le domaine de l'immobilier, notamment ce qu'Hornstein<sup>3</sup> nomme le *business maternalism*, qui met en avant le rôle particulier du savoir féminin dans l'économie. Dans les journaux de l'association des agents, les femmes mettent en avant leur expertise genrée et leurs qualités morales. Elles s'affirment dans la sphère privée en revendiquant leur rôle traditionnel dans la famille et dans le foyer (*ideology of domesticity*). Elles revendiquent dans la sphère publique leur influence morale dans le monde social et politique, ce que Nancy Cott nomme le *republican womanhood*. L'historien de l'urbain Simpson défend aussi la thèse de la prédominance du rôle des

---

<sup>1</sup> Hornstein, *A Nation of Realtors*<sup>®</sup>, 322.

---

<sup>2</sup> Sally Ross Chapralis, *Progress of Women in Real Estate: 50th Anniversary, Women's Council of Realtors*, Women's Council of Realtors of the National Association of Realtors, 1988.

<sup>3</sup> Hornstein, *A Nation of Realtors*<sup>®</sup>, 323.

femmes dans la croissance des villes californiennes entre 1880 et 1940, revendiquant l'idéologie de la classe moyenne de l'accès à la propriété et la marchandisation des villes <sup>4</sup>.

Dans les années 1920, des femmes agents immobiliers commencent à faire entendre leur voix. Louise Slocomb, agent immobilier à Portland, fera de l'entrée et de la défense des femmes dans l'immobilier une cause de son engagement au sein de diverses instances de représentations locales et nationales. Elle s'exprimait souvent dans les journaux locaux et professionnels. Dans « *Women in the Real Estate Profession* »<sup>5</sup>, elle insiste sur la position avantageuse naturelle des femmes pour vendre l'espace domestique, des « qualités particulières » comme « l'intuition féminine », « capacité à avoir le sens du détail », « à comprendre les femmes » bien souvent en charge des décisions. Les femmes étant des « ménagères par nature », ce transfert domestique à la sphère de l'immobilier résidentiel s'opère comme une transition « idéale ». Vendre une maison est présenté comme « beaucoup plus qu'un simple business deal » : la femme agent a « un intérêt personnel dans chaque maison » qu'elle vend, son enthousiasme « contagieux » est « transféré à son client ».

L'encouragement à la propriété privée, aux qualités morales d'être propriétaire et de vivre dans sa propre maison entre en connivence avec les discours des femmes agents, notamment au travers de la figure de la mère qui guide ses enfants dans le droit chemin :

<sup>4</sup> Lee MA Simpson, *Selling the City: Gender, Class, and the California Growth Machine, 1880-1940*, Stanford University Press, 2004.

<sup>5</sup> Louise Slocomb, « Women in the Real Estate Profession », *National Real Estate Journal*, 22-21, 1921, p. 34-35 ; Voir aussi William Henry, *The American woman: her changing social, economic, and political roles, 1920-1970*, Oxford University Press, 1972 ; Leila J. Rupp, *Mobilizing women for war: German and American propaganda, 1939-1945*, Princeton University Press, 2015.

« Je crois en mon Amérique, la terre de la liberté, et des maisons pour tous ceux qui cherchent le confort hérité de la poursuite de la liberté d'entreprendre... J'encouragerais chaque mère à insuffler dans la tête de ses enfants les joies et les privilèges de vivre dans sa propre maison », Creed for Women Realtors, 1950.

Derrière cette utilisation du genre, se cache la volonté de se légitimer par la mise en avant d'une activité noble et juste, faisant de la poursuite d'intérêts économiques la base de la morale de la société américaine. Ses femmes revendiquent alors pleinement leur participation à cet idéal, construit comme masculin, de réalisation personnelle et de réussite financière, ce que Helene Lawson <sup>6</sup> nomme la « poursuite du rêve américain » en parlant du travail des femmes chez les concessionnaires automobiles américains.

Nous tenons à souligner ici que l'entrée des femmes grâce à des traits proprement féminins apparaît comme une forme de légitimation de leur place dans un espace professionnel fortement masculin, qui ne saurait tenir lieu d'explication à leur entrée et leur place dans l'industrie immobilière. Comme le rappellent Thomas et Reskin<sup>7</sup>, « il faut faire attention à ne pas dresser de faux parallèles entre la socialisation genrée et l'augmentation de la proportion des femmes dans l'immobilier résidentiel » car « l'industrie utilise des explications qui l'arrange pour masquer d'autres dynamiques ». Si l'utilisation du registre du genre comme compétence est portée par le courant libéral et individualiste des années 1920 prônant que les femmes peuvent exercer n'importe quel emploi, des conditions sociales, économiques et structurelles expliquent largement cette

<sup>6</sup> Helene M. Lawson, *Ladies on the Lot: Women, Car Sales, and the Pursuit of the American Dream*, Rowman & Littlefield, 2000.

<sup>7</sup> Barbara J. Thomas et Barbara F. Reskin, "A Woman's Place Is Selling Homes: Occupational Change and the Feminization of Real Estate Sales," *Job Queues, Gender Queues: Explaining Women's Inroads to Male Occupations*, 1990, 221.

croissance : seconde guerre mondiale et demande de travail, croissance exponentielle du marché, main d'œuvre masculine qui vient à manquer, changement d'attitude des clients et des recruteurs sur le travail des femmes, statut d'indépendance et rôle secondaire du revenu immobilier, et un label de profession féminine.

Ces discours retiennent néanmoins une certaine force dans la justification des raisons pour lesquelles les femmes sont à même de vendre mieux l'espace domestique que les hommes. Si les sites de conseil en immobilier soulignent la nécessité de trouver le bon agent pour trouver la bonne maison, les femmes seraient en effet plus à même de pouvoir capitaliser sur leurs émotions à cause de leur insertion particulière dans la société, de leur rôle de mère, d'épouse. Marina souligne son avantage à vendre et justifie la division genrée du travail émotionnel :

*Acheter une maison, c'est une décision émotionnelle, tout un procédé qui engage les émotions. Les femmes, je pense, peuvent capitaliser sur cela un peu mieux. Elles ont plus d'empathie, peuvent mieux entrer en contact avec les gens, alors que les hommes, ils regardent les chiffres, la structure. Les femmes font plus attention à l'apparence et à ce qui convient à la famille. Les hommes, ils sont plus du côté pratique alors que les femmes sont plus dans l'émotion (entretien).*

L'utilisation de compétences naturalisées ne sert pas uniquement l'affirmation des femmes dans un espace professionnel dominé par les hommes mais aussi une utilisation marchande de ces compétences, et notamment en continuité des techniques de formation autour de l'investissement de soi.

## II- Un usage « encadré » des compétences relationnelles : de l'investissement de soi à l'investissement genré.

---

### Un travail relationnel au cœur du métier de l'agent

La revendication de compétences naturalisées ne sert pas uniquement à assurer le maintien de la légitimité professionnelle des femmes au sein du monde de l'immobilier, elles se rencontrent sous la forme d'un travail prescrit et encadré autour de la relation de l'agent immobilier à ses clients. Notre travail de terrain a permis de mettre en lumière les formes de travail effectuées par les agents immobiliers. Le cœur du métier de l'agent consiste en effet à effectuer un *travail relationnel* avec des outils professionnels pour créer et *manager* la relation au client, cherchant à susciter amabilité et sympathie. Au côté des savoirs et des compétences techniques présentés par les agents comme un ensemble de ressources nécessaires à la réussite d'une transaction, le travail de l'agent consiste à entrer en contact, créer et maintenir des relations sociales. La capacité à écouter, à se mettre à la place de ses clients et à les « ouvrir », par l'ensemble des conversations préliminaires au processus de vente et d'achat, permet de mieux connaître ses clients et surtout de générer de la sympathie et de la confiance, ce qu'Hannah explique après une transaction difficile :

*Mes clients vont bientôt signer mais ça a été dur, je les adore, ils sont super mais ils avaient un tout petit budget, et avec cela, c'est dur de trouver une bonne maison, mais vous savez, quand vous tombez amoureux des gens, vous ressentez des choses, je le prends personnellement et sérieusement, en plus avec ma personnalité, je leur ai probablement montré toutes les maisons possibles du sud-ouest de la ville (entretien).*

A la suite de la publication du livre de Arlie Hochschild *The Managed Heart* (1983)<sup>8</sup>, de nombreux travaux sur le travail émotionnel<sup>9</sup> ont montré qu'il existait un usage encadré des émotions au travail, « des règles de sentiment » – comme le calme ou la déférence – vendues comme service ou relation commerciale. Au travers de l'investissement sur soi, et plus particulièrement les compétences genrées, le travail émotionnel peut aussi servir un but stratégique dans le militantisme notamment<sup>10</sup> et être exploité dans des transactions marchandes<sup>11</sup>. Dans le cas des maisons, ces émotions s'inscrivent dans un système symbolique reliant style de vie, reproduction sociale et projections sur les futurs individuels et familiaux. L'agent doit avant tout démarcher sa clientèle et séduire ses clients, faisant de l'investissement sur sa personne un moteur de son activité.

*Acquérir une proximité avec ses clients*

Ces investissements au travail sont prescrits par les organisations qui les forment au métier d'agent, notamment par un système de *mentor* et les conseils prodigués par leurs pairs durant leur

<sup>8</sup> Arlie Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA: University of California Press, 1983.

<sup>9</sup> Robin Leidner, "Serving Hamburgers and Selling Insurance: Gender, Work, and Identity in Interactive Service Jobs," *Gender & Society* 5, no. 2, 1991: 154–177; Rachel Sherman, *Class Acts: Service and Inequality in Luxury Hotels*, Univ of California Press, 2007; Amy Wharton, "The Sociology of Emotional Labor," *Annual Review of Sociology* 35, 2009: 147–165.

<sup>10</sup> Jeff Goodwin, James M. Jasper, and Francesca Polletta, *Passionate Politics. Emotions and Social Movements*, Chicago, The University of Chicago Press, 2001.

<sup>11</sup> Kang, "The Managed Hand. The Commercialization of Bodies and Emotions in Korean Immigrant-Owned Nail Salons"; Nina Bandelj, "Emotions in Economic Action and Interaction," *Theory and Society* 38, no. 4, 2009: 347–366; Sylvain Lefèvre, "Démarcher Des Donateurs. Le Travail Émotionnel, Une Technique Commerciale?," *La Nouvelle Revue Du Travail*, no. 6, 2015, <https://nrt.revues.org/2104?lang=fr>.

formation. S'il existe une illusion du libre arbitre dans la façon de mener son *business*, l'achat et la vente de maisons reposent sur une série de règles de conduites mises en avant par les compagnies immobilières, qui passent notamment par l'acquisition de compétences et de dispositions masculines, une forme de « sens commun propre à l'organisation »<sup>12</sup>. A l'école des agents immobiliers, les formateurs insistent sur la nécessité de rencontrer des clients plus que de s'inquiéter de vendre des maisons :

*« Ne vous inquiétez pas de vos ventes, allez rencontrer des gens » répète le formateur à la session de formation sur les techniques de vente, « il ne s'agit pas de se préoccuper des ventes, cela ne sert à rien, il faut rencontrer le plus de gens possibles, utiliser votre famille, vos amis, tous les lieux où vous avez des liens ou une affiliation, l'école de vos enfants, le club de foot et même le supermarché » et donne les chiffres : « contactez 5 personnes par jour et votre business est garanti »* (Note de terrain, session de formation à la compagnie A).

Les agents sont principalement formés à s'investir personnellement dans leurs transactions, c'est-à-dire établir une forme de proximité entre eux et leurs clients, une affinité de gout qui pourra notamment servir pour créer une confiance dans l'échange. Si les formateurs ne font pas directement référence à des classifications genrées de l'investissement, ils encouragent les agents à trouver leurs qualités les plus saillantes, se présentant comme des images d'Épinal de systèmes de préférence pour un mode de vie : une femme montrant la décoration intérieure de sa maison et son amour pour l'architecture, un homme relayant les statistiques du marché immobilier sur sa page Facebook par exemple, ou les scores de l'équipe de basket locale. S'opère alors un travail d'encadrement par les pairs et par les formations qui poussent à l'hyper-

<sup>12</sup> Matthew Desmond, "Des Morts Incompétents," *Actes de La Recherche En Sciences Sociales*, no. 5, 2006: 11.

ritualisation<sup>13</sup> à utiliser le genre pour vendre<sup>14</sup>.

*Proximité et investissement de soi genré*

Le genre est sous-jacent dans la prescription de l'investissement de soi, qui conseillent aux agents de se montrer, de donner à voir leur personnalité et leurs goûts pour que leurs clients se sentent proches. Ce travail d'investissement sur soi prend la forme d'un travail relationnel d'investissement qui s'organise de manière différenciée chez les hommes et chez les femmes agents : les premiers insistent sur un travail d'expertise et de connaissance du marché tandis que les secondes capitalisent sur leurs qualités féminines et leur capacité émotionnelle à comprendre une famille et la maison leur correspondant. Ce travail de *vente de soi* comme Goffman<sup>15</sup> avait pu l'étudier dans ses travaux sur le service et la présentation de soi est notamment basé sur le genre comme caractéristique saillante de l'agent. L'agent effectue alors un *travail d'expert* qui consiste à maîtriser et à démontrer une expertise et des connaissances sur le marché du logement et sur les maisons, et un *travail sur le goût* pour mettre les maisons et les clients en concordance, en soulignant la congruence socio-culturelle et le style de vie que le produit et l'agent émulent.

La relation de confiance s'établit d'une part par la possibilité de l'agent de véhiculer le marché, et de présenter une expertise et une connaissance du marché nécessaire au bon déroulement de la transaction, technique surinvestie par les hommes agents. D'autre part, la confiance s'instaure par la mobilisation de qualités personnelles saillantes, notamment pour les femmes

agents qui exploitent leur capacité à comprendre la famille et la maison pour établir une proximité. Il existe donc un travail de prescription qui s'établit à travers le prisme du genre, et qui se superpose à la division sexuelle du travail qui existe au sein du marché immobilier. Ces qualités présentées comme masculines d'une part ; féminines et maternelles d'autre part sont mises au service de la réussite économique des agents, mais aussi structurantes du marché immobilier. Dans les discours, les femmes présentent le genre comme une compétence, et dans la pratique, elles sont nombreuses à opérer dans le marché résidentiel plutôt que dans le commercial, et se cantonnent plus à des positions d'agents que de managers de compagnies immobilières.

Si les hommes et les femmes agents n'apparaissent pas socialisés à un investissement qualitatif différencié, lors de nos discussions avec les agents, nous avons pu constater comment les hommes exploitent cette dimension technique beaucoup plus aisément que les femmes, et qu'ils en font un atout de leur personnalité. Le travail de terrain a permis de montrer que la connaissance du marché est un thème important pour les agents qui ont besoin de travailler la demande, de la mettre en conformité avec le marché.

Dans les discours tenus par les agents, le genre serait en partie marchandisé, non pas directement stratégiquement par les individus mais comme une façon avouée de vendre et de se démarquer, un moyen intégré au sein même du marché. Cela constitue-t-il une forme d'émancipation des femmes au travail ou une forme d'exploitation de la nature exclusivement instrumentaliste du marché ?

<sup>13</sup> Ervin Goffman, *The Presentation of Self in Everyday Life*, New York, Anchor Books, 1959.

<sup>14</sup> Laura Lee Downs, *L'inégalité À La Chaîne. La Division Sexuée Du Travail Dans L'industrie Métallurgique En France et En Angleterre.*, Paris, Albin Michel, 2002.

<sup>15</sup> Erving Goffman, "Symbols of Class Status," *The British Journal of Sociology* 2, no. 4, 1951: 294-304.

### III- Deux registres d'investissement différenciés : le technique et le domestique.

---

*Transmettre le marché et investir des compétences techniques : l'investissement masculin sur l'expertise*

La connaissance du marché confère une position d'autorité par l'association entre expertise et utilité des services de l'agent. C'est pourquoi la formation dans les compagnies immobilières insiste sur la capacité à connaître les taux d'intérêts, le marché, ainsi que tout type d'information ayant attrait à de nouveaux projets de construction, la vie associative, sportive et culturelle de la ville ou la communauté de spécialisation. Une des recommandations formulées par les formateurs est de toujours porter son badge avec son nom et son affiliation, que ce soit au restaurant ou au supermarché. Le supermarché est un lieu privilégié car des déplacements s'effectuent et les formateurs disent être souvent interpellés : « *comment va le marché?* ». Les agents sont également encouragés à réciter des formules toutes faites, l'objectif étant de préparer les agents à fournir à tout moment un argumentaire précis sur l'état du marché, et à relayer par exemple les avantages financiers d'un investissement immobilier dû aux très faibles taux d'intérêts. L'agent ne vend pas donc, mais se présente comme le relais de l'information, en utilisant la technologie disponible (rapport statistique, application mobile notamment) comme outil de confiance <sup>16</sup>.

Le *geo farming*<sup>17</sup> est également un moyen de gagner une clientèle par la confiance en jouant sur l'attachement au quartier et la connaissance de l'inventaire, le but étant de

---

<sup>16</sup> Alison Wallace, "Knowing the Market? Understanding and Performing York's Housing," *Housing Studies* 23, no. 2, 2008: 253–270.

<sup>17</sup> Le *geo-farming* est une technique marketing qui consiste à concentrer ses efforts sur un quartier particulier.

se créer une sphère d'influence. Par différentes techniques (lettres, présence dans le *board* de la co-propriété, organisation de réunions ou de soirées de quartiers), les agents mettent en conformité leur identité sociale et professionnelle. Il faut « penser et être immobilier » nous dit Ben, sans le faire paraître, en étant sympathique, mais aussi reconnu : « Quand les gens me parlent, ils savent que je suis dans l'immobilier, je n'ai pas à le dire, ils savent qu'ils peuvent me demander n'importe quoi sur l'immobilier, je ne suis pas juste Ben, l'immobilier, c'est mon identité ».

Lors de nos entretiens, discussions informelles et observations de rendez-vous clients, nous remarquons un investissement particulièrement marqué chez les hommes d'un argumentaire technicisé et expert de l'immobilier s'attachant à communiquer à leur client la nécessité de se saisir d'un *moment opportun* pour acheter. Cet investissement participe aussi à la défense et la préservation du viril masculin <sup>18</sup> qui se voit fragilisé par la présence de nombres femmes agents dans l'immobilier résidentiel. Si cet investissement sur la personnalité compétente en immobilier se donne à voir discursivement principalement chez les hommes, les femmes disent investir principalement d'autres domaines, qu'elles pensent beaucoup plus à leur avantage.

*S'identifier à la maison et investir des compétences domestiques : l'investissement féminin sur le goût*

Dans quelle mesure le genre est-il utilisé comme une compétence ? Lors nos entretiens, certaines femmes agents immobiliers admettent que la proximité « naturelle » à leur objet de travail leur permet d'être plus à même de convaincre. La femme peut, selon Kate « sentir ce qu'il faut

---

<sup>18</sup> Pascale Molinier, "Virilité Défensive, Masculinité Créatrice," *Travail, Genre et Société* 3, 2000: 25–44; Victor Agadjanian, "Men Doing 'women's Work': Masculinity and Gender Relations among Street Vendors in Maputo, Mozambique," *The Journal of Men's Studies* 10, no. 3, 2002: 329–342.

dans la cuisine », « s’imaginer dans la salle de bains » ou encore « dans la chambre des enfants », elle connaît et s’approprie la maison comme son lieu de vie et de compétence.

Parmi les nombreuses femmes agents immobiliers que j’ai pu rencontrer lors de mon terrain, Nancy, agent de 52 ans qui vend des maisons haut de gamme, illustre le travail de style et de décoration effectué pour le *staging* d’une maison : c’est un endroit qu’il faut charger de symboles par une mise en scène, la prise de photographies professionnelles et l’utilisation de codes simples (chambre du garçon bleue, chambre de la fille rose) :

*Nancy est agent immobilier depuis 1998. Elle travaille pour une compagnie immobilière de luxe. Quand je l’ai rencontrée en 2014, Nancy n’affichait pas l’allure décontractée des gens du coin – blonde et grande, elle portait des talons aiguilles et arborait un style qui se voulait sophistiqué. Elle vendait des maisons à plus d’un million de dollars qu’elle était ravie de mettre en scène, à l’aide d’un photographe qui les faisait « rayonner », pour reprendre ses propres termes. Elle avait également des clients fidèles qu’elle soignait avec des attentions particulières : courriels, cartes de vœux, appels téléphoniques, dîners. Elle se voulait aussi à l’écoute de ses clients et leur « style » ; elle affichait surtout un goût prononcé pour l’architecture (Note de terrain).*

L’identification à la maison comme objet symbolique véhiculant une position sociale et un statut, est aussi au cœur des représentations des jeunes femmes agents qui veulent, comme Rebecca pouvoir s’identifier à leur produit et pouvoir véhiculer une image d’elle-même :

*Cette maison à Star Pass était sûrement ma plus grosse commission, oui ces chèques sont très différents de ceux que j’ai eus avant, il y a de gros chiffres, et c’est vraiment sympa. Je me fixe des objectifs à atteindre en 1 an, mais aussi, mentalement, je veux avoir un listing de luxe, je veux me présenter comme ça, je veux vendre des maisons au-dessus de la moyenne, je veux le client qui me dit, je veux acheter*

*une maison à 500 000 dollars, laissez-moi vous montrez celles-ci, elles sont un tout petit peu plus belles que celle qui a subi la foreclosure et n’a pas eu de clim’ pendant des années (rires), oui, parfois vous entrez et vous vous dites : Oh mon Dieu ! (entretien)*

Betty travaille également à une mise en scène comme technique pour mettre en valeur le produit et le présenter de manière à attirer des clients. Elle utilise un *professional stager* pour préparer la maison, la décorer et la rendre « sublime » selon ses propres termes :

*Présenter une maison, c’est la mettre en valeur. Je travaille beaucoup à la présentation de mes listings, ça me demande beaucoup de travail mais ça rapporte, beaucoup d’agents ne montrent que l’entrée de la maison, mais c’est le moins important, je choisis toujours ce qui attire le plus, une photo qui leur donnera envie de voir la propriété en vrai, soit la vue soit la cuisine ou quelque chose d’unique dans la maison, et c’est ce qui fait que les gens viendront (discussion enregistrée lors d’une open house sans la présence de clients)*

Comme le montre Kang dans son étude sur les bars à ongle à New York <sup>19</sup>, ces femmes veulent alors exploiter une compétence de l’esthétique et du goût qu’elle marchandise. Si ce discours est essentiellement tenu dans les entretiens et lors des *open houses* de maisons haut de gamme pour valider une forme de choix à l’activité d’agent immobilier, il apparaît néanmoins soumis à de fortes tensions dans les pratiques quotidiennes au travail. Lors des sessions de formation, ainsi que dans les interactions des agents avec leurs clients (rendez-vous ou visites de maisons), nous observons que ce les agents disent faire et veulent montrer comme « soigné, propre et positif » entre en partie en contradiction dans les pratiques<sup>20</sup>. Alors que les femmes

<sup>19</sup> Kang, “The Managed Hand. The Commercialization of Bodies and Emotions in Korean Immigrant-Owned Nail Salons.”

<sup>20</sup> Patricia Yancey Martin, “‘Said and Done’ versus ‘saying and Doing’ Gendering Practices, Practicing

investissent cette compétence genrée pour justifier leur capacité à vendre l'espace domestique, elles doivent aussi savoir maîtriser leurs émotions, et faire preuve d'une dureté relationnelle<sup>21</sup>.

### III-De fortes tensions : empathie, autorité et logique compétitive.

Les hommes effectuent également un travail relationnel : il cherche à créer et à maintenir leur réseau de clients. S'ils peuvent faire preuve d'empathie dans la pratique du travail, ils utilisent plus souvent que les femmes des compétences techniques et utilise l'argument d'autorité du marché pour créer une confiance. Souvent, des femmes (soient au sein d'équipes mixtes ou dans des positions de subordination) se trouvent en charge de faire ce travail. Par exemple, dans le cas d'Alex et de Sonia, une équipe composée d'une femme et de son mari, le genre est invisibilisé au profit d'une répartition de compétences différentielles entre hommes et femmes qui ne font qu'être investies. Pour Alex, travailler avec sa femme est avant tout un atout, car elle est appréciée et connue :

*Elle connaît beaucoup de monde dans la communauté, elle est belle, tout le monde l'aime bien et veut avoir affaire à elle, moi, je suis plutôt bon pour l'inventaire et pour la compréhension des tendances du marché (observation faite lors d'une open house).*

Dans certaines transactions dites rapides ou de crise comme des *foreclosures* (communes à la suite de la crise des *subprimes*) qui sont investis en priorité par les hommes, le travail émotionnel est aussi moins central. Ces hommes retirent leur capital sympathie moins d'une proximité

relationnelle que d'une forme d'expression rationnelle du meilleur choix à faire, légitimée par leur capacité à vendre le bien comme un placement futur plutôt que d'en faire un bien symbolique. D'autre part, les femmes, autant que les hommes doivent affirmer leur position d'autorité, sous peine de ne pas conclure la transaction. Le « souci de l'autre »<sup>22</sup> et le « souci de la transaction » peuvent alors entrer en contradiction : à quel moment doit-on « arrêter » d'écouter les clients ? Comment adopter une posture ferme pour amener les clients à finaliser ?

Les agents femmes ressentent de manière forte la tension entre vendre et servir et doivent se positionner dans un espace professionnel animé par la recherche du profit et du nombre de maisons vendues. Les discussions entre agents révèlent ces dynamiques :

*Mardi 15h, après une session de formation à la compagnie A sur les objectifs à se fixer pour atteindre la réussite professionnelle. À la pause-café, les agents discutent de leurs clients. L'un lance : « combien tu as en « escrow »<sup>23</sup> en ce moment ? L'autre répond : « ben, j'en n'ai pas » et le premier s'empresse de répondre : « moi, une, et j'espère deux bientôt » ; « Il faut rencontrer des clients et s'assurer qu'ils veulent vraiment concrétiser, ça prend du temps quand on est nouveau » dit le second, « mais bon j'ai bon espoir d'avoir mon premier listing<sup>24</sup>, j'ai récupéré cela d'un autre agent, il est trop occupé, lui il en a même trop » (Note de terrain, compagnie immobilière B).*

<sup>22</sup> Patricia Paperman et Sandra Laugier (dir.), *Le souci des autres : éthique et politique du care*, Paris, École des hautes études en sciences sociales, 2011, pp. 339-368.

<sup>23</sup> Avoir un bien en *escrow* signifie qu'il est souscompromis, témoignant l'idée qu'il y a une probabilité forte pour que la transaction aboutisse et que l'agent touche une rémunération.

<sup>24</sup> Avoir un *listing* se réfère au fait de recevoir un mandat exclusif pour vendre une maison, souvent cela est matérialisé par la rédaction d'une annonce formalisée rentrée dans une base de données centralisé comportant tous les biens, ce qui assure, dans une certaine mesure un revenu à plus ou moins court terme.

Gender at Work," *Gender & Society* 17, no. 3, 2003: 342-366.

<sup>21</sup> Isabel Boni-Le Goff, «Ni Un Homme, Ni Une Femme, Mais Un Consultant.» Régimes de Genre Dans L'espace Du Conseil En Management," *Travail et Emploi*, no. 4, 2012: 21-34.

*Hommes comme femmes doivent négocier au mieux cette dureté relationnelle, car la commission de l'agent n'interviendra qu'au moment de finalisation de la transaction, une partie du travail préliminaire étant souvent considéré comme gratuit, il faut donc essayer de réduire le temps entre le projet initial de vente ou d'achat, et la conclusion de la transaction. Des agents ont des techniques pour pouvoir accélérer la prise de décisions de leurs clients : les jeunes agents et les femmes sont en général en position de plus grande difficulté face à cela, mais les femmes qui peuvent manager l'illusion d'une véritable empathie tout en maintenant une dureté relationnelle réussissent à grimper l'échelle des rémunérations, et ont un GCI (Gross Commissioned Income) élevé.*

Le genre peut aussi être utilisé comme une stratégie marketing, ce que montre l'histoire d'un agent de la compagnie immobilière B qui utilise, selon Mike, les femmes agents de son équipe comme un argument de vente :

*Il est prolifique, il a son harem de femmes. C'est, je pense, sa stratégie. Moi je ne l'aime pas trop, j'ai fait quelques deals avec lui, il n'est pas très professionnel et je pense qu'il réussit grâce à son équipe et à toutes ses femmes, blondes et voluptueuses, qui travaillent pour lui, et tous les hommes des Foothills (quartier huppé de la ville) se disent : « Je veux travailler avec lui, comme ça je pourrais travailler avec toutes ses femmes » si vous voyez ce que je veux dire (discussion informelle lors d'une open house).*

Borgerson et Rehn<sup>25</sup> nous invite à nous interroger sur les mécanismes de production de dualismes genrés, et notamment à travers les barrières existant dans l'économie et les organisations. Il faut dès lors s'intéresser comme le suggère Celia Davies<sup>26</sup> à la « structure genrée sous-jacente ». Si les femmes ressentent de fortes pressions à faire un travail émotionnel de service, elles sont aussi exhortées, comme leurs homologues masculins, à faire du chiffre et à rentrer dans

leur objectif : elles cherchent à établir leur place et à obtenir une reconnaissance de la part de leurs pairs. Elles peuvent parfois se retrouver démunies face à un monde de l'immobilier très soumis aux normes de comportements masculines (individualisme agressif, indépendance, compétition, force de caractère), particulièrement valorisées pour s'élever dans la hiérarchie. Les femmes doivent exhiber des caractéristiques qui sont acceptées dans notre société comme masculines : elles doivent être « dures », « indépendantes », prendre « des risques » et être « ambitieuses »<sup>27</sup>. Ces caractéristiques entrepreneuriales peuvent apparaître *gender neutral* si l'on ne regarde pas d'où elles viennent et comment elles se forment, mais l'entreprenariat, est par excellence le domaine symbolique du masculin, au contraire du travail domestique, apparenté à la sphère du féminin<sup>28</sup>. Cela requiert donc de ces femmes un double travail, un jonglage particulièrement ardu où elles doivent à la fois exhiber des caractéristiques dites féminines - s'extasier devant la beauté d'une cuisine - et des caractéristiques dites masculines - se montrer agressive dans la conclusion d'une affaire.

Cela génère des tensions à assumer une double position dans deux registres symboliques différenciés – la nature présentée comme féminine de la relation de service<sup>29</sup> et la relation de vente, incarnée par la figure masculine du vendeur – ainsi que d'un besoin de reconnaissance en tant que travailleuses et professionnelles indépendantes, et non comme des femmes avant tout. On dénote alors bien l'ambiguïté dans les injonctions à prendre le genre

<sup>27</sup> Wharton, *Framing a Domain for Work and Family*, 103.

<sup>28</sup> Lynn Zimmer, "Tokenism and Women in the Workplace: The Limits of Gender-Neutral Theory," *Social Problems* 35, no. 1, 1988: 64–77.

<sup>29</sup> Sylvie Monchatre, "Instrumentalisation Des Femmes Au Travail et de Travail Par Les Femmes de L'hôtellerie-Restauration," in *L'insertion Dans Tous Ses États. Formation, Emploi et Travail Des Femmes*, Rennes: Presses universitaires de Rennes, 2006, 231–42.

<sup>25</sup> Janet Borgerson et Alf Rehn, "General Economy and Productive Dualisms," *Gender, Work & Organization* 11, no. 4, 2004: 455–474.

<sup>26</sup> Celia Davies, "The Sociology of Professions and the Profession of Gender," *Sociology* 30, no. 4, 1996: 661–678.

comme « une chance pour la réussite professionnelle », le rapport de beaucoup de ses femmes à cette « opportunité » et le rapport extrêmement subordonné dans lesquelles elles se placent, un travail au « service dévorant »<sup>30</sup> d'autant plus qu'il ne constitue pas la majeure partie de leur activité.

Nous pouvons ainsi poser la question des effets de ces dynamiques de genre<sup>31</sup>, de l'économie du *care* et la polarisation des emplois<sup>32</sup> sur la structure du marché. Est-ce que cette proximité *supposée* entre le féminin et la maison individuelle n'aurait-elle pas de *réelles* conséquences sur la distribution des postes d'agents ?

La mise en avant de compétences genrées servent-elles de justification à la division sexuelle du travail ? Comment expliquer qu'il existe seulement 1/5 de femmes dans l'immobilier commercial et qu'elles dominent largement l'immobilier résidentiel ? Les femmes gagnent en moyenne beaucoup moins que les hommes, et sont beaucoup plus présentes que les hommes sur le marché résidentiel que commercial sans parler de la division des tâches domestiques et de leur plus grande difficulté à concilier vie professionnelle et vie personnelle.

### Conclusion.

Nous avons montré comment les femmes agents immobiliers se sont créées un espace socio-professionnel dans le monde de l'immobilier et comment par des mécanismes de confiance, qui utilisent

<sup>30</sup> Sylvie Monchatre, *Etes-Vous Qualifié Pour Servir?*, Paris: La Dispute, 2010.

<sup>31</sup> Gail M. McGuire, "Gender, Race, and the Shadow Structure a Study of Informal Networks and Inequality in a Work Organization," *Gender & Society* 16, no. 3, 2002: 303–322.

<sup>32</sup> Rachel E. Dwyer, "The Care Economy? Gender, Economic Restructuring, and Job Polarization in the US Labor Market," *American Sociological Review* 78, no. 3, 2013: 390–416.

notamment des compétences genrées, les agents travaillent le marché immobilier, la demande et l'offre. Comment les agents mobilisent-ils des ressources genrées et comment s'efforcent-ils d'invisibiliser la nature économique de leurs interactions ? Il s'agit tout d'abord d'instaurer la confiance et de créer la relation : des techniques sont aussi mises en place pour le *management* des relations sociales. La relation de confiance s'établit autour de compétences genrées différenciées qui affectent la présentation de soi, les discours et les pratiques des agents immobiliers. Le recours à l'utilisation du genre à des fins commerciales – recherche du profit et des arguments pour convaincre le consommateur – se fait à plusieurs niveaux, et on observe des dissonances entre discours et pratiques : la logique de placement et les inégalités sur le marché entre hommes et femmes, occultées par les agents, émergent malgré leurs efforts à s'en détacher.

Sur le terrain, on observe une tension permanente entre la réussite économique et la mise à distance constante de la sphère économique (« nous sommes là pour aider »). Le bon agent se met alors en opposition à la figure du vendeur de voiture qui veut conclure une transaction au plus vite et ne se soucie que de sa rétribution financière ; mais la logique de statut est très forte, aussi bien chez les hommes que chez les femmes. On retrouve ici une dynamique propre aux métiers de la vente, et l'évolution du discours de la vente vers le conseil, développé sur l'idée du bon professionnel, celui qui se tient à l'écoute et fait du service plutôt que de la vente. Comme le montre Viviana Zelizer<sup>33</sup>, les travailleurs, et plus particulièrement les travailleuses, travaillent donc à cacher la dimension marchande de ce travail émotionnel et relationnel, à passer de « la question de la monétarisation du social » à « celle de la socialisation du monétaire ». La « douceur » et l'« empathie », qualité supposée féminine est aussi utilisée pour

<sup>33</sup> Viviana Zelizer, *La Signification Sociale de L'argent*, Paris: Le Seuil, 2005, 16.

« pacifier les clients »<sup>34</sup> et « faire que les clients se sentent bien »<sup>35</sup>.

Cette recherche contribue à approfondir un des fondements de la sociologie du travail et du marché avec une perspective de genre<sup>36</sup>. De nombreux travaux ont montré que les activités économiques sont encadrées dans les relations sociales<sup>37</sup>. En renversant le questionnement, on peut s'interroger sur l'utilisation des relations sociales à des fins marchandes, et notamment la place de caractéristiques sociales et démographiques comme le genre construites comme ressources sur le marché. Nous montrons ici que les acteurs du marché utilisent les relations sociales pour invisibiliser la relation marchande et par là, le marché lui-même. Les pratiques genrées contribuent aussi, sous couvert d'une bonne morale de la propriété et du foyer, à légitimer la violence symbolique, économique et sociale qui s'opère au sein du marché, comme l'assignation socio-spatiale à territoire<sup>38</sup>.

---

<sup>34</sup> Tuija Virkki, "The Art of Pacifying an Aggressive client: 'Feminine' skills and Preventing Violence in Caring Work," *Gender, Work & Organization* 15, no. 1, 2008: 72–87.

<sup>35</sup> Carol S. Wharton, "Making People Feel Good: Workers' Constructions of Meaning in Interactive Service Jobs," *Qualitative Sociology* 19, no. 2, 1996: 217–233.

<sup>36</sup> Boni-Le Goff, "«Ni Un Homme, Ni Une Femme, Mais Un Consultant.» Régimes de Genre Dans L'espace Du Conseil En Management."

<sup>37</sup> Mark Granovetter, "Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness," *American Journal of Sociology* 91, no. 3, 1985: 481–510; Paul DiMaggio and Hugh Louch, "Socially Embedded Consumer Transactions: For What Kinds of Purchases Do People Most Often Use Networks?," *American Sociological Review* 63, no. 5, 1998: 619–637.

<sup>38</sup> Eliza Benites-Gambirazio et Thomas Sigaud, "Les Choix Résidentiels À L'épreuve de L'intermédiation Marchande. Tri Urbain et Assignations Socio-Spatiales, Une Double Comparaison France/Etats-Unis", 6e congrès de l'AFS, RT 9, Université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines, 2015.



Cyrine Gardes

Bricolages de genre  
dans un métier de service :  
vendeurs et vendeuses  
dans les magasins low-cost.

Dans cet article, nous entendons montrer le processus par lequel s'élaborent des compétences de genre, au sein des effectifs de vendeurs dans les magasins de bricolage *low-cost*. Les vendeuses y sont largement minoritaires. On déroule la façon dont se construit et se légitime la division sexuée du travail, au travers des cadres, mais aussi des représentations de genre, diffuses, qui circulent dans les collectifs de travail. Nous montrons comment les salariés se réapproprient ces compétences – qui sont des injonctions managériales genrées – et comment ils recomposent leurs masculinités, en contestant l'autorité des cadres. Les vendeuses trouvent leur place dans l'organisation en revendiquant les compétences masculines, certes, mais aussi en intériorisant celles que l'on attend spécifiquement d'elles, en raison du genre qu'elles portent. Elles se montrent satisfaites de leur position, malgré une fragilité numérique qui les expose à des remarques sexuelles de la part de leurs collègues ainsi que des clients, et à une fermeture de leurs horizons professionnels. C'est qu'elles ont avant tout à légitimer leur position.

**« Féministe ! Féministe !**

***Féministes, c'est celles qui veulent tout faire alors qu'elles peuvent pas<sup>1</sup>*** (un client, alors que je lui portais un carton lourd)

Dans les magasins de bricolage, les effectifs salariés sont à 55% des hommes et 45% des femmes<sup>2</sup>, une situation intéressante si l'on considère le caractère majoritairement masculin de ces activités dans la répartition

<sup>1</sup> Souligné par l'auteure, comme tous les soulèvements qui suivent dans le texte.

<sup>2</sup> Observatoire Prospectif du Commerce, « Panorama de branche : Magasins de bricolage, convention collective n°32-32 », 2012, p. 25

des tâches domestiques<sup>3</sup>. Or, si l'on s'intéresse au détail de la répartition, les ratios changent : sur nos deux terrains d'enquête dans une enseigne de bricolage *low-cost*, Bricostock, les femmes ne représentent respectivement qu'un cinquième et un dixième des effectifs de vendeurs, alors qu'elles constituent la quasi-totalité des caissières. Avec un taux de féminisation à 38%<sup>4</sup>, Bricostock est même l'enseigne de bricolage la plus masculinisée du secteur<sup>5</sup>. Étonnant lorsqu'on sait que le métier de vendeur fait partie de dix métiers « à dominance féminine », la catégorie étant composée de 73,5% de femmes<sup>6</sup>. De surcroît, dans les deux magasins étudiés, on ne trouve aucune cheffe de rayon et une seule cadre commerciale, les femmes se concentrant sur les postes de cadres administratives, cadres responsables des caisses et cadres de la logistique, suivant une forme de spécialisation « féminine »<sup>7</sup>. En rayon, vendeurs et vendeuses, à poste égal, ne font pas le même travail ; les attentes de l'encadrement ne sont explicitement pas les mêmes selon le genre de l'employé. Les données statistiques ne nous permettant pas d'analyser cette situation du fait de leur imprécision, nous nous proposons d'apporter un éclairage, au regard de nos matériaux de terrain, recueillis à partir de méthodes qualitatives (voir encadré I).

<sup>3</sup> Layla Ricoch, « En 25 ans, moins de tâches domestiques pour les femmes, l'écart de situation avec les hommes se réduit », *INSEE Références*, 2012.

<sup>4</sup> Comptes de résultat de l'entreprise, 2016.

<sup>5</sup> Les enseignes traditionnelles, non-*low-cost*, affichent des taux compris entre 42 et 43%.

<sup>6</sup> Cette dénomination désigne les métiers sur lesquels se concentrent le plus de femmes. Voir Julie Argouarc'h, Oana Calavrezo, « La répartition des hommes et des femmes par métiers. Une baisse de la ségrégation depuis 30 ans », *DARES-Analyses*, n°79, décembre 2013.

<sup>7</sup> A un autre niveau hiérarchique, certes, les femmes cadres se concentrent sur des fonctions d'expertise, éloignées du « management ». Sophie Pochic, « Faire carrière : l'apport d'une approche en termes de genre », *Formation Emploi*, n°91, 2005, p. 75-93.

Bricostock, comme toutes les entreprises de distribution *low-cost*, se caractérise par un assortiment limité (11 000 références contre plus de 50 000 dans les enseignes classiques), de faibles marges, une rotation des stocks accélérée et des effectifs restreints. Les prix y sont bas, permis par la baisse des marges mais aussi la réduction des coûts sur tous les postes budgétaires (bâtiments, matériel, personnel, publicité...). Arrivées sur le marché français dans les années 1990, les entreprises de distribution *low-cost* ont connu un succès économique remarquable, compte tenu de la crise qui traverse le commerce<sup>8</sup> : en vingt ans, Bricostock a conquis 14% des parts de marché du secteur. La manutention d'objets parfois lourds et volumineux y est une activité centrale et intensifiée par le manque d'effectifs et la fréquentation. Le corps dur et le travail physique sont très fortement mobilisés et valorisés : dans les représentations de l'encadrement, ils sont associés au masculin. Les vendeuses, en minorité, sont assignées aux travaux « minutieux », tels que l'étiquetage et le rangement du rayon. Comme le suggère la perspective des *gendered organizations*<sup>9</sup>, l'organisation, le travail, les directions jouent un rôle prépondérant dans la formulation des compétences légitimes et dans la (re)production des inégalités de genre. Chez Bricostock, l'organisation *low-cost* contribue pleinement à différencier et hiérarchiser le travail, en accordant au masculin une valeur supérieure au féminin<sup>10</sup>. Mais on se trouve également dans une situation paradoxale de

double-inversion du genre<sup>11</sup> : des hommes, majoritaires, occupent un métier associé au féminin, tant d'un point de vue statistique que du point de vue de certains contenus du travail qui sont associés aux femmes (relation de service). En même temps, les vendeuses sont largement minoritaires, et exclues de certaines compétences associées au masculin. Les deux principes cités plus haut – différence et hiérarchie – trouvent donc à s'actualiser dans une dynamique particulière, que nous allons décrire dans cet article.

Constructions sociales, les compétences, surtout dans les métiers non-qualifiés et peu définis, se nourrissent de présupposés, en particulier de genre<sup>12</sup>. Dans un groupe de travail où les individus sont issus des classes populaires, peu ou pas diplômés, aux trajectoires instables, les compétences se construisent au travers des masculinités<sup>13</sup> : « taper dans la palette » soit faire de la manutention intensivement, ou bien « faire du chiffre », soit contribuer à la progression économique du rayon, ce n'est pas seulement obéir aux injonctions des cadres... c'est aussi se conformer à des attentes de genre. Celles-ci se matérialisent dans des pratiques collectives, des façons d'exprimer l'appartenance de genre légitime dans une situation donnée. Il nous a semblé intéressant de les restituer dans le cadre du travail où le métier, et ses compétences, vient à être mobilisé pour fonder ces appartenances de genre. Comment se construisent les injonctions à la mise en œuvre de compétences de genre dans l'organisation *low-cost* et quels sont leurs effets sur les salariés ?

8 Voir par exemple le dossier « Les crises de la grande distribution », *Revue Française de Socio-Économie*, n°16, 2016.

9 Voir Joan Acker, « Hierarchies, Jobs, Bodies : a Theory of Gendered Organizations », *Gender & Society*, vol.4, n°2, 1990, p. 139-158 et en français, le dossier « Genre et Organisations » de la revue *Travail, Genre et Sociétés*, 2007/1, n°17 (coordonné par Tania Angeloff et Jacqueline Laufer).

10 Danièle Kergoat, « Le rapport social de sexe, de la reproduction des rapports sociaux à leur subversion » in Annie Bidet-Mordrel, *Les rapports sociaux de sexe*, Paris, PUF, 2010, p. 60-75.

11 Sur cette problématique, voir : Yvonne Guichard-Claudic, Danièle Kergoat, Alain Vilbrod (dir.), *L'inversion du genre. Quand les métiers masculins se conjuguent au féminin... et réciproquement*, Rennes, PUR, 2008.

12 Christelle Avril, « 6. Les compétences féminines des aides à domicile » in Séverine Gojard *et al.*, *Charges de famille*, La Découverte, 2003, p. 187-207.

13 Voir la notion de « capital corporel », Gérard Mauger, « Enquêter en milieu populaire », *Genèses*, n°6, 1991, p. 125-143.

Dans un premier temps, nous nous intéresserons à la division sexuée du travail et à la construction de compétences naturalisées par les cadres. Nous verrons ensuite comment les vendeurs se les approprient et comment les vendeuses se placent dans l'organisation du travail.

### **I. Construire et mobiliser des compétences de genre : cadres, vendeurs et vendeuses en interaction**

Bien des travaux ont montré que les métiers féminins, étant entendus comme des métiers socialement associés aux femmes, constituaient, par la mise en œuvre de compétences incorporées, un prolongement des activités domestiques, faisant obstacle à toute forme de reconnaissance sociale<sup>14</sup>. Étant habituellement majoritaires dans les métiers de service, leur quasi-absence détonne. Leur faiblesse numérique dans les effectifs de la vente de bricolage peut s'expliquer par la préférence de l'organisation pour des compétences associées au masculin.

#### 1. Une mobilisation de la main-d'œuvre conjuguée au masculin

Une présentation interne à l'entreprise (2009) nous donne à voir comment le haut encadrement se représente Bricostock et Décomarché, deux enseignes de bricolage détenues par un même groupe. Sur plusieurs pages, l'enseigne classique<sup>15</sup>, Décomarché, est décrite comme « *trop masculine et technique* » ; pour progresser, elle doit se positionner sur les objets de décoration dont la clientèle féminine serait friande. Quant à l'enseigne *low-cost*, elle doit incarner « *la maison à bâtir* » et centrer son offre sur la construction. S'opère alors une différenciation entre le masculin et le féminin : au plus haut niveau de l'entreprise, les représentations de genre commandent un positionnement stratégique

14 Pierre Bourdieu, *La domination masculine*, Paris, Points, 2014 (1998).

15 Classique au sens où elle ne présente pas les caractéristiques du *low-cost*.

et économique, attribuant des compétences à l'une et l'autre des enseignes. Étrangement, elles ne sont pas sans rappeler la façon dont s'organise le travail en magasin dans l'enseigne *low-cost* : le métier de vendeur chez Bricostock semble exiger des compétences masculines, telles que le travail physique et intense, le goût pour la compétition économique ou bien encore les connaissances techniques, et dans une moindre mesure, des compétences féminines, comme la propreté et la minutie.

Chez Bricostock, le travail du salariat de rayon est organisé autour de l'activité de manutention, qui structure toutes les temporalités en magasin. Les dispositifs de gestion de l'entreprise stipulent qu'au moins quatre heures (sur les sept qui composent la journée de travail) doivent être consacrées à une mise en rayon intensive. Généralement, les produits mis en rayon sont lourds, certains cartons allant parfois jusqu'à porter une signalétique conseillant le port à plusieurs : les salariés chargent ainsi des meubles de 10 à 50 kilos pièce, des réfrigérateurs de 25 kilos, des chauffe-bains de 20 kilos, le tout toujours livré en nombre, susceptible d'être stocké dans les hauteurs de « *rack* »<sup>16</sup> qui servent de réserve. La rotation des stocks est comprise entre 67 et 78 jours, ce qui suppose une manutention intense et quotidienne<sup>17</sup>.

Le travail dans le *low-cost* a la caractéristique d'être polyvalent : des métiers traditionnellement séparés dans d'autres enseignes (gestionnaire de stocks, manutentionnaire, conseiller, standardiste, cariste ou préparateur de commandes) sont réunis en un seul, le vendeur. Permettant une substantielle baisse des effectifs et de la

16 Terme utilisé dans les magasins pour désigner les étagères fixées au sol qui servent de linéaires. Elles mesurent 4 à 5 mètres de haut, 3 de large et on peut y stocker des palettes avec les engins de manutention.

17 Elle est d'une centaine de jours dans les enseignes classiques, selon la revue professionnelle *Logistiques Magazine*.

masse salariale<sup>18</sup>, la polyvalence conduit les vendeurs à affronter nombre d'activités en simultané et seuls. En plus de la mise en rayon qui demeure centrale, ils vérifient les prix et étiquettent les produits, ils récupèrent les retours de marchandise, ils rangent, ils tiennent le standard téléphonique de leur rayon, ils montent des modèles d'exposition, ils gèrent l'informatique du rayon, stocks justes, ruptures, recherche de produits perdus, ils font des inventaires quotidiens sur les produits sensibles, ils servent les clients à la palette grâce aux machines, ils coupent de la chaîne, du tubage polylysse ou du câble à la demande... Travail dans un environnement sale, soumis aux conditions climatiques, force physique, disponibilité temporelle, les caractéristiques du travail ont beaucoup à voir avec celles des travailleurs du bâtiment – que Bricostock fournit en matériaux<sup>19</sup> –, en tout cas celles qui se fondent une culture masculine de métier, obstacle à sa féminisation<sup>20</sup>.

Ce travail est rythmé par les cadres, au nombre de huit dans chaque magasin. Marque du *low-cost*, la hiérarchie est courte chez Bricostock : le magasin est scindé en trois univers, composés de trois rayons (et trois chefs de rayon), chaque univers étant piloté par un cadre. Dans les deux magasins étudiés, onze des seize cadres de proximité sont des hommes. Les femmes se trouvent généralement aux postes de cadres administratives, cadres responsables de la caisse ou cadres logistiques, ces trois spécialités étant conçues comme des supports pour les cadres du commerce et directeurs de magasin, en charge du chiffre d'affaires et de sa progression.

18 Les frais de personnel pèsent pour 12% des charges d'exploitation de Bricostock, contre 16,5% pour une enseigne classique concurrente. Source : comptes de résultat des différentes entreprises, 2016.

19 15 à 20% des clients sont des professionnels. Source : direction de Bricostock.

20 Stéphanie Gallioz, « La féminisation des entreprises du bâtiment : le jeu paradoxal des stéréotypes de sexe », *Sociologies pratiques*, 2007/1, n°14, p. 31-44.

L'activité des cadres consiste en partie à contrôler les opérations de manutention des vendeurs. Les cadres se trouvent donc fréquemment « *en bas* », par opposition au « *bureau* » que l'architecture des magasins place au sommet d'une mezzanine.

*On reçoit 350 palettes par jour, on a 1600 clients par jour... (...) Tu peux piloter tes affaires avec une heure d'administratif le matin, une heure le soir et tout le reste de la journée sur le terrain, ça marche, ça marche. Et en tout cas, en cas de coup dur, quand t'es avec tes mecs, ils sont toujours derrière toi, alors que si tu pilotes toute l'année depuis ton bureau, les mecs, ils... [mime un bras d'honneur], va te faire foutre, hein ! (Loïc, cadre, 41 ans)*

Loïc, comme beaucoup d'autres cadres, valorise la dimension physique (le « *terrain* »), intensive (clients et marchandises en grand nombre) et masculine (les « *mecs* ») de son travail. Cela s'inscrit dans un phénomène plus large de mise en scène masculine de la figure du manager dans l'organisation. Les cadres soulignent l'abnégation, l'effort, voire le sacrifice nécessaires pour atteindre leurs objectifs économiques, dans une enseigne où les ressources (notamment humaines) sont faibles : pour eux, dans de telles conditions, la réussite économique relève de l'héroïsme. Plusieurs métaphores renvoyant à différentes dimensions légitimes du masculin sont mobilisées pour faire comprendre à l'enquêtrice tout l'intérêt de leur travail, comme lorsqu'ils comparent leur magasin à un véhicule, « *la Ferrari* » qu'il faut « *vouloir faire cracher* » et qui devient « *une usine à plaisir* » (Jean-Michel, cadre, 51 ans). La conception qu'ils se font de leur métier renvoie également à la figure du père (violent), qui peut « *exploser un de tes [ses] mecs parce qu'il a fait une bêtise* » (Loïc). Ils se sentent investis d'une responsabilité surplombante vis-à-vis des salariés, comme me la décrit Olivier, cadre, 39 ans : « *Management, conduire une équipe, en sachant qu'on est responsable de... ben... un peu de leur emploi, de leur vie, aussi !* ». On retrouve dans ces manières de se représenter le travail – recueillies dans différents magasins - une

forme de masculinité indissociable du statut de cadre : celle-ci est « *entrepreneuriale* », faite de courage économique face au manque de ressources dans le *low-cost*, et « *paternaliste* », quand il s'agit de corriger les salariés subalternes ou d'en être responsable<sup>21</sup>. On a donc là l'une des manifestations du caractère genré des rapports de pouvoir en entreprise.

Pour mobiliser la main-d'œuvre autour des compétences de genre, les cadres mettent au centre de leur argumentation une corrélation directe entre l'engagement physique, la progression du chiffre d'affaires et l'augmentation des primes de magasin. En effet, l'ensemble du personnel touche une prime trimestrielle, dont les critères de calcul révèlent le caractère *low-cost* de l'enseigne : réalisation des objectifs en termes de chiffre d'affaires, de marge mais aussi économie de coûts d'exploitation, le tout traduit en un pourcentage du salaire de base. Dans leurs interactions avec le personnel, ils placent les salariés dans une posture active, masculine, de production de salaire.

*Ton salaire, tu peux te le faire, mon garçon. Tu vends, tu fais du chiffre, tu fais de la marge, tu fais de la progression, t'as ta prime, c'est tout. C'est toi qui décides si ta prime, elle est de 100€ ou elle est de 1000€. Celui qui me dit "j'ai pas besoin d'argent", moi je lui dis : c'est simple. T'as le droit de jouer avec ton argent mais du moment que tu commences à jouer avec le mien, tu m'emmerdes ! Donc si t'as pas besoin de prime, y a pas de souci, fais-la, je te donne mon RIB et puis vire-la moi. C'est tout ! (Hassan, 42 ans, cadre)*

On le voit ici, dans les représentations et discours des cadres à propos de leurs équipes, seule la figure masculine transparait. « *Garçon* », « *vieux* », « *mec* », « *gars* » sont autant de génériques utilisés pour qualifier les salariés de rayon, dont les compétences doivent être « *taper dans la palette* » et « *faire du*

*chiffre* ». Les femmes ne font l'objet de dénominations que dans le cadre des interactions de travail : « *miss* », « *ma belle* », « *ma puce* », « *nénette* », « *mémé* » ou « *maman* » lorsque s'y joignent les catégories de l'âge. La prime intervient comme la récompense d'un engagement agonistique, qui requiert la mise en œuvre de compétences masculines. Ces dernières trouvent à s'alimenter dans une référence continue au genre dans les interactions, et qui dépasse le seul thème du travail.

## 2. Les rapports de genre au fondement de la division du travail

En effet, la référence aux sexes et à leur indissoluble division se prolonge dans les arènes informelles, pauses et autres discussions où les cadres ont la possibilité de se rapprocher du groupe des employés de rayon. Les cadres du commerce prennent part aux codes de l'entre-soi masculin, valorisation du travail physique, des pratiques de bricolage, mais aussi blagues sexuelles et exclusion des femmes. Certaines de leurs caractéristiques sociales rappellent celles des vendeurs : issus de milieux populaires ou moyens mais plus diplômés (BTS), ces cadres ont connu une ascension sociale dans une première partie de carrière, souvent dans la grande distribution alimentaire. Dans les interactions de groupe, ils se posent comme des animateurs de la différence des sexes, recherchant l'adhésion des vendeurs, au-delà des clivages de statut qui les font diverger.

Devant deux vendeurs, une vendeuse et moi, à la pause : Hassan (cadre, 42 ans) nous raconte la blague du prince qui lance un défi à son peuple : faire rire son cheval. Un homme se présente, lui chuchote quelque chose à l'oreille, le cheval rit sans jamais pouvoir s'arrêter. Le prince relance un défi : faire pleurer ledit cheval. Le même homme se présente, demande à s'isoler avec le cheval, l'animal ressort en pleurant. Pourquoi ? Parce que la première fois, il lui a dit qu'il en avait une plus grosse que lui, et la deuxième fois, il lui a montré. Jeannie

21 La typologie des « masculinités managériales » est empruntée à David Collinson, Jeff Hearn, « Naming Men as Men : Implications for Work, Organization and Management », *Gender, Work, Organization*, n°1, vol. 1, 1994, p. 2-22.

(vendeuse, 50 ans) répond qu'elle va faire pareil avec Hassan, s'enfermer avec lui et le faire pleurer. « *Ah, je crois pas, non ! C'est toi qui vas pleurer !* ». Jeannie persiste (elle veut participer à la blague), Hassan surenchérit : « *Ben non, nous, on a une bite. T'as pas de bite* ».

En produisant un récit adressé à tous mais excluant les femmes sur un critère biologique, ce cadre tente de produire du groupe sur la base d'un genre partagé, à défaut d'une condition de classe commune. Les cadres mobilisent parallèlement les passions qu'ils ont en commun avec les vendeurs, motos, voitures, musculation et autres sports, jeux d'argent... On trouve ici un ensemble de pratiques visant à valider l'appartenance de genre légitime dans l'organisation et à créer du collectif en mettant à l'écart les femmes. Il est alors intéressant de voir que ces manières d'être masculines s'expriment dans et par le travail, haut lieu de construction des rapports de genre<sup>22</sup> et qu'elles alimentent l'élaboration de compétences différenciées, légitimées par les cadres dans une division sexuée du travail.

En effet, les compétences masculines se dessinent à la lumière des compétences féminines, qualités sur lesquelles les vendeuses sont particulièrement surveillées. A poste égal, le travail fait l'objet d'une division sexuée. Dans leurs pratiques de gestion d'équipe, les cadres font état de critères et de compétences masculines et féminines, complémentaires sur le terrain.

*C'est pareil, pour moi, c'est pas différent, il n'y a pas de différence [entre les vendeurs et les vendeuses]. Après, oui, à la vendeuse, je vais pas lui faire faire... les cabines de douche, par exemple ! Tout ce qui est lourd, je le donne aux garçons. Je tiens compte de la fragilité féminine. Après, je compte sur elle pour les étiquettes, pour les prix. Après, dans mon ancien magasin, il y avait une fille qui faisait les chauffe-eaux, les cabines de douche mais elle... c'était un bonhomme ! [rires] (Mohammed, cadre, 33 ans)*

22 Patricia Y. Martin, « Mobilizing masculinities. Women's experiences of Men at Work », *Organization*, vol. 8(4), 2001, p. 587-618.

Les femmes sont donc censées mettre en œuvre des compétences spécifiques, dans le prolongement de leurs activités dans la sphère domestique et de qualités naturellement associées au genre féminin. On les attend, et on les recrute, pour leur « minutie » et leur propreté. Elles s'occupent des aspects esthétiques du rayon, étiquetage des prix qui changent constamment en raison de la concurrence agressive pratiquée par l'enseigne *low-cost*, rangement des produits que les clients laissent çà et là, nettoyage des modèles d'exposition, voire gestion de la relation de service quand le flux de marchandise est particulièrement fort et que les hommes sont tous postés à la manutention. Elles doivent se conformer à des attentes de genre reformulées dans les termes du management, et s'exposer à être des « *bonhommes* », c'est-à-dire plus tout à fait des femmes, si elles prennent en charge des activités masculines.

Michel (50 ans, cadre), me voyant vider le fond d'un carton poussiéreux à la poubelle : « *[ton enthousiaste] Ça, c'est les femmes ! Ça, c'est les femmes ! (s'adressant à un vendeur) Tu as vu ce qu'elle a fait ? Toi, tu aurais mis tout par terre mais elle, elle est allée à la poubelle. C'est pour ça que c'est bien d'avoir des femmes en rayon, hein ?* »

Si les compétences féminines sont parfois valorisées dans les interactions de travail, mises en concurrence avec celles que l'on attend des hommes, les compétences masculines leur restent supérieures. En effet, les hommes sont recrutés pour leurs capacités physiques, ainsi que pour leur appétence pour les activités de bricolage, supposées naturelles<sup>23</sup>. Cela se manifeste dans les pratiques concrètes de gestion du personnel, certes, mais aussi de recrutement et de promotion. Comme me le dit Chris, 40 ans, cadre, « *faut avoir les reins solides pour les sanitaires [un des rayons du magasin]. Je suis pas*

23 La référence à « l'idée de nature » occupe une place de choix dans la légitimation de l'ordre du genre et de la « race », en rendant « naturelles » des différences sociales. Voir Colette Guillaumin, *Sexe, race et pratique du pouvoir. L'idée de nature*, Paris, Côté-femmes, 1992.

*sexiste mais sur le sanitaire, il me faut un mec* ». Sur certains recrutements, les femmes sont donc d'emblée exclues, les compétences masculines leur faisant naturellement défaut. Les hommes sont préférés en nombre dans les équipes, là où une seule femme leur suffit bien souvent pour assurer la propreté du rayon. On peut donc comprendre la relative faiblesse numérique des femmes au poste de vendeur, ainsi qu'aux postes de chefs de rayon et de cadres du commerce, à la lumière de ces discours et pratiques de gestion. Concernant la promotion, certaines femmes accèdent à des rayons bien identifiés, tels que la quincaillerie, l'électricité, des rayons réputés pour la légèreté de leurs produits et leurs « *petits* » chiffres d'affaires, « *faciles* » à gérer. Comme l'ont montré d'autres travaux, la promotion dépend pour beaucoup d'un savoir-faire de placement de soi dans des relations informelles, et reste inaccessible aux femmes en raison de la projection masculine qui est faite des fonctions d'encadrement<sup>24</sup>. Cela est renforcé par le processus-même de l'évolution professionnelle chez Bricostock où ce sont les cadres locaux qui identifient les « potentiels » : leurs représentations de genre sont susceptibles d'y intervenir. Du reste, sur nos deux terrains, nous n'avons vu aucune femme au poste de chef de rayon.

Le genre se pose donc comme diviseur naturel dans l'organisation du travail et comme instrument de mobilisation de la main-d'œuvre pour les cadres. Les compétences masculines sont louées et recherchées, les compétences féminines sont nécessaires mais pas indispensables. Il faut alors se demander comment les vendeurs réagissent à cette attribution genrée des compétences.

### 3. Mise en rayon et clientèle : l'adhésion et l'usure

Le discours dominant sur le travail physique correspond aux pratiques des

salariés de rayon : « *Moi, ce qui m'intéresse, c'est de remplir le rayon et de faire le chiffre* », dit Cédric, 26 ans, vendeur intérimaire, à propos de ses activités. Les vendeurs valorisent l'effort, le travail, comparent entre eux les volumes manutentionnés, le terme de « *feignasse* » faisant office d'insulte affectueuse lorsqu'elle est prononcée entre collègues, et d'offense absolue lorsqu'elle est adressée par les cadres. Ainsi, l'appartenance de genre trouve à s'exprimer dans le travail, dans une certaine adhésion aux compétences voulues par les cadres. Le vendeur cité, Cédric, est intérimaire depuis six mois au moment de l'enquête, il aspire fortement à une titularisation faisant suite à son entrée précoce sur le marché du travail (16 ans, à la mort de son père) et à une succession de contrats courts. Il a sept frères et sœurs, ainsi qu'un jeune enfant à charge. L'investissement des compétences de genre caractérise des hommes aux trajectoires marquées par la vulnérabilité sociale : sans diplôme, payés au SMIC, l'espace du genre demeure le plus stable des investissements, de même que le capital corporel tend à constituer la seule ressource mobilisable. Cette posture est identifiable à différents degrés pour tous les vendeurs. Mais d'autres formes de rapport au travail et aux chefs coexistent, ce qui laisse présager de constructions de genre différenciées, des masculinités multiples et hybrides.

Concernant le travail physique, s'il reste valorisé dans la hiérarchie symbolique des activités, il fait aussi l'objet de critiques récurrentes de la part de vendeurs, du fait de l'usure qu'il génère. Les vendeurs sont souvent seuls sur leur plage horaire et ont en charge des rayons de deux à sept allées. Les témoignages et signes de fatigue sont donc fréquents : « *Je suis cuit ! Je suis cuit comme le poulet !* », « *Je suis mort* », sont autant de phrases qui s'énoncent *in situ*, entre la manutention et le conseil au client, pendant que le téléphone du rayon sonne ou que des hôtesses attendent un renseignement pour pouvoir mener à bien l'encaissement. Les uniformes sont salis par la poussière, la sciure de bois ou les éclats de carrelage, les

24 Jacqueline Laufer, « Femmes et carrières : la question du plafond de verre », *Revue Française de Gestion*, vol. 30/151, 2004, p. 117-128.

visages sont suants dans ces hangars sans climatisation ni fenêtres, les yeux rougis par un réveil à l'aube (on embauche à 6 heures le matin), les membres blessés par les coups de cutter assésés dans l'urgence... « *Faire, défaire et refaire* » est le slogan alternatif de l'enseigne, inventé par les vendeurs : il symbolise le caractère extrêmement rotatif des stocks, qui se traduit par une manutention quotidienne et intense, et des changements hebdomadaires de têtes de gondole mesurant jusqu'à quatre mètres de haut. Même si elles restent minimisées, la douleur et l'usure se disent au masculin et la « *virilité* » ne suffit pas à les conjurer, comme cela fut avancé au sujet des travailleurs du bâtiment<sup>25</sup>. Elles émergent au carrefour de multiples contraintes de travail, en particulier la gestion de la relation de service et du flux de clientèle qui vient essaimer dans les opérations de manutention. Lorsque les deux flux – marchandises et clients – sont forts, les deux contraintes s'enchevêtrent, comme dans ce récit qui se passe un dimanche<sup>26</sup>. Chez Bricostock, le travail dominical n'est pas réalisé par un salariat spécifique (extras étudiants) mais mobilise des employés réguliers.

« *J'étais entouré de clients. [mime la foule autour de lui] J'étais entouré, je répondais, je répondais. Y a un client qui s'est énervé, j'essayais de le calmer mais y avait aussi les autres... Et le cadre, de loin, il me faisait signe de venir [pour gérer un client à l'accueil] mais j'y arrivais pas...* » (Pablo, 33 ans, vendeur)

Suite à cet épisode, Pablo a demandé à arrêter de travailler les dimanches. Il est passé brutalement d'un discours sur les bienfaits financiers du travail dominical<sup>27</sup> à un discours sur la qualité de vie et le droit au

repos fixe. Si les vendeurs s'acquittent des activités masculines que l'on attend d'eux, ils ne les valorisent pas pour autant car elles sont synonymes d'usure professionnelle. Il est donc impératif de se départir d'une analyse dans les termes d'une virilité trop stricte, sous-tendue par le « *fantasme social d'une violence populaire* »<sup>28</sup> : si le corps au travail, seul capital disponible de prime abord, a toute son importance pour les vendeurs, c'est aussi parce qu'il est malmené, de différentes manières. Il est alors intéressant de noter que souffrance et difficultés sont formulées par ces salariés, tout hommes des classes populaires soient-ils<sup>29</sup>.

Elles sont d'ailleurs souvent partagées avec les vendeuses, qui participent aussi aux activités de manutention. Dans les activités de travail, les femmes semblent à première vue exclues des opérations les plus pénibles, qui seraient réservées aux hommes. Or, ce que les salariés mettent en avant n'est pas forcément ce qu'ils font : nous avons affaire à des discours fortement stéréotypés. Le discours des hommes sur leur travail dessine un monopole masculin sur l'investissement physique et tend à masquer celui des femmes, surtout lorsqu'il se construit autour de la préservation de celles-ci contre l'ingratitude du travail. S'il est vrai que certains produits leur sont interdits et que la réprimande des chefs peut être forte lorsqu'elles s'en approchent (« *T'as pas un*

28 Frédéric Rasera, Nicolas Renahy, « Virilités : au-delà du populaire », *Travail, Genre et Sociétés*, 2013/1, n°29, p. 169-173.

29 La formulation croissante du mal-être psychique au travail par les catégories populaires est expliquée par la montée en puissance de la psychologie au sein de la société, qui engendrerait une transformation du rapport à soi et au travail. Dans notre cas, il ne nous est pas possible de démontrer telle appropriation et nous en restons à une explication par les conditions de travail, dans un contexte où de plus en plus d'hommes des classes populaires entrent dans des métiers de service et doivent composer avec. Voir Olivier Schwartz, « La pénétration de la « culture psychologique de masse » dans un groupe populaire : paroles de conducteurs de bus », *Sociologie*, 2011/4, vol. 2, p. 345-361.

25 Christophe Desjours, *Souffrance en France*, Paris, Seuil, 1998.

26 A noter que les magasins de bricolage et d'ameublement ont été les fers de lance de la lutte pour le travail dominical. Voir Tristan Jacques, « La grande distribution et le repos dominical. Aux origines d'une controverse vieille de 45 ans », *Le Mouvement Social*, n°251, 2015/2, p. 15-32.

27 Toutefois relatifs, Bricostock majorant les dimanches à 150% contre 200% pour l'enseigne classique Décomarché.

*garçon dans ton rayon ?!* » / « *C'est pas pour toi, ça !* »), les vendeuses, comme les vendeurs, sont souvent seules en rayon sur leur plage horaire. *Low-cost* oblige, le sous-effectif les conduit à débiter pour le moins les opérations de manutention, seules. Parce que minoritaires, le discours des vendeuses est moins perceptible dans l'organisation : elles ne sont pas tant exclues du travail physique que de sa mise en discours masculine. C'est donc un triple-travail qui caractérise l'activité des femmes<sup>30</sup> : en charge de l'esthétique du rayon, elles sont aussi depositaires de la relation de service et prennent part aux opérations de manutentions, là où les hommes sont seulement attendus sur le travail physique. Elles font aussi part de leur extrême fatigue, d'autant plus qu'elles ont la charge des activités domestiques dans la sphère privée, dont elles parlent dans les termes d'un travail (« *j'étais en retard sur les machines [de linge]* »).

Les représentations des cadres sur les compétences de genre ne se diffusent donc pas complètement, les employés ayant d'autres pratiques et d'autres conceptions de leur travail. Exposées à la difficulté, les masculinités craquent... et le décalage d'avec la vision des cadres peut se transformer en véritable opposition.

## II. Exclusions et inclusions de genre dans le groupe des vendeurs

La division sexuée du travail et les compétences auxquelles sont assignés hommes et femmes peuvent faire l'objet de réappropriations, au-delà voire contre la pensée dominante. Comme le montre Christelle Avril<sup>31</sup>, il n'est pas une manière unique d'être aide à domicile, mais plusieurs conceptions du travail, selon les propriétés, trajectoires et aspirations sociales des

30 Bien que le discours sur la préservation des femmes au travail soit puissant, des travaux montrent qu'elles ont plus de chances d'être placées à des postes pénibles que les hommes. Voir Danièle Kergoat, *Les ouvrières*, Paris, Le Sycomore, 1982.

31 Christelle Avril, *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, 2014

travailleuses. Les vendeurs et les vendeuses ont aussi des conceptions différentes de leur travail, elles engagent leurs appartenances de genre.

### 1. Relation de service et protestation de genre

La dureté des conditions de travail, les connaissances techniques, les passions communes produisent des solidarités très fortes dans le groupe des vendeurs, à l'image d'autres professions qui se sont érigées autour d'une fusion entre l'identité de genre (masculin), l'identité de métier et l'identité de classe<sup>32</sup>. Les sociabilités s'organisent autour d'une mise en scène des appartenances de genre au travail : valorisation virile de soi, blagues sexuelles, moqueries ou compliments envers les femmes<sup>33</sup>, accusations d'homosexualité<sup>34</sup>, jeux exclusifs (bras de fer)... Elles se structurent dans des pratiques masculines plus larges, en tant que les hommes y sont majoritaires : chantiers au noir chez des clients ou des collègues, constitution de « *teams* » virtuelles pour les jeux vidéo, utilisation de deux roues et de véhicules tunés qu'ils s'échangent pour des réparations à bas prix<sup>35</sup>, « *apéros* » après le travail ou retraite discrète autour d'un joint<sup>36</sup>. Au-delà du contenu du travail, la légitimité

32 Michel Pigenet, « A propos des représentations et des rapports sociaux sexués : identité professionnelle et masculinité chez les dockers français (XIXème – XXème siècles), *Le Mouvement Social*, n°198, 2002/1 p. 55-74.

33 Blagues, moqueries et compliments rappelant à l'ordre du genre et à l'ordre hétérosexuel sont fréquemment mentionnés dans les travaux sur les femmes minoritaires au travail. Voir par exemple Sabine Fortino, *La mixité au travail*, Paris, La Dispute, 2012.

34 Sur l'usage du mot « *pédé* » en particulier, voir Isabelle Clair, « Le pédé, la pute et l'ordre hétérosexuel », *Agora Débats/Jeunesses*, n°60, 2012/1, p. 67-78.

35 Au sujet de la pratique du tuning, voir Eric Darras, « Un lieu de mémoire ouvrière : le tuning », *Sociologie de l'Art*, 2012/3 (opus 21), p. 85-109.

36 Sur les normes de consommation d'alcool et, plus largement, les sociabilités festives dans les collectifs masculins, voir : Geneviève Pruvost, « Ordre et désordre dans les coulisses d'une profession. L'exemple de la police nationale », *Sociétés Contemporaines*, 2008/4, n°72, p. 81-101.

des vendeurs se fondent aussi sur le fait d'occuper un emploi, dans des départements où le taux chômage est compris entre 11,5 et 12%, soit deux à trois points de plus que la moyenne nationale<sup>37</sup>. On le voit à la façon dont ces vendeurs se définissent dans le quotidien de travail, comme des « *travailleurs* », des « *bosseurs* », contre les « *cas soc'* », les « *assistés* », les « *têtes de mort* » ou les « *connards* » qui semblent composer la clientèle du magasin. Le lien ancien entre le masculin et le travail<sup>38</sup> se trouve invoqué jusque dans les mots, dans un contexte d'extrême tension sur le marché du travail, redoublé par la peur du chômage : le travail en CDI, tout *low-cost* soit-il, est vecteur d'une stabilisation<sup>39</sup> toute récente pour eux. La production du genre masculin est donc largement tributaire du groupe et des trajectoires de ses membres.

Largement profane mais pas moins centrale, les vendeurs revendiquent une compétence qu'ils semblent s'être choisie : l'expertise technique. L'expansion du secteur tertiaire a conduit, en effet, à un recrutement massif parmi les membres des classes populaires, désormais confrontés à un public : c'est exactement le cas chez Bricostock où l'on observe une réappropriation du travail interactionnel par les salariés<sup>40</sup>. La compétence technique provient de socialisations primaires, avec des

pères bricoleurs ou artisans, professionnelle, par la pratique antérieure des métiers du bâtiment par exemple, et plus largement privée, les vendeurs effectuant souvent des travaux chez eux ou pour leur entourage. Avec un turn-over de 11,7%<sup>41</sup> et des anciennetés moyennes à six ans, le relativement long contact avec les produits qu'ils vendent contribuent aussi à forger cette expertise, bien qu'ils ne les aient pas toujours tous utilisés de leurs mains. En tout état de cause, elle n'est pas officiellement reconnue par l'entreprise qui en fait une exploitation gratuite. Dans les deux magasins étudiés, 1216 clients en moyenne achètent tous les jours, sans compter tous ceux qui n'achètent pas et qui ne sont pas quantifiés<sup>42</sup>. La légitimité du groupe de vendeurs se fonde donc sur un ethos commerçant, sur des compétences propres, qui ne recourent que partiellement les projections genrées des cadres, qui préfèrent voir les hommes à la manutention. Les vendeurs se définissent alors comme des « *experts* » dans leur rayon, se distinguant ainsi des autres métiers du commerce, que sont les caissières ou les manutentionnaires mais aussi des cadres, comme on le verra. Paradoxalement par rapport à d'autres métiers de service masculins et peu qualifiés où le « *relationnel* »<sup>43</sup> est évacué au profit de dimensions du travail plus concordantes avec la position de genre, l'interaction de service fait l'objet d'un investissement, dès lors que le vendeur la *maîtrise*. C'est ce qui est exprimé dans le proverbe indigène souvent entendu en magasin : « *Le client est roi mais toi [salarié de rayon], t'es pas sa reine* ». Dans le monde du commerce, la relation de service

37 INSEE, *Taux de chômage localisés au 3ème trimestre 2017*, 2018, en ligne.

38 Anne-Marie Daune-Richard, « Hommes et femmes devant le travail et l'emploi », in Thierry Blöss, *La dialectique des rapports hommes-femmes*, Paris, PUF, 2001, p. 127-150.

39 Stabilisation ne veut pas dire ascension sociale. Voir l'idée de « *déstabilisation des stables* » chez Robert Castel, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995 et la stabilisation dans la précarité des ouvriers du bâtiment, Nicolas Jounin, *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, la Découverte, 2008. Ou bien encore la triple-insécurité contenue dans le CDI dans les entreprises de distribution : Marlène Benquet, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution*, Paris, la Découverte, 2013.

40 Olivier Schwartz, « Peut-on parler des classes populaires ? », publié en 2011 sur la *viedesidees.fr*

41 Le turn-over chez Bricostock est plus faible que dans le secteur tertiaire où il est de 16,5% (DARES, 2011) mais il reste supérieur à l'ensemble du commerce de bricolage, où celui-ci est de 8,5% (rapport de branche, 2012), signe de conditions de travail et d'emploi plus rudes.

42 Données du logiciel de gestion des magasins, 2016.

43 Marie Cartier, Marie-Hélène Lechien, « Vous avez dit « relationnel » ? Comparer des métiers de service peu qualifiés et masculins », *Nouvelles Questions Féministes*, vol. 31, 2012/2, p 32-48

s'apparente à « *un rapport de force* »<sup>44</sup>, pas toujours en faveur de l'employé qui peut se voir opposer des marques d'irrespect, manifestations visibles de la violence symbolique des hiérarchies de classe<sup>45</sup>. Mais dans le bricolage, on tente la mise au pas des clients : ces derniers demandent des conseils sur la bonne utilisation des produits, tenant parfois à des dysfonctionnements graves dans leur habitat, et ont besoin des conseils des vendeurs. La norme de l'interaction est bien souvent la distance, tant pour abrégé la demande du client et revenir au flux de marchandise que pour faire montre de professionnalisme. Élément central de la distinction sociale, la compétence technique, associée au masculin, sert à rééquilibrer la relation de service en traçant la frontière avec les profanes. Dans ce type d'interaction, ce n'est pas tant la satisfaction finale du client qui compte, que la mise en œuvre de compétences techniques, associées au masculin, dont la reconnaissance par l'autre locuteur est une validation de l'appartenance de genre.

Malgré ces courtes « *revanches symboliques* »<sup>46</sup>, la position des vendeurs demeure particulièrement subordonnée, de par leur faible niveau d'études, leur expérience quotidienne de l'instabilité sociale, la fermeture relative des horizons professionnels. Ainsi, les injonctions managériales à la masculinité des compétences n'ont pas toujours de prise sur les représentations, discours et pratiques des vendeurs. Au contraire, les pratiques des vendeurs tendent à se retourner contre les schémas que tentent d'imposer les cadres, en leur opposant les solidarités de leur groupe. En effet, les cadres sont régulièrement renvoyés à leur inutilité supposée, qui vient contrebalancer la centralité de leurs

44 Aurélie Jeantet, « A votre service ! La relation de service comme rapport social », *Sociologie du Travail*, n°45, 2003, p. 191-209.

45 Isabelle Ferreras, *Critique politique du travail. Travailler à l'heure des services*, Paris, Presses de Sciences Po, 2007.

46 Pascal Barbier, « Contrainte relationnelle et résistance au travail », *Sociétés Contemporaines*, n°86, 2012/2, p. 31-57.

opérations de contrôle, symbole de leur autorité. Ils sont « *nuls* » en manutention, « *trouillards* » face à leur hiérarchie, ignorants face à la technicité des produits. « *Le cadre, je crois pas qu'il va faire du sport, comme il dit, ça se voit pas qu'il fait du sport. S'il faisait du sport, il aurait pas de problèmes avec la manut[ention]. Là quand il porte un truc... [il mime la difficulté]* », me dit Paul, vendeur, 55 ans, après le passage dudit cadre dans son rayon pour un contrôle. On voit se dessiner les compétences que revendiquent les vendeurs, force physique et expertise technique, contre les cadres, souvent replacés dans le monde féminin du « *bureau* ». Le genre signifie des rapports de pouvoir<sup>47</sup>, et il s'immisce ici dans les rapports de classe.

Bien que subordonnées, les vendeurs protestent en revendiquant des pratiques de genre légitimes ou en en disqualifiant d'autres. La fracture entre les cadres et les vendeurs est explicite dans la façon dont les vendeurs se représentent leurs chefs. Elle éclate dans des situations particulières comme celle que me raconte Matthieu, un chef de rayon, lorsque je prends des nouvelles du magasin, peu après mon départ. Deux cadres du commerce se sont battus sur le parking durant leur temps de travail. Ils ont été séparés par les agents de sécurité du magasin et convoqués au bureau du directeur, sans qu'aucune sanction ne soit envisagée à leur encontre (là où les vendeurs essuient régulièrement des rappels à l'ordre pour leurs retards, leurs absences injustifiées, leurs manquements aux procédures).

*Alors, en fait, Romain [cadre], il voulait pisser sur la mère à Chris [cadre] et Chris, il a pas apprécié. Alors, Chris, il a voulu baiser la mère à Romain. Du coup, après, ils ont voulu se faire un bisou mais [dressant son front] ils ont pas compris que c'était pas sur le front qu'on se faisait des bisous ! En fait, c'est ça, ils voulaient se faire des bisous, ils sont gays refonlés ! Après, la CPE [Conseillère Principale d'Éducation] et les surveillants sont arrivés pour les séparer. Tu vois, ça*

47 Joan Scott, « Genre : une catégorie utile d'analyse historique », *Les cahiers du GRIFF*, n°37, 1986, p. 125-153.

volait haut. Après, ils ont été convoqués chez le directeur et le directeur a dit : [ton faussement énervé] « Bon, ça suffit ! Ça suffit, maintenant ! ... on prend un café ? » [rires] C'est ça, en fait, le directeur, quoi qu'il se passe, il te demande toujours si tu veux un café... (Matthieu, 32 ans, chef de rayon)

Dans le quotidien de leurs relations professionnelles, ces deux cadres se trouvent dans une situation de concurrence extrême. L'un a moins d'un an d'ancienneté, a 26 ans, affiche des progressions dans tous les rayons dont il a la charge. L'autre, âgé de 40 ans, a quatre ans d'ancienneté et a été recruté au poste de cadre commercial alors qu'il avait postulé pour être directeur : ses résultats économiques stagnent. Le directeur les fait régulièrement échanger de rayons pour comparer leurs performances. Bien que la pratique de la bagarre corresponde à certaines formes de masculinités légitimes, comme la masculinité militaire<sup>48</sup>, ces deux cadres sont décrits comme des enfants dans une cour de récréation, l'événement ne suscite aucune adhésion. Ils sont même diminués par une accusation d'homosexualité, cette démonstration de force entre cadres étant interprétée comme telle par le salarié. Ce qui est en jeu ici, c'est un certains sens de l'honneur, une noblesse masculine qui, pour les vendeurs, ne s'éprouvent pas prioritairement entre salariés de même condition. Les vendeurs l'éprouvent face aux clients, catégorisés de toutes parts selon des critères sociaux, raciaux et sexuels, avec qui il n'est pas rare qu'un échange violent éclate. Enfin, ce qui choque, aussi, c'est l'impunité, face à des actes qui, reproduits par les vendeurs, auraient sans doute causé leur licenciement.

Il ne faudrait toutefois pas abonder dans le sens d'une solidarité de classe à toute épreuve. Les lignes de fracture sont trop nombreuses dans le groupe des vendeurs, la distinction d'avec les clients d'apparence défavorisés, trop forte. La différence sociale

est notamment marquée vis-à-vis des vendeuses, qui partagent leur métier. Voyons donc comment vendeurs et vendeuses entrent en interaction.

## 2. Être vendeuse dans le groupe des vendeurs

La légitimité professionnelle, pourtant nourrie de compétences associées au masculin, s'étend aux vendeuses qui, bien que minoritaires, sont partie intégrante du groupe. Leur présence restant considérée comme une anomalie, elles sont placées dans des positions particulières, des figures connues tendant à normaliser leur irruption dans ce monde masculin. Ce sont tantôt des « mamans » qui veillent à ce que les vendeurs respectent les normes de sécurité, tantôt les confidentes à qui les vendeurs peuvent demander conseil sur leur vie privée, tantôt les « commères », qui colportent les rumeurs du magasin. Dans les situations d'interaction avec le public, les vendeurs affichent l'unité : ils défendent les vendeuses contre les clients qui refusent des conseils de femmes et aiment à perturber leurs représentations de genre, en les redirigeant vers elles. La compétence technique semble également partagée et revendiquée. Cependant, l'union affichée du groupe peut rapidement basculer si les vendeuses s'éloignent trop des attentes de leur genre : disqualifiées lorsqu'elles sont accusées d'être des « hommes », des « camionneuses » ou des « catcheuses » par certains de leurs collègues, parfois appelées « Monsieur » par les clients, le curseur entre leur identité de genre et le statut professionnel demeure difficile à placer. De même, les vendeuses sont accusées par certains vendeurs aspirants à la promotion de constituer une concurrence déloyale : ainsi de Stéphane, vendeur, 30 ans, qui cherche à s'assurer auprès des cadres que l'accord sur l'égalité professionnelle ne privilégiera pas les femmes sans qu'« on leur en demande autant qu'à nous ». On trouve ici une dynamique similaire à celles des ouvriers des chantiers navals<sup>49</sup> ou à celles des boxeurs

48 Emmanuelle Prévot, « Féminisation de l'armée de terre et virilité du métier des armes », *Cahiers du genre*, n°48, 2010, p. 81-102.

49 Philippe Alonzo, « Ouvrières à Saint-Nazaire : deux entreprises face à l'intégration des femmes

des classes populaires, dont les compétences de genre sont parfois le seul moyen de construire une position légitime au travers d'une « masculinité respectable »<sup>50</sup>. Ils le font en résistant à l'introduction, même minime, de femmes dans le collectif<sup>51</sup>. Il nous faut alors voir quelles sont ces femmes qui parviennent à gérer l'ambivalence de leur présence dans ce métier masculin.

Sur les dix femmes au poste de vendeuses, cinq ont d'abord été recrutées par le magasin comme caissières et deux autres comme manutentionnaires, ayant exercé ainsi pendant plusieurs années. A l'inverse, les vendeurs ont directement été recrutés à ce poste, comme c'est aussi le cas des trois autres femmes, qui se distinguent des autres par leur niveau de diplôme (BTS) ou par leurs contacts à l'intérieur du magasin. Le processus de recrutement est donc différencié par le genre, les femmes passant d'abord par des postes où elles sont davantage attendues ou effacées. D'origine populaire, en majorité non-diplômées, leurs trajectoires sociales portent la marque de l'instabilité : d'abord d'un point de vue professionnel, avec des contrats courts (caissières, serveuses...) conjugués à des périodes de chômage ou d'inactivité pour s'occuper des enfants, l'emploi actuel constituant souvent le premier CDI. Cette instabilité s'étend aux autres dimensions de la vie sociale : certaines ont vécu des expulsions locatives, ont vécu dans des foyers de jeunes mères, n'ont parfois jamais pu se payer le permis de conduire... Comme

---

dans les métiers de la navale », *Formation Emploi*, n°104, 2008, p. 23-36.

50 Akim Oualhaci, « Faire de la boxe thaï en banlieue : entre masculinité populaire et masculinité respectable », *Terrains & Travaux*, 2015/2, n°27, p. 117-132.

51 Les manifestations de ces résistances masculines ne sont pas l'objet du présent article mais elles rejoignent, sur beaucoup de points, celles que d'autres travaux restituent. Voir Margaret Maruani, Chantal Nicole, *Au labeur des dames : métiers masculins, emplois féminins*, Paris, Syros, 1989 ou Henri Eckert, « Des femmes au montage automobile : le difficile arrangement des sexes » in Henri Eckert, Sylvia Faure, *Les jeunes et l'arrangement des sexes*, Paris, La Dispute, 2004.

les vendeurs, les vendeuses ont une trajectoire accidentée, qui les porte à considérer leur stabilité d'emploi comme une chance, et à ne pas contester la place qui leur est donnée.

Cependant, leur investissement, et la considération qu'elles portent à leur condition en dépit de leur position minoritaire, tient à d'autres processus sociaux. Fortement liées aux caissières, parfois plus qu'avec les vendeurs qui partagent pourtant leur intitulé de poste, elles parlent de leurs expériences de travail et constatent des différences. Les vendeuses soulignent même des formes de « liberté » associées au travail en rayon. Les caissières, comme les vendeurs, sont en sous-effectif : les files d'attente sont donc longues, parfois conflictuelles, et les pauses ne sont données que lorsque le flux est maîtrisé, soit rarement. Le temps de travail des caissières est intégralement contrôlé par la responsable de la ligne de caisse, ainsi que par les clients : la surveillance est permanente. Elles sont souvent sollicitées pour faire des heures complémentaires, généralement rattrapées les semaines suivantes, et dans un des magasins étudiés, toutes les caissières sont à temps partiel, avec des contrats de 25 à 30 heures hebdomadaires. On y trouve aussi des intérimaires et des CDD, certains étant renouvelés bien au-delà de la légalité. De surcroît, les caissières travaillent debout, une posture répandue dans les caisses du *low-cost* et particulièrement pénible<sup>52</sup> : les produits du bricolage sont volumineux et lourds, elles doivent donc faire le tour des chariots avec la douchette pour scanner les codes-barres. Les documents d'entreprise mentionnent aussi, dans un registre sémantique policier, qu'elles doivent prêter attention à toutes les fourberies possibles de la part des clients : inversion des étiquettes, dissimulation de marchandise... Dans cette tâche, elles sont accompagnées par des agents de sécurité, au

---

52 Karen Messing, Maude Randoïn, France Tissot, Geneviève Rail, Sylvie Fortin, « La souffrance inutile : la posture debout statique dans les emplois de service », *Travail, genre et sociétés*, n°12, 2004/2, p. 77-104

nombre de deux maximum, qui, en plus de vérifier la conformité du ticket de caisse au contenu du chariot du client, font des « *rapports d'observation* » à la direction lorsqu'il y a erreur de la part des caissières. En interaction permanente avec les clients, elles rapportent que certains ont la main dans leur pantalon ou essaient de les toucher pendant qu'elles travaillent ou qu'elles se sont faites insulter et/ou frapper lorsque l'attente à la caisse était longue<sup>53</sup>. A l'inverse, les vendeurs et les vendeuses maîtrisent, pour une part, leur temps de travail : par exemple, ils ont une marge de manœuvre plus importante pour prendre leur pause. Ils travaillent tous à temps plein, intérimaires et CDD compris. Si on leur demande de faire parfois des heures supplémentaires, cela reste à leur discrétion et ils peuvent les refuser (même si cela est interprété par les cadres comme un signal de désinvestissement, qui bloque les perspectives de promotion). L'interaction de service peut être conflictuelle, mais elle reste encadrée par une dimension technique qui rend le client dépendant du vendeur. Ils travaillent debout mais de façon non-statique : au contraire, ils parcourent plusieurs fois leurs rayons, déplacent de la marchandise, etc. Ils ne surveillent pas les clients et cela ne leur est pas demandé : ils doivent avertir l'agent de sécurité en cas de suspicion. Leur travail ne dépend pas tant de celui des autres pour se faire, exception faite des salariés de la logistique : à l'inverse, les caissières ont souvent besoin des vendeurs (et de leur réactivité) pour obtenir des codes ou récupérer des produits, pendant que les clients attendent. Enfin, ils n'acceptent pour contrôle légitime que celui des cadres (et nous avons vu combien celui-ci était mis en cause) et ne sont pas toujours sous leurs yeux, autorisant davantage d'entorses aux procédures. Aux yeux des vendeuses, le métier qu'elles occupent présente donc quelque avantage lorsqu'elles le comparent

avec celui qu'elles ont pratiqué et que leurs amies pratiquent encore.

### 3. L'intériorisation de la division sexuée du travail

Enfin, le fait de pratiquer un métier associé au masculin et d'y être rares constitue un élément de revalorisation de leur position. En effet, elles soulignent l'intérêt d'appartenir à un collectif de travail à majorité masculine, qui ne perd pas son temps dans des chamailleries supposément caractéristiques du travail entre femmes<sup>54</sup>. Leur engagement dans le travail s'étend aux interactions avec la clientèle.

Une cliente cherche une charnière et s'adresse à Mélanie, 33 ans, vendeuse.

*Mélanie : Votre porte, quand vous l'ouvrez, y a quoi sur la gauche ? [mime la porte avec sa main] Y a quoi la gauche ? Y a la planche ?*

*Cliente : Je comprends pas ce que vous me dites... Euh, oui, y a une planche.*

*Mélanie : Bon. Et quand elle se ferme, elle se ferme comment ? Est-ce qu'elle rentre à l'intérieur, un petit peu, pas du tout ?*

*Cliente : Moi, je veux juste cette pièce. Vous pouvez pas me la montrer ?*

*Mélanie : Ben non, Madame, si vous répondez pas à mes questions, je peux pas savoir ce que vous avez besoin.(...)*

*Cliente : Bon, tenez, c'est bon, j'ai compris. Je trouve qu'on renseigne très mal ici.*

La cliente part et Mélanie me regarde avec des yeux ronds : « *Non mais attends, je renseigne mal ? Mais je lui demande justement ce qu'elle a comme porte pour la renseigner correctement ! (à un client dans l'allée) A ce qu'il paraît, je renseigne mal ! (à un autre) Attention, je renseigne mal, Monsieur. (à moi) Tu sais quoi ? J'aurais dû lui donner n'importe quelle pièce qui ressemble, elle aurait été contente comme ça* ».

53 Bien que certains de ses aspects diffèrent (nature des produits, travail debout, sous-effectif), la pénibilité du travail de caissier a déjà été décrite dans la littérature. Voir par exemple Marlène Benquet, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution*, Paris, La Découverte, 2013.

54 On retrouve ici la même « singularité valorisante » et la même dévalorisation des collectifs de travail féminins que chez les travailleuses du bâtiment. Voir Stéphanie Gallioz, « Être femme et entrer dans le secteur du bâtiment : recherche de l'exception ou acte de folie ? » in Yvonne Guichard-Claudic, Danièle Kergoat, Alain Vilbrod, *op cit*, 2008, p. 325-340.

La mise en œuvre de la compétence technique et physique masculine est largement revendiquée : les vendeuses noient les clients dans leurs connaissances des produits lorsque ceux-ci les mettent en doute, parfois explicitement parce qu'elles sont des femmes. Ces rudes mises à l'épreuve constituent d'importantes blessures pour les vendeuses, comme dans ce cas où Mélanie, souffrant du mépris de cette cliente, prend à témoin toutes les personnes présentes dans le rayon. Si le sexisme est évoqué, ce n'est pas sur les collègues mais sur la seule clientèle qu'il est reporté. C'est contre les clients qu'elles prennent leur revanche de genre, en leur montrant qu'elles sont capables de formuler des réponses à leurs problèmes techniques, et de porter des produits lourds et/ou volumineux. En témoigne aussi la satisfaction qu'elles affichent quant à leur situation de travail et quant à l'« *ambiance* », pourtant marquée par des solidarités masculines qui les excluent. On comprend dès lors que pour capter les rétributions symboliques et sociales de la position de vendeur dans l'organisation, ainsi que les ressources qu'offre le groupe, il faut en être un membre légitime, et cela n'est possible qu'à la condition de se soumettre à ses normes (masculines). Mais, en plus d'investir l'expertise technique, les vendeuses se réapproprient aussi les compétences qui leur reviennent dans la répartition du travail.

En effet, la compétence féminine appelée « *minutie* » et qui leur attribue de fait toutes les activités relatives à l'entretien du rayon est intériorisée. Les compétences pour lesquelles elles sont félicitées par l'encadrement sont celles qui tiennent à la rigueur, la propreté, voire à leurs « *charmes* » auprès des clients. Cela fait rarement l'objet de protestation, même lorsqu'elle tend à alourdir leur charge de travail. Ces compétences sont par suite transmises aux jeunes recrutées (comme moi) dans le processus de socialisation professionnelle.

Jeannie, vendeuse, 50 ans, me réprimande après m'avoir demandé à quelle

heure j'étais arrivée et ce que j'avais fait : « *Alors quand tu arrives, il faut ranger, il faut faire le facing*<sup>55</sup>. *Même si y a des palettes. Il faut que le rayon soit propre parce que ça, les garçons, ils vont pas le faire. Les garçons, ils vont penser aux trucs lourds. Les filles, c'est le facing. C'est comme ça, on voit les choses, on est plus minutieuses, on a l'instinct.* »

Dans cet extrait, la division sexuée du travail se trouve reformulée sous la forme appétissante d'une activité de distinction, que seules les femmes pourraient faire, naturellement dotées de qualités exceptionnelles. D'autres effets de cette répartition des tâches se trouvent intériorisés, comme dans le cas de la manutention. Si les vendeuses s'engagent généralement dans cette activité, elles peuvent jouer de leur appartenance de genre pour en être dispensées, ou s'occuper des produits plus légers. L'évitement de la manutention par le genre se dit donc sous la forme du soulagement physique, qui préserve le corps déjà bien usé, mais qui exclut des activités valorisées et valorisantes, celles à l'aune desquelles les cadres jugent la compétence et les potentiels de promotion, et qui les condamne à « *l'illégitimité durable* »<sup>56</sup>. Elles font également un usage différencié des engins de manutention, malgré la détention des mêmes permis (CACES) que les vendeurs. Les hommes les manient avec facilité, dans un déni ouvert des règles de sécurité, là où les femmes, lorsqu'elles n'ont pas d'autre choix que de s'en servir, le font avec une prudence et une concentration extrêmes, dans un respect zélé de ces règles, poussant des soupirs de soulagement une fois l'opération terminée. On retrouve encore ici le monopole des hommes sur les machines sophistiquées déjà documenté par Paola Tabet<sup>57</sup>, à la différence, peut-être, que

55 Activité consistant à aligner les produits dans un rayon afin d'éliminer les trous, spécifique au commerce.

56 Laure Béréni, Sébastien Chauvin, Alexandre Jaunait, Anne Revillard, *Introduction aux études de genre*, Paris, De Boeck, 2012.

57 Paola Tabet, « Les mains, les outils, les armes », *L'homme*, vol. 19, n°3, 1979, p. 5-61.

les femmes s'en auto-excluent plus qu'elles n'en sont exclues.

### **Conclusion :**

---

Nous avons voulu montrer comment l'organisation *low-cost* du travail, par le biais de l'encadrement, définissait les compétences comme étant associées au genre, féminin ou masculin, dans leurs interactions concernant le travail comme dans les discussions informelles du collectif. Si les vendeurs partagent bien des pratiques de genre avec les cadres, ils s'en démarquent par leur conception du travail, qui obéit à des logiques sociales différentes, et pas toujours exclusives des femmes. Le registre du genre peut aussi être mobilisé pour contester la légitimité des cadres. Cela n'évacue pas les possibilités de stigmatisation des vendeuses minoritaires. Leur position

ambivalente donne à voir toutefois des formes de recomposition du métier au féminin, de réappropriations du masculin pour s'imposer dans l'organisation. Dans ces deux magasins, les rapports de genre trouvent, en effet, à se reproduire, dans la division sexuée des tâches, dans les injonctions des collègues et des cadres, dans les représentations de tous. Cependant, les vendeuses investissent fortement la relation de service, car elle leur permet de faire valoir des compétences qu'on ne leur reconnaît pas en première instance. On retrouve donc ici les effets de la mixité sur le travail : elle constitue à la fois une prolongation des rapports de genre à l'échelle de la société, mais aussi la possibilité de leur renégociation. Car, sans ignorer la reproduction des rapports de genre dans le travail, il faut aussi prêter attention aux tensions, aux contradictions et aux déplacements que ces mêmes rapports génèrent.

**Données sur les terrains**

Cet article se base sur des matériaux collectés à l'occasion d'une enquête ethnographique dans deux magasins de l'enseigne *low-cost* Bricostock, qui appartient à un grand groupe spécialisé dans le commerce. Les deux terrains ont été effectués par observation participante, à couvert, sous la forme d'un stage, dans plusieurs rayons. Le premier terrain, en région parisienne, a duré quatre mois (2015) et a été effectué à temps complet, dans trois rayons différents. Le second, dans le nord de la France, s'est déroulé sur trois mois (2016) à temps partiel (28h/semaine) dont deux semaines à temps complet. En plus d'une rigoureuse prise de notes dans un journal de terrain, de nombreux entretiens ont été réalisés pendant la période ou après, auprès de caissières, de vendeurs, de cadres et de directeurs de magasins. Ils ont été complétés par d'autres entretiens dans huit magasins et au siège de l'entreprise, principalement avec des cadres. D'autres acteurs ont été sollicités, comme les fondateurs de l'enseigne et le cabinet de conseil en organisation du travail qui y est intervenu. En tout, une soixantaine d'entretiens ont été menés dans différentes arènes et de nombreux documents d'entreprise ont été exploités, bilans sociaux, comptes, écrits sur le concept, etc.

Dans les deux magasins, les effectifs salariés se concentrent autour de travailleurs anciens (âgés de 40 à 55 ans) et de travailleurs récents (20 à 35 ans), avec des positions intermédiaires. On voit se dessiner deux générations d'emploi : parmi les anciens, on trouve une forte hétérogénéité quant aux parcours scolaires, sans diplôme, BEP/CAP destinant à l'usine ou au bâtiment, un cursus universitaire inachevé... ils sont entrés dans le magasin suite à la fermeture du marché de travail dans le domaine qu'ils convoitaient et y sont restés les décennies suivantes. Les plus anciens sont entrés en déposant un CV là où les plus récents sont entrés par interconnaissance ou par l'intérim, ce qui est caractéristique de l'évolution du marché du travail non-qualifié. Parmi les jeunes, on trouve essentiellement des non-diplômés, à la trajectoire professionnelle paradoxalement plus complexe que celle des anciens. Ils comptent plusieurs expériences précaires dans la restauration (rapide ou non), dans le commerce, dans la logistique, en usine, dans le bâtiment... L'emploi dans le magasin est leur premier CDI. Dans les deux générations, les trajectoires sont marquées par la vulnérabilité de l'existence : mort prématurée d'un des parents, résidence en foyer, expulsions locatives et mise à « la rue », migrations, dettes...

Christian de Montlibert

Commentaires d'un reportage de 1932-1933 sur « **Les ouvrières de Paris** »

Regards sociologiques n°52

Mettre en relation les pratiques sociales et les situations serait très insuffisant puisque ce serait ignorer tout le travail culturel dont les agents sont à la fois les objets et les sujets. Le monde social, s'il s'enracine dans les formes concrètes qu'ont prises les groupes sociaux, dépend aussi des représentations que ces formes suscitent et des nécessités de leur trouver des fondements. Les représentations, produites dans leur préhistoire par des rapports entre les groupes sociaux, acquièrent, toujours, suffisamment d'autonomie pour fonctionner par elles mêmes. Mieux elles permettent à des groupes d'agents d'y trouver des raisons de vivre et, dès lors, d'intervenir, au nom de ses représentations, pour s'efforcer de façonner une transformation du monde social et de ses structures en conformité avec elles.

Cette étude des représentations du travail des ouvrières de Paris veut porter au jour les catégories que les deux auteurs, Emmanuel Berl l'écrivain et Germaine Krull la photographe, utilisent pour présenter ce monde et mieux comprendre le sens qu'ils attribuent à telle ou telle situation en présentant les explications qu'ils donnent des rapports sociaux tels qu'ils les perçoivent.

Il est particulièrement intéressant, en effet, de reconstituer l'histoire des représentations du travail féminin depuis l'industrialisation du XIX<sup>e</sup> siècle<sup>1</sup>. Cette histoire montre qu'un certain nombre de ces descriptions et images des femmes au travail viennent de périodes antérieures et ont été reprises, remaniées et, en fin de compte, adaptées à l'univers industriel mais aussi que les descriptions du travail sont toujours porteuses de représentations des rapports masculin/féminin organisées par la domination masculine. Cet article sur un reportage publié en 1932, dans un magazine destiné à un public élargi, se veut un élément de cette histoire.

---

<sup>1</sup> Voir entre autres : Battagliola Fr., *Histoire du travail des femmes*, Paris, La découverte et Syros, 2000. Dubesset M., Zancarini-Fournel M., *Parcours de femmes/réalités et représentations. Saint –Etienne : 1880-1950*. Lyon, Presses universitaires de Lyon, 1993. Perrot M., Où en est l'histoire des femmes ?, *Cahiers du Centre de Recherches Historiques*, Communication au colloque d'Aix en Provence, Juin 1975, <<http://ccrh.revues.org/3067> ; DOI : [10.4000/ccrh.3067](https://doi.org/10.4000/ccrh.3067)>; Perrot M., Vies ouvrières, in Nora P., (dir.), *Les lieux de mémoire*, vol.3, *De l'archive à l'emblème*, Paris, Gallimard, pp.87-129. Schweitzer S., *Les femmes ont toujours travaillé. Une histoire du travail des femmes aux XIXe et XXe siècles*, Paris, Odile Jacob, 2002. Thébaud Fr., *Ecrire l'histoire des femmes et du genre*, Lyon, ENS éditions, 2007. Zancarini-Fournel M., *Histoire des femmes en France, XIXe-XXe siècle*. Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2005.



## *Le magazine VU en 1932*

En décembre 1932 et en janvier 1933 le Magazine VU a publié une enquête réalisée par Emmanuel Berl, accompagnée d'un reportage photographique de Germaine Krull, sur **les ouvrières de Paris**. Ce document publié dans six numéros – du mercredi 7 décembre 1932 au mercredi 11 janvier 1933 permet de saisir les représentations qu'une artiste (G. Krull), un écrivain (Emmanuel Berl) et un directeur de presse, (Lucien Vogel), proches des courants socialistes, pouvaient diffuser aux lecteurs<sup>2</sup>.

Le magazine VU est paru de 1928 à 1940. Cet hebdomadaire consacrait une large part aux reportages et, parce qu'il maîtrisait une nouvelle technique de reproduction, donnait la part belle aux photographies. Henri Cartier-Bresson, André Kertész, Brassai, Germaine Krull, Robert Capa, Gerda Taro, Marcel Ichac, Man Ray, Éli Lotar, Laure Albin-Guillot, Bérénice Abbott, Margaret Bourke-White y publieront des photographies<sup>3</sup>.

Si ce magazine publiait de nombreux reportages sur des événements ou des situations politiques étrangères, il suivait aussi la politique française et n'hésitait pas à faire appel à la publicité. Résolument partisan de l'art contemporain et même de l'avant-garde, le magazine soutiendra le courant constructiviste russe (El Lissitzky en particulier). Politiquement, le magazine était plutôt partisan d'une politique de gauche jusqu'en 1936.

La trajectoire de Lucien Vogel son fondateur le fait mieux comprendre. Participant au mouvement, très actif au début du XXe siècle, de création d'organes de presse, Vogel a lancé différents magazines avant de réaliser VU. Opposé à la « bourgeoisie française conservatrice », très hostile au nazisme et au fascisme, proche des courants les plus à gauche de la SFIO - tendance Marceau Pivert-, il soutiendra résolument le Front Populaire et, en 1936, les républicains espagnols<sup>4</sup>; ces prises de position entraîneront son éviction de la direction du magazine. En effet les industriels retirèrent leurs publicités. Comme l'écrira Gisèle Freund « la fureur des commanditaires était à son comble »<sup>5</sup>. Vogel fut remplacé par Alfred Mallet qui sut retrouver les bonnes grâces des annonceurs. Lucien Vogel devint membre du comité de rédaction du journal de la CGT *Messidor*<sup>6</sup>, ce qui témoigne, on ne peut mieux, de la permanence de ses convictions. Pour réaliser l'enquête sur « *Les ouvrières de Paris* » Lucien Vogel fit appel à Emmanuel Berl et Germaine Krull.

<sup>2</sup> Berl E., *Les ouvrières de Paris*, VU, 1932, n°247, pp.1925-1929.

Berl E., *Les ouvrières de Paris*, II, VU, 1932, n° 248, pp. 2011-2014.

Berl E., *Les ouvrières de Paris*, III, VU, 1932, n° 249, pp. 2047-2051.

Berl E., *Les ouvrières de Paris*, IV, VU, 1932, n° 250, pp. 2079- 2082.

Berl E., *Les ouvrières de Paris*, V, VU, 1933, n° 251, pp. 13-15.

Berl a publié un sixième article dans le numéro 252 auquel je n'ai pas eu accès. Ce numéro est consacré aux distractions de l'ouvrière parisienne.

<sup>3</sup> Frizot Michel, Veigy Cédric de, *Vu, le magazine photographique (1928-1940)*, Paris, éditions La Martinière, 2009

<sup>4</sup> Leenaertz Danielle. *Petite histoire du magazine VU (1928- 1940). Entre photographie d'information et photographie d'art*, Bruxelles, P.I.E. Peter Lang.

<sup>5</sup> Freund Gisèle, *Photographie et société*, Paris, Le Seuil, 1974.

<sup>6</sup> Leenaertz Danielle, Op. Cit.

Emmanuel Berl (1892-1976) était, à l'époque, plutôt proche des idées socialistes. Écrivain, lié, au début de sa carrière, aux surréalistes, dont André Breton, avec lesquels il rompra ultérieurement, il participa avec Bertrand de Jouvenel et Pierre Mendes-France à la rédaction d'une revue nouvellement créée *Les cahiers bleus* de Georges Valois (dont les idées proudhoniennes l'emportent, à l'époque, sur l'adhésion aux thèses maurrassiennes, qui viendra plus tard.). Il fut très actif dans le lancement d'un hebdomadaire favorable au Front Populaire *Marianne*. Très pacifiste, comme beaucoup de cette génération marquée par la Première Guerre Mondiale, il fut partisan des accords de Munich. Toujours par pacifisme il rejoignit, brièvement, en 1940, le gouvernement de Pétain qu'il quitta dès 1941 pour se réfugier en Corrèze où André Malraux le rejoindra. Là, il se consacrera désormais à la littérature.

Germaine Krull (1897-1985), de son côté, a participé aux luttes révolutionnaires de 1919 en Allemagne. Condamnée pour menées révolutionnaires au sein de la « République des conseils de Bavière », (mai 1919), elle s'enfuit à Berlin qu'elle quittera devant les menaces nazies. Que ce soit à Berlin, à Paris, au côté de la première armée française en 1944, en Indochine ensuite auprès du peuple vietnamien, elle a été une photographe « engagée » contre l'exploitation capitaliste, le nazisme et le colonialisme et une féministe convaincue<sup>7</sup>.

L'enquête sur « les ouvrières de Paris » fut dédiée à Louis Guilloux. Une telle dédicace laisse bien voir les orientations des auteurs de l'enquête. En effet Louis Guilloux (1899-1980) a publié en 1927 *La maison du peuple* qui traite des conditions d'existence des membres des classes populaires –son père était cordonnier et lui-même n'a pu accéder au lycée que grâce à une bourse. Vers 1932, au moment de la publication de l'article d'Emmanuel Berl et de Germaine Krull, Louis Guilloux écrit dans le journal *Le Peuple* journal de la CGT de l'époque. En 1935 il rejoignit le congrès mondial des écrivains antifascistes et participa à la création dans les Côtes-du-Nord du « Secours rouge » qui vint en aide aux réfugiés républicains espagnols.

Enfin pour bien comprendre les représentations véhiculées par VU, il faut savoir que l'année 1932 est marquée par une hausse du nombre de chômeurs : environ 16 % de la population est sans emploi. Faisant suite à la crise de 1929 l'activité économique est en fort recul. Dans ce contexte les ligues d'extrême droite se font entendre (particulièrement les Croix de Feu). La vie politique est particulièrement agitée : quatre Présidents du Conseil (radicaux et proches de la SFIO) se suivent durant l'année 1932.

### ***Une catégorisation très large***

La manière de classer les situations professionnelles des femmes, dans ce reportage, est très différente de celle qui prime aujourd'hui : les auteurs enquêtent aussi bien auprès des ouvrières d'usines et de manufactures que dans des petits ateliers artisanaux, aussi bien sur les situations des perlières, fleuristes, plumassières, corsetières, cousettes, couturières que sur les téléphonistes et les mannequins, les vendeuses de grands magasins, les coiffeuses et les dactylographes. Cette énumération, pourtant, n'est pas un inventaire à la Prévert mais possède une logique : toutes ces professions ou situations professionnelles sont définies par un rapport de domination. La situation des mannequins est, à ce titre, exemplaire. Emmanuel Berl et Germaine Krull s'interrogent : sont-elles encore des « ouvrières » alors qu'elles ont de bons salaires, qu'elles portent de belles robes, qu'elles ont un mode de vie qui les amène à fréquenter les lieux les plus mondains de Paris ? Ils donnent une réponse positive à cette question car, pour eux, les femmes mannequins sont soumises à un rapport très strict de domination de la part des maisons de

<sup>7</sup> Une exposition de son œuvre photographique s'est tenue à Paris, au musée du Jeu de Paume en 2017. <<http://lemagazine.jeudepaume.org/2015/07/germaine-krull-un-parcours-de-lexposition/>>

couture. Toutes les femmes qui occupent ces emplois sont donc insérées dans un rapport de subordination qui les fixe dans la « classe ouvrière ».

Les conditions et les environnements de travail

Les risques d'accidents sont au premier plan des ouvrières d'usine : « à chaque éclaboussure [d'un produit pour isolants] une plaie douloureuse et mauvaise », « l'usine sue le danger ». Dans un atelier de peinture «elles tiennent le pistolet d'où s'exhale avec violence une vapeur gluante, noire et nocive. Elles ont les cheveux protégés par un linge mais les mains complètement recouvertes de peinture » ; ailleurs « un doigt coupé, encore un doigt coupé, encore un doigt coupé. »

Mais il ne faudrait pas croire que les ouvrières des petits ateliers artisanaux échappent à ces risques. Là aussi le corps est menacé. Ainsi les fleuristes (de fleurs artificielles) risquent-elles les brûlures mais surtout les durillons « à force de tirer sur l'apprêt de l'étoffe les cals viennent aux mains qu'ils rendent douloureuses ». Aussi certaines ont-elles près d'elles un petit flacon de glycérine pour en enduire leurs mains.

**Ouvrière sur une presse**



Les perlières souffrent de douleurs aux yeux « l'attention perpétuelle à l'émail bouillant brûle leurs yeux qu'aucune lunette ne protège ». Les nacreuses travaillent avec de l'éther et de l'amyle, aussi est il « impossible d'y tenir trois minutes sans suffoquer ».

**Les perlières et les nacreuses** opèrent avec des brûleurs dans un atelier ouvert au vent : « la chaleur congestionne leur visage et elles restent dans ce courant d'air froid. Les bronchites abondent. » « Les vapeurs de benzine et la poussière de la plume sèchent la gorge » des plumassières ; nombre d'entre elles « sont visiblement tuberculeuses. Le métier rend pulmonaire.

### Les perlières et nacreuses



*Dans l'univers de la couture et de la mode* les dangers physiques sont moindres par contre les risques



de « *tension nerveuse* » sont plus importants. Cette tension peut être causée par les transformations de la mode qui change radicalement la manière de s'habiller (la disparition du corset) ou par les modifications saisonnières de l'esthétique féminine. Que « *les femmes [soient devenues] hostiles au corset* » a suscité une angoisse considérable devant les risques de chômage : « *années difficiles, la corporation souffrit beaucoup...* ». Le début des saisons de la mode « *qui ne coïncident pas* » avec les saisons (« *l'hiver dans la couture commence fin septembre, l'été en mars* ») suscite une nervosité exceptionnelle : « *les mannequins, debout depuis huit heures devant la modéliste qui allonge, raccourcit, ourle, épingle, échancre leurs robes, sont à bout de nerfs. Le directeur crie. Les premières trépignent. Les cousettes transpirent... dans cette odeur dense de travail, de chaleur de toile, de nervosité... [S'entend] « la sordidité des criailleries et des disputes ».*

*Les grands magasins.* L'univers des vendeuses de grands magasins, des dactylographes, des coiffeuses suscite de tout autres commentaires de la part d'Emmanuel Berl et un autre type de phonographies de la part de Germaine Krull. Du côté des vendeuses tout cherche à procurer l'illusion de l'ouverture. « *Monde enchanté qu'illumine un soleil permanent, et où le retour régulier des mois ramène les étoffes claires après les étoffes sombres, les costumes de plage et les parasols après les costumes de skis et les arbres de Noël, les chapeaux de paille après les chapeaux de feutre, les peignoirs éponge multicolores après les manteaux de fourrure.* »

Après ce passage lyrique, Berl rappelle que derrière ce monde se cachent la discipline la plus stricte, les faibles salaires, les contraintes imposées par les afflux de clientèle.

L'apparence et le sourire dominant et imposent leurs exigences ; il n'est plus question de fatigue (liée à la position debout par exemple) ou de tension nerveuse mais de présentation de soi strictement définie par le grand magasin : « *son uniforme fait l'objet de circulaires qui déterminent la couleur de sa robe, la coupe de ses cheveux, parfois la longueur de ses jupes, les fards qui lui sont permis et ceux qui lui sont défendus.* » Les dactylographes rencontrent elles aussi des problèmes avec leur allure : autant les vendeuses se doivent d'être avenantes autant les dactylographes ne doivent pas exhiber leur « *plasticité physique* » car les employeurs « *voient dans la beauté une promesse de malheur. Aussi redoutent-ils les plus jolies dactylos et craignent les rivalités qu'elles suscitent, l'influence qu'elles prennent et le temps qu'elles font perdre.* »

*L'univers de l'usine.* Autant l'univers du grand magasin est joyeux et lumineux, autant l'univers de l'usine, tel qu'il est décrit par Emmanuel Berl, est sinistre et sombre, Du côté de l'usine les quartiers sont « *tellement anonymes qu'ils se situent plutôt dans le temps que dans l'espace.* » « *Le soleil disparaît derrière le mur de droite. Il n'éclaire la rue qu'une heure par jour.* » Dans l'usine « *presses hydrauliques, soudeuses autogènes, cubilots* » transforment les bras des femmes « *en bras de luttteur* ». « *Les énormes machines étalent, respectueusement distantes l'une de l'autre, leurs masses de pachyderme et remuent leurs mâchoires d'acier...* ». Dans la manufacture d'enveloppes même si on voit « *une forêt de courroies* » ... « *les machines demeurent tout à fait rudimentaires actionnées par un simple mouvement de pédales.* » Dans les ateliers d'artisans « *la crise augmente encore cette impression d'irréel, à quoi suffirait pourtant les escaliers boiteux, les cours minuscules, les fenêtres absurdes, les poêles 1880* ». « *Autour de ces appartements sans chaleur, sans lumière... autour de ces ateliers aux rez- de- chaussée sans cave qui suintent d'humidité, la mort rôde* ». Dans un atelier de perlières on voit « *à droite la porte d'entrée qui ne joint guère, à gauche une porte toujours ouverte qui donne sur une petite cour. Le courant d'air est donc continu* ». L'atelier est dans ces conditions « *glacial* ». On le voit l'environnement des ouvrières n'est, tel que le décrit Emmanuel Berl, guère accueillant.

### ***Les conditions de vie,***

Si les conditions de travail et les environnements présentent des différences entre les ouvrières et les vendeuses, les conditions de vie unifient cette population. D'abord les salaires sont inférieurs au coût de la vie. Emmanuel Berl se livre à une comptabilité aussi précise que celle que Maurice Halbwachs - à qui le récit de VU semble emprunter souvent - élaborait pour rendre

compte des conditions d'existence <sup>8</sup>. Le coût du loyer, de la nourriture, des transports, des vêtements de travail, des souliers, d'une paire de bas, de la toilette sont soigneusement évalués. Et Berl d'en conclure, comme les organisations syndicales le répétaient à l'époque, que « *six à sept cents francs sont indispensables. Or son salaire est fréquemment inférieur à 650 francs par mois surtout si on en déduit la cotisation aux Assurances sociales* ».

Ensuite la nourriture laisse le plus souvent à désirer. Certaines ouvrières mangent au réfectoire de l'entreprise ce qui a « *un inconvénient majeur : celui d'être inclus dans l'usine ou dans la maison [où se trouve l'atelier]. Or l'atmosphère du réfectoire est la même que celle de l'atelier. Ni les têtes ne changent, ni la couleur des affiches, ni l'esprit des règlements.* » Le deuxième inconvénient tient au volume de nourriture servi : « *les prix restent bas mais au fur et à mesure que le temps passe, les portions tendent à diminuer. Le supplément proposé d'abord comme un luxe devient une règle, une nécessité. L'ouvrière ou bien sort de sa tables sur sa faim ou bien finit par payer six à sept francs le déjeuner qui devrait lui coûter 4fr50* ». Comme les réfectoires sont peu nombreux « *l'ouvrière mange dans un coin de l'usine ou à la table d'un Biard<sup>9</sup> les provisions qu'elle apporte dans un cabas, un morceau de pain, du fromage, de la charcuterie... l'heure du déjeuner s'écoule morne et creuse.* » Emmanuel Berl utilisera l'opposition entre les ouvrières et les vendeuses pour noircir un peu plus la situation des premières. À l'inverse des ouvrières, en effet, les vendeuses, les employées de bureau et les artisanes peuvent déjeuner « *dans des restaurants populaires et aux bars automatiques. Là, au contraire on trouve une atmosphère de joie* ».

Le logement, enfin, « *est, sans nul doute, l'indice le plus pénible de sa pauvreté.* » Emmanuel Berl distingue plusieurs types de logement : « *le pire est la chambre d'hôtel* » ; autre possibilité : « *la vieille maison près de la Chapelle, dans le faubourg Saint-Denis, dans le faubourg Saint-Martin : l'eau manque, les water-closets sont infects. il n'y a point de chauffage* ; l'ouvrière peut aussi habiter un logement moderne : « *une grande caserne dont le concierge est l'adjutant –chef. Tous se sentent perdus dans cet anonymat* » d'autant plus que « *dès que le soin se relâche, dès que les jointures se mettent à jouer* » la mauvaise qualité de ce logement moderne apparaît crument. De plus, comme ces logements ont été construits dans des banlieues éloignées, « *elle[l'ouvrière] ne sera plus jamais chez elle. Les moyens de transport absorberont le plus clair de son temps.* »

### ***L'exploitation patronale***

---

La domination patronale occupe une place centrale dans les analyses que mène Emmanuel Berl. Elle s'exerce d'abord par la faiblesse générale des salaires « *l'une d'elle me montre son carnet de paie : 45 francs la semaine passée, 53 francs la semaine d'avant. Je dois remonter à six mois en arrière pour trouver une paie de 97 francs. Et elle loge en banlieue. Il faut déduire le frais du transport.* » Le thème des salaires très en dessous du coup de la vie est récurrent. Emmanuel Berl insiste sans cesse sur ce point qui d'ailleurs sera central dans le déclenchement de la grève massive de 1936 et dans les négociations qui s'ensuivront pour leur hausse. Le deuxième point sur lequel insistent Berl et Krull concerne les conditions de travail que la diminution de la durée de la journée de travail et la mise en place des congés payés, décidées dans les accords Matignon ne changeront pas mais au moins compenseront partiellement.

<sup>8</sup> Halbwachs M., *L'évolution des besoins dans les classes ouvrières*, Paris, Félix Alcan, 1933.

<sup>9</sup> Biard était un café célèbre à l'époque.

Tout le reportage montre, en effet, que la domination profite surtout des conditions de travail imposées : dans l'usine d'isolants « sept sur dix ont le bras abîmé, à chaque moule cassé une semaine de mise à pied. Les ouvrières travaillent leur canette de bière à côté d'elles. « Quand elles ont trop chaud, elles boivent une gorgée de cette bière tiédie puis reprennent la coulée dangereuse ». Dans un atelier de manufacture « elles sont trop lassées vraiment. L'une d'elles est si fatiguée, si découragée qu'elle étale sa colle à même le dos de sa main gauche. Evidemment c'est plus commode on économise le trajet de la main droite du pot de colle à la plume mais la main devient monstrueuse ».

Dans l'atelier des perlières les conditions de travail sont aussi très dégradées mais la domination s'exerce autrement : le patron les laisse libre d'aller et venir comme elles le veulent : « cela ne nous regarde pas » dira le patron. « Elles travaillent ici mais nous les supposons chez elles. Nous les payons aux pièces. Voilà tout ». La même technique est utilisée par le patron d'un atelier de nacreuses « vous savez je les laisse très libres. Si elles veulent aller chercher du lait, je ne les empêche pas ». De

fait il considère que le lait peut être un contre poison aux produits chimiques qu'elles respirent mais, comme ajoute Berl, « il ne leur paie pas le lait, et l'ouvrière étant aux pièces, le temps de la course vient en déduction du salaire. La liberté qu'il leur laisse n'est pas très onéreuse. »



Une chaîne de montage.



Dans l'univers de la mode, des grands magasins et des bureaux, la dépendance, qui se constitue sous la forme d'une chaîne, est aussi très active : « dépendance de la seconde vendeuse à la première, de la première au chef de rayon » et ainsi de suite.

Mais la domination externe se double souvent d'une domination plus intériorisée. Dans l'usine, les ouvrières sont « contentes... toutes chantent les louanges de l'usine : une usine si propre... on est toujours à la repeindre ». Si elles aiment tant leur usine et leur patron c'est qu'« elles ont peur qu'on leur retire les machines » [« sous la pression des hommes »] et que, jusqu'alors, le patron s'y est refusé. Dans la mode le processus

d'acceptation de la subordination est différent. Certes la responsable de l'atelier ou de la cabine d'essayage impose d'autant plus son autorité qu'elle représente au mieux les intérêts du directeur qui, d'ailleurs, l'a choisie pour cela, et, ainsi, ceux de la « Maison » [de couture], mais la subordination s'installe surtout dans l'acceptation des spécificités de cet univers. « Chacune a son rôle, son costume, son type physique. » « La Maison d'abord... elle absorbe peu à peu les femmes qu'elle englobe, qu'elle sépare du monde extérieur... la première qualité pour « réussir dans la couture » c'est l'aptitude à se laisser prendre par elle. » Quant aux mannequins, elles aussi font un « travail dur, de plus en plus dur car les maisons diminuent leur personnel et multiplient les défilés ». La « Maison » les gouverne totalement. « Elle leur impose sa morale, le respect de la mode, la distinction de ce qui se fait et de ce qui ne se fait pas, la hiérarchie des objets, des endroits, des marques, des personnes, elle les maintient dans un système de vanité dont elles ne s'évadent pas ». Une enquête récente montre que cette domination est en quelque sorte un invariant de cet univers de la mode : on y apprend vite que le travail consiste à « se montrer », à « se mettre



en scène». Le capitalisme de l'univers du luxe accapare la subjectivité, les émotions, exige une construction de soi extrême et absorbe le temps personnel<sup>10</sup>.

### Le travail du mannequin

**La menace du chômage** est aussi un des moyens permettant d'assurer la domination patronale sur les « ouvrières de Paris ». « *Ménilmontant, Belleville, La place d'Italie, Le Marais, sont pleins d'artisans que le chômage décentre... leur métier est déjà peu de chose. Que reste-t-il quand il vient à manquer ? Anonymes devant les possibilités fuyantes d'un travail sans forme, elles errent de l'office de placement aux musettes, dans*

*une misère pour laquelle tout est concevable et rien réel* ». Le risque de chômer affecte aussi bien les ouvrières d'usine, que les ouvrières des manufactures, les artisanes des petits ateliers que les cousettes ou les vendeuses des magasins. La crainte, que « *la lèpre du chômage* » engendre, comme le dira Roger Franck dans un numéro ultérieur de VU, (en 1933), *domestique le salariat* ».

Pourtant cette domination n'est pas sans failles. Même si, dans les articles d'Emmanuel Berl, il est notable qu'il n'y ait, nulle part, la moindre allusion à des syndicats, il faut rappeler que les ouvrières vont participer activement aux grèves de 1936 que ce soit dans les usines ou dans les grands magasins<sup>11</sup>.

Mais l'acceptation de la domination patronale subie, en échange d'un salaire, peut, d'une certaine façon, être, la contrepartie d'un accès à plus de liberté et d'indépendance. « *Avant que je travaille ici, dit une jeune soudeuse, mes parents ne voulaient jamais que je sorte. Maintenant elle a droit au musette ; elle peut retrouver les amis qu'elle veut ; elle gagne sa vie* ».

Les jeunes vendeuses échappent, (elles - seules, peut être et temporairement sans doute), à ces contraintes lorsqu'elles contribuent à diffuser le « type parisien ». Les commentaires de Berl rejoignent à ce moment les propos de Maurice Halbwachs sur l'organisation de la ville<sup>12</sup>. Pour Berl, Paris est divisé en villages, séparés les uns des autres, « *de gros villages où les gens se connaissent et ne quittent guère leur quartier* ». Or les jeunes vendeuses, sensibles à tous les artifices de la mode, réunissent tous les quartiers. Ne vont-elles pas « *de Bagnole au boulevard Haussmann ?* ». « *Comme elle relie les quartiers, elle relie aussi les castes ; elle prendra le vendredi un verre de Dubonnet avec un ouvrier du bâtiment, son voisin, et le dimanche montera sans aucune timidité dans la voiture du jeune bourgeois qui l'emmène à Barbizon* ». Grâce à elles les ornements se répètent « *sur la diversité des femmes et des quartiers* ». Ainsi elles répandent à travers tout Paris « *une efflorescence nouvelle* » qu'on a baptisée « *la Parisienne* ».

<sup>10</sup> Mensitieri M., *Le plus beau métier du monde. Dans les coulisses de l'industrie de la mode*, Paris, La Découverte, 2018.

<sup>11</sup> Couteaux M., *Les femmes et les grèves de 1936. L'exemple des grands magasins*. Paris VII, maîtrise d'histoire, sous la direction de Michelle Perrot. 1975.

<sup>12</sup> Halbwachs M., *La population et le tracé de voies à Paris depuis cent ans*, Paris, Cornély et PUF, 1928.

Reste que cette domination patronale s'appuie sur une division sexuelle de travail qui - hors les travaux d'usine qui ont été confiés à des femmes durant la première guerre mondiale (et dont elles sont partiellement chassées) - conduit à les employer, principalement, dans les métiers de la mode, de la couture, des soins du corps et de la vente, compétences « féminines » par excellence !

### ***La domination masculine***

---

Cette domination patronale, insérée dans des rapports masculin/féminin, se redouble d'une domination masculine qui limite vite l'indépendance durement gagnée. Sur le lieu de travail et hors travail. Ainsi, sur le lieu de travail les ouvrières se sont opposées aux hommes qui ont voulu récupérer l'emploi qu'elles occupaient. « *Ils voulaient que les femmes leur rendent les places qu'elles avaient conquises pendant qu'ils étaient partis à la guerre* ». Le patron a cédé, il a licencié 4300 ouvrières sur les six mille qu'il employait. Bien qu'il regrette d'avoir perdu l'avantage financier d'une paye moins élevée pour les femmes que pour les hommes, la sauvegarde de l'investissement en capital fixe l'a emporté. « *Les ouvriers lui ont fait peur pour ses machines* ». Pire, les ouvriers continuent de mener la vie dure aux ouvrières qui restent dans les usines : « *vestiaires pillés, disputes fréquentes, réceptionnaires de mauvaise foi qui refusent l'ouvrage sous des prétextes futiles. Le chômage, la peur du chômage, rendent l'homme et la femme ennemis.* »

La vie hors travail est aussi difficile. D'abord les conditions salariales les conduisent à être toutes ou presque mariées : « *on est toutes mariées, dira une ouvrière de la plumasserie, on ne pourrait pas vivre si on ne l'était pas* ». Que le salaire de la femme soit le plus souvent considéré comme un salaire d'appoint par l'employeur y contribue fortement. Une sorte de cercle vicieux s'est instauré. Les employeurs versent de faibles salaires aux femmes ; ce qui les oblige à se marier ; dès lors leur salaire est considéré comme un salaire d'appoint ; dans ces conditions les employeurs ne se sentent pas tenus d'augmenter les salaires des femmes.

Le mariage est souvent lié à un habitat en banlieue qui contraint à des horaires minutieusement agencés : « *Que signifient leurs mariages ? Presque les trois quart habitent la banlieue. Elles se lèvent à cinq heures. Coulent le café, prennent le train puis le métro, arrivent à huit heures, déjeunent dans l'atelier d'un morceau de pain, d'un bout de pâté de foie, sortent à six heures, rentrent chez-elles passé sept heures...* »

Mais surtout le mariage, cette nécessité « *pour vivre* » représente pour elles une surcharge de tâches. « *Sauf exception l'ouvrière y est bonne à tout faire* » ; « *Sa journée finie l'homme fini, au lieu que la femme doit nettoyer son intérieur, faire la lessive, soigner l'enfant, rapetasser le linge, aller aux provisions, mettre à cuire la soupe, laver la vaisselle* ». Cette double journée de travail n'est pas compensée par de petits plaisirs : « *l'ouvrier déjeune dans les petits restaurants. Il n'y mange pas toujours très bien mais il s'y plaît. Il y trouve une détente* »... mais « *l'ouvrière, elle, ne déjeune pas au restaurant... l'heure du déjeuner s'écoule morne et creuse* ». C'est qu' « *elle constate le manque d'argent, qu'elle doit se débattre avec les fournisseurs, objecter toujours « c'est trop cher » aux plaisirs chétifs* ».

Reste que le mariage a une compensation. Si, à l'extérieur, elles sont dominées, à l'intérieur de leur foyer elles dominent. Berl observe que l'ouvrière « *est prise par des idées de propreté et de convenance... le ménage devient un instrument par quoi elle assouvit son sadisme sur les autres. Le mari n'aura pas le droit d'entrer dans la cuisine sans avoir retiré ses chaussures cela salirait le carrelage* ».

### ***La féminité et les rêves d'évasion***

---

Les modalités d'objectivation du genre occupent une grande place dans les photographies de Germaine Krull qui ont été retenues pour illustrer l'article. Ainsi sur 49 photographies, 23

traitent des gestes de travail (soit 47%), 10 autres photographies portent sur les environnements (soit 20%), 4 photographies traitent de poses de groupes (les midinettes, les cousettes, les ouvrières), 13 représentent des jeunes femmes souriantes (soit 25%). Le sourire, spécificité des femmes au travail,<sup>13</sup> est donc très présent.

L'expression de signes de féminité est, elle –aussi, souvent présente dans le texte de Berl. Il s'interroge sur les ouvrières d'usine : « *sont-ce encore des femmes ?* » La réponse implicite de Berl est négative puisqu'il ajoute que dans tout un atelier il a rencontré « *seule, une italienne, aux dents très blanches, à la figure très ronde, aux yeux très noirs, [qui] conserve encore sa féminité* ». Il en accuse les conditions de travail qui font à l'une des « *bras de lutteur* » (et non de lutteuse), à l'autre « *des paupières de vieilles femmes* ». La dureté de la vie peut s'en mêler comme pour cette piqueuse « *qui a un beau visage arrondi de vénusienne, des dents très blanches promises au rire mais dont la tristesse éteint ses yeux* ». Le pire étant « *cette chevelure terne, hirsute, empennée. Il est clair qu'elle a renoncé à tout* ».

Si l'usine et les ateliers défont la féminité ce n'est pas le cas de certaines manufactures : dans une entreprise de pliage de papier où le travail se fait encore à la main : « *c'est du travail pour les femmes car les femmes aiment le papier, les lettres, la poste restante* » (sous entendu pour les lettres d'amour). Ici « *les ouvrières sont beaucoup plus élégantes*... « *Même à l'intérieur de l'usine. Presque toutes ont les lèvres fardées, les visages poudrés* ». Le grand magasin, lui, favorise plus encore « *la coquetterie* ». D'ailleurs « *les vendeuses si pauvres soient-elles n'oublient jamais leur féminité* ». Pour en parler Emmanuel Berl devient lyrique en reliant femme et chiffon « *elles ne sortiront pas du magasin sans corriger par un bout d'étoffe claire ce que leur uniforme a de trop sombre, un pull-over qu'elles enfilent, un petit col rose ou bleu qu'elles gardent dans leur sac et qui égaye leur robe noire, une ceinture à boucle vive* ».

Soumises à la discipline de l'usine ou de l'atelier, prises dans les tâches quotidiennes du ménage, contraints par les transports il ne reste plus que l'imaginaire et la rue comme espaces de liberté. « *Chacun pris dans une mécanique aussi rigoureuse que la mécanique de l'usine, de la maison de couture ou du grand magasin, que reste-il comme lieu de liberté ? La rue.* » De là ce grand amour de la rue qui fait peut-être l'essentiel de l'ouvrière parisienne. Retrouvant les analyses de Maurice Halbwachs sur l'amour de la rue comme spectacle gratuit, Berl note que, à l'inverse des bourgeoises, « *l'ouvrière vit dans une perpétuelle découverte de Paris. La rue est l'espace de son aventure, le prétexte de sa curiosité, le mirage de son espérance... Dans la rue elles ne sont soumises ni à la fatalité du travail ni à la fatalité familiale, ni à la fatalité du ménage...* »

En dehors de la rue, reste l'imaginaire. Les commentaires de Berl laissent aussi une grande place à l'amour et aux rêves d'amour. « *D'abord, écrit Berl, elles se trouvent dans le malheur elles ne se trouvent pas sous la fatalité. il y a toutes les possibilités de roman que les livres de chez Tallandier et le cinéma leur étalent. C'est une petite vendeuse que, dans une série considérable de volumes, le marquis, le comte, le vicomte épousent au dénouement. C'est une petite vendeuse que le lord anglais de « Paris-Méditerranée » emmène sur la Côte d'Azur. Il l'emmène par erreur c'est entendu mail il l'épouse quand même. Elle est, à son comptoir, devant un flot de gens qui passent et dont peut surgir n'importe quel destin... [Comme dans un rêve] le prince charmant saute de sa Rolls Royce et murmure « je vous aime Mademoiselle ».* Faute de se réaliser, dit Emmanuel Berl, les rêves d'amour font l'objet de lectures. Ainsi décrit-il la dactylo qui, dans le train de banlieue, lit un roman, « *les aventures d'Huguette* », qui raconte les amours d'une vendeuse séduite puis abandonnée par un « *mauvais garçon* », rencontrant dans la maison de santé où elle est soignée un jeune alpiniste qui se révèle être un homme du monde. « *Mais l'épousera-t-il ? Nous ne le saurons pas avant l'arrêt du train et le retour à Bécon-les-Bruyères* ».

---

<sup>13</sup> Pinto J., Une relation enchantée ; La secrétaire et son patron, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1990, vol.84, n°1, pp. 37-48.

### De la description à l'interprétation

Le travail de Germaine Krull se révèle, lui aussi, marquée par une certaine ambivalence. C'est à la fois un travail qui montre, fait voir, dans les photographies de travail et d'environnements de travail (ouvrières devant des machines diverses, ouvrières devant leur établi), au public de la moyenne bourgeoise qui achète le magazine, les conditions d'existence des ouvrières. Ces photographies objectivent, au sens de rendre visible, les descriptions du texte : d'où sans doute des photographies d'ouvrières attentives à leur geste, des photographies de mains au travail]. Reste que ces photographies sont en contradiction avec les pages publicitaires de la revue (manteaux de fourrure, « pin up » d'une marque de rouge à lèvres, jambes de femme dénudées pour des bas...) et avec des articles de spectacles qui sont illustrées par des photographies de danseuses, comédiennes et femmes du monde. La tension que crée cette juxtaposition n'est pas sans ambiguïté : en effet, elle produit un effet réaliste<sup>14</sup> qui, à l'époque, consolidait sans doute la vision des ouvrières qu'avaient les lecteurs du magazine : leur conditions de travail sont dures – « heureusement que les nôtres ne sont pas comparables ! » - mais elles sourient – « ce sont, heureusement, encore des femmes ! » C'est dire que les photographies permettent à ce public, sans doute plutôt « à gauche » étant données les orientations du magazine, de « voir » la condition ouvrière, tout en faisant l'économie d'une compréhension d'une domination salariale genrée telle que la lecture des ouvrages de militantes le permettrait. En somme cette ambivalence peut à la fois informer les lecteurs et contribuer à leur donner bonne conscience, tout en consolidant, et c'est peut-être son effet principal, la représentation traditionnelle de la femme que partage sans doute le lectorat féminin et masculin de l'époque.

Le travail d'Emmanuel Berl fonctionne de la même façon. Il est, comme les photographies, marqué par l'ambivalence : il décrit les conditions de vie et de travail, comme il a été montré ci-dessus, mais il commente aussi et exprime des stéréotypes et des jugements de valeur sur les femmes. Deux exemples le montrent bien. Il ajoute comme légende d'une photographie d'une ouvrière devant sa machine « *notre civilisation androgyne veut des amazones capables d'ouvrage qui semblent incompatible avec leur sexe* ». Il revient sans cesse sur l'apparence physique des ouvrières. Il commente ainsi une photographie d'une jeune ouvrière en perles : « *un hasard heureux transformerait si facilement cette jeune ouvrière en vedette* ». Il insiste sur leur « *coquetterie*, leur maquillage : « *elles gardent leur coquetterie même à l'intérieur de l'usine. Presque toutes ont les cheveux bien arrangés, les lèvres fardées, les visages poudrés* ».

<sup>14</sup> Bourdieu P., « *la photographie est un exemple d'expérience doxique. Si elle nous donne l'impression de l'évidence, c'est qu'elle est conforme à nos catégories de perception. Du coup elle nous fait oublier qu'elle est une construction historique et que nos catégories de perception sont historiques. Quand on dit « c'est réaliste », cela signifie que l'on a une expérience doxique ; ... on ne s'interroge pas sur les conditions de production des principes de vision, comme la tradition durkheimienne exhorte à le faire* ». *Sociologie générale, vol.2, cours au Collège de France, Paris, Raisons d'agir, Le Seuil, 2016, P783*



Photographie de Germaine Krull. Les secrétaires.

Il rappelle que si de temps à autre une de ces « belles femmes » épouse ou devient « l'amie d'un homme riche », le mariage avec toutes ses contraintes est le sort le plus probable à moins que le chômage n'oblige à pire : « *cette jeune fille à l'air gai qu'est elle devenue ? A t'elle trouvé un ouvrage qu'elle même n'espérait plus ? S'est elle engouffrée dans une maison close du côté de la Chapelle ?* » Emmanuel Berl intervient d'ailleurs avec euphémisation sur la vie sentimentale et sexuelle des ouvrières : s'il dit partager le jugement d'un contremaitre « *quand même il y a ici de belles femmes !* » « *C'est vrai* » ajoute Berl, « *j'en remarque une qui ressemble à Annabella<sup>15</sup>.* » Mais s'il remarque qu' « *Un souffle d'aventure circule* », il n'en insiste pas moins sur le puritanisme ambiant et sur le respect des convenances pour souligner aussitôt que certaines veulent y échapper. Elles supportent très mal le « *manque de frivolité* » ; « *elles se sentent brimées par tant de traditions et de respect ...elles prennent en dégoût le convenable...* Deux demoiselles du téléphone m'affirment qu'elles n'en peuvent plus. Elles traînent dans Montparnasse avec deux jolis chandails tango, voudraient une aventure qui change une existence dont l'excessive discipline les fatigue. Peut-être que « *celles qui tourneront mal ne connaîtront plus de frein... une fois sur mille la grande cantatrice, mais si les choses ne tournent pas bien, Gervaise qui retombe de la petite bourgeoisie ou sa famille l'a hissée, à l'assommoir à Lantier* ». En somme la prostitution n'est jamais loin. Les commentaires de Berl laissent entendre que seules quatre possibilités d'avenir existent pour ces ouvrières : la solitude du célibat ou, pour le plus grand nombre, les contraintes de la double journée du mariage, la réussite exceptionnelle pour quelques rares élues et « le trottoir » pour les autres.

<sup>15</sup> Vedette de cinéma célèbre qui commence sa carrière en France avant de la continuer à Hollywood.

C'est dire que Berl réussit à la fois, dans ces différents articles, une description très matérialiste des conditions de travail de ces ouvrières – le journal VU est, à l'époque, très proche d'une SFIO qui est encore en partie influencée par le marxisme - et une affirmation de jugements essentialistes sur les femmes. Elles sont ouvrières, elles produisent de la richesse en produisant des objets, dans des conditions difficiles, elles sont soumises à une exploitation patronale, mais, attention, ce sont quand même des femmes et elles demeurent, envers et contre tout, des femmes !



Camille Martin

Des compétences masculines  
aux qualités féminines.  
Stratégies contraintes de légitimation professionnelle  
chez des salariées du football féminin.

Le nombre de femmes licenciées auprès de la Fédération Française de Football (FFF) s'est très fortement accru depuis les années 1990, pour franchir en 2016 la barre des 100 000 pratiquantes. Ce seuil symbolique constituait l'un des objectifs prioritaires du plan de féminisation initié par les dirigeants de la FFF au moment de la première élection du président en place, en juin 2011. Toutefois, cette avancée quantitative pour le football féminin ne saurait masquer le fait que le football demeure un bastion masculin, tant quantitativement que symboliquement. En effet, les femmes ne représentent toujours à la fin de la saison 2016 – 2017 que 7,9% des licenciés de la FFF et cette sous-représentation va de pair avec l'existence d'inégalités structurelles dans le football, qui concernent à la fois les conditions matérielles de pratique des joueurs et des joueuses de tous âges et tous niveaux<sup>1</sup>, les possibilités pour les femmes de rentabiliser un diplôme d'entraîneur, la représentation et la place des femmes dans les instances fédérales<sup>2</sup>, etc.

Ces inégalités s'appuient à un principe de séparation des pratiquants en fonction du sexe. Un tel système de bi-catégorisation hiérarchisée des individus et des activités affecte également les femmes salariées des instances de la FFF, en particulier celles dont le travail est d'organiser les pratiques

sportives, qui sont de fait dans leur grande majorité affectées à la gestion du football féminin. En effet, dans chaque Ligue, subdivision régionale de gestion du football, c'est une femme salariée qui est en charge de l'organisation des pratiques sportives féminines, et ce depuis le début des années 2000. Les postes qu'elles occupent (postes de Conseillères Régionales Techniques d'Animation Féminines, CRTAF) sont ainsi explicitement féminins. Ainsi, une offre d'emploi parue en 2013 pour l'un d'entre eux est par exemple entièrement rédigée au féminin, allant ainsi à l'encontre des interdictions légales<sup>3</sup>. Il s'agit donc bien de recruter des femmes, pour administrer les pratiques d'autres femmes. Tout se passe ainsi comme si le fait d'être une femme était retenu comme une capacité professionnelle nécessaire à l'administration du football féminin. Ces CRTAF se voient confier des missions dont le contenu est théoriquement le même que celui de leurs collègues masculins, les Conseillers Régionaux Techniques (CRT). Ces derniers ont, symétriquement aux CRTAF, la tâche d'organiser et d'administrer le football masculin dans leur région. Ce n'est ainsi pas en raison du contenu de leur travail qu'il est exigé des CRTAF qu'elles soient des femmes, mais uniquement en lien avec leur affectation à un public féminin.

Par ailleurs, les CRTAF en poste évoluent dans un univers professionnel au sein duquel elles font partie des rares salariées à se soustraire à une double division sexuée du travail, à la fois horizontale et verticale. Cette première forme de division des tâches concerne la séparation entre les activités dites techniques les missions administratives. Les postes administratifs ont trait à l'ensemble des missions ne se rapportant pas directement au football : comptabilité, communication, ressources humaines, etc. Dans les faits, le secteur administratif est

<sup>1</sup> Héas Stéphane et al., « Football féminin : « c'est un jeu d'hommes », *Cahiers du Genre*, n° 36, 2004, pp. 185-203 ; Mennesson, Christine, *Être une femme dans le monde des hommes: socialisation sportive et construction du genre*, Paris, l'Harmattan (coll. Sports en société), 2005.

<sup>2</sup> Chimot, Caroline, « Le genre dans les fédérations sportives : les carrières de femmes cadres techniques », in Guichard-Claudic Yvonne, Kergoat Danièle, et Vilbrod Alain (dir.), *L'inversion du genre : quand les métiers masculins se conjuguent au féminin... et réciproquement*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2008, pp 169-180 ; Gasparini William, « Domination masculine et division sexuelle du travail dans les organisations sportives », in Causer Jean-Yves, Pfefferkorn Roland et Woehl Bertrand (dir.), *Métiers, identités professionnelles et genre*, Paris, l'Harmattan, (coll. Logiques sociales), 2007, pp 133-148.

<sup>3</sup> L'article L. 5321-2 du Code du travail interdit de faire figurer dans une offre d'emploi une référence à tout un ensemble de caractéristiques (dont le sexe) des candidats.

largement féminisé, à l'exception des quelques postes les plus élevés (direction administrative, par exemple). La forte présence de femmes parmi les salariés administratifs contraste avec leur rareté dans le domaine technique. Ces postes techniques concernent l'ensemble des activités propres au football : organisation des compétitions, détection et entraînement des meilleurs joueurs jeunes, formation des entraîneurs, accompagnement des clubs dans la mise en place d'une structure d'accueil de qualité pour les joueurs, etc. Les salariés en charge de ces missions sont recrutés sur la base de diplômes spécifiques au football (Brevet d'Etat d'Educateur Sportif, Brevet de Moniteur du Football, etc.) et se présentent ainsi comme les experts de la discipline, d'un point de vue aussi bien théorique que pratique (nombreux sont ceux qui ont pratiqué le football à haut niveau). Ils sont ainsi les premiers relais de l'action publique dans le domaine du sport, en partie déléguée par le ministère chargé des sports aux fédérations sportives<sup>4</sup>. La faible féminisation quantitative du football français se reflète dans la structure de ce groupe des salariés techniques : les femmes y sont rares et presque toutes affectées à la gestion des pratiques féminines.

Les travaux portant sur la féminisation (entendue d'un point de vue quantitatif comme l'augmentation de la part des femmes) de métiers traditionnellement non-mixtes masculins mettent en avant le fait que ce mouvement n'implique en rien une neutralisation des normes de genre dans les métiers concernés. En réalité, on observe plutôt une redéfinition de la division du travail, une requalification des tâches confiées aux femmes nouvelles venues<sup>5</sup> ainsi que des mécanismes de protection des

tâches masculines par les salariés concernés<sup>6</sup>. A un niveau plus structurel, plusieurs travaux soulignent l'impact des modalités de gestion de la main-d'œuvre sur l'existence d'une division sexuée horizontale et verticale des tâches<sup>7</sup>. Cette dernière est pour partie fondée sur une moindre reconnaissance des compétences des femmes, lesquelles sont pour partie construites comme naturelles<sup>8</sup>, tandis que des compétences valorisées de fiabilité, d'autorité, de charisme sont quant à elles symboliquement associées au masculin<sup>9</sup>. Dans ces conditions, des stratégies féminines sont mises en avant qui permettent de ternir à distance ces logiques de dévalorisation, qu'il s'agisse d'adopter des tenues vestimentaires neutres<sup>10</sup> ou de se conformer au modèle masculin d'efficacité : il s'agit ainsi pour partie de masquer une « spécificité » féminine pour se fondre dans un « universel » masculin-neutre<sup>11</sup> afin résister à

<sup>6</sup> Laufer Jacqueline, Fouquet Antoinette, « Effet de plafonnement de carrière des femmes cadres et accès des femmes à la décision dans la sphère économique », Groupe HEC, Centre d'études de l'emploi, 1997 ; Geneviève Pruvost, *Profession : policier. Sexe : féminin*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme (coll. Ethnologie de la France), 2007 ; Cromer Sylvie, Lemaire Dominique, « L'affrontement des sexes en milieu de travail non mixte, observatoire du système de genre », *Cahiers du genre*, n° 42, 2007, pp. 61-78.

<sup>7</sup> Maruani Margaret, Nicole Chantal, *Au labeur des dames ; métiers masculins, emplois féminins*, Paris, Syros Alternatives, 1989 ; Acker, Joan. « Hierarchies, Jobs, Bodies: A Theory of Gendered Organizations », *Gender and Society*, 4, n° 2, 1990, pp. 139-58 ; Fortino Sabine, *La mixité au travail*, Paris, La Dispute (coll. Le genre du monde), 2002

<sup>8</sup> Kergoat Danièle, *Les Ouvrières*, Paris, Le Sycomore (coll. Actuels), 1982

<sup>9</sup> Herman Elisa, « La bonne distance. L'idéologie de la complémentarité légitimée en centres de loisirs », *Cahiers du Genre*, n° 42, 2007, pp. 121-139 ; Guillaume Cécile et Pochic Sophie, « La fabrication organisationnelle des dirigeants », *Travail, genre et sociétés*, n° 17, 2007, pp. 79-103.

<sup>10</sup> Zolesio Emmanuelle, « Des femmes dans un métier d'hommes : l'apprentissage de la chirurgie », *Travail, genre et sociétés*, n° 22, 2009, pp. 117-133.

<sup>11</sup> Bourdieu Pierre, *La domination masculine*, Paris, Seuil (coll. Liber), 1998.

<sup>4</sup> Juhle Samuel, Honta Marina, « Les conseillers techniques du ministère des Sports. Création et contrôle d'un corps d'agents de l'État (1960-1987) », *Staps*, n°113, 2016, pp. 21-36.

<sup>5</sup> Laufer Jacqueline, *La féminité neutralisée ? Les femmes cadres dans l'entreprise*, Paris, Flammarion (coll. Visages de l'Entreprise), 1982.

une assignation aux tâches les moins valorisées et de faire reconnaître leurs compétences. De telles stratégies semblent plutôt observées dans le cas d'emplois qualifiés, pour lesquels le recrutement se fait sur la base de compétences sanctionnées par un niveau élevé de diplôme, et qui s'opposent à tout en ensemble de professions peu qualifiées pour lesquelles les attentes portent plus largement sur les qualités des travailleuses. C'est par exemple le cas des secrétaires étudiées par J. Pinto, sur lesquelles reposent des attentes quant à des qualités féminines (« *la gentillesse* », « *la méticulosité* »), qui ne permettent pas réellement de fonder une légitimité professionnelle, plutôt dépendante de la reconnaissance de qualifications<sup>12</sup>.

En réalité, cette distinction établie en fonction du degré de qualification du travail semble quelque peu schématique, dans la mesure où des qualités sexuées sont toujours attendues des travailleurs, même si en proportion variable des attentes en termes de qualifications, et sont plus ou moins explicites. A ce titre, les Conseillères Régionales Techniques d'Animation Féminines (CRTAF) recrutées à la FFF se trouvent dans une situation intermédiaire, embauchées expressément en tant que femmes détentrices de diplômes spécifiques au football, et la question se pose des possibilités qu'elles ont de faire reconnaître leur légitimité professionnelle dans ces conditions. Par ailleurs, les postes qu'elles occupent sont tout entiers structurés par l'objectif d'organiser le développement du football féminin. Cette tâche, sur laquelle sont évaluées les CRTAF, implique qu'elles se mobilisent localement en vue de la conquête de ressources et de droits nouveaux en faveur des pratiques féminines, en partie au prix d'une réallocation d'une partie des ressources jusque-là attribuées au football masculin. Ces revendications doivent en général être portées auprès de

leurs supérieurs hiérarchiques, les élus de leur Ligue<sup>13</sup>, lesquels affichent parfois sans ménagement leur désintérêt pour les pratiques féminines. L'activité des CRTAF apparaît ainsi comme largement contrainte, soumise à des injonctions contradictoires : il convient de lutter pour le football féminin mais dans le respect des hiérarchies de genre. Face à ces contradictions qui s'imposent à elles, les CRTAF développent un subtil art du compromis, modulant tant le contenu que la forme de leurs revendications. Ces manières de faire, sans équivalent masculin, prennent ainsi la forme d'une compétence professionnelle pratique, qui ne peut être comprise qu'au regard de la faible reconnaissance de leurs compétences formelles. Je montrerai que si ces savoir-faire pratiques facilitent la réalisation des missions confiées aux salariées étudiées, mais elles ne leur permettent que très imparfaitement de fonder une légitimité professionnelle.

#### **Encadré : Les conditions du travail ethnographique**

Les matériaux ethnographiques sur lesquels repose ce travail ont été collectés dans le cadre d'une enquête menée depuis 2013 dans les différentes instances (nationale, régionales, départementales) de la FFF. J'ai en effet été intégrée à un groupe de travail fédéral sur le développement des pratiques féminines, pour le compte duquel j'ai réalisé des travaux statistiques et cartographiques. C'est ainsi en me rendant utile à l'institution qu'il m'a été d'abord possible d'y réaliser une enquête. Ce groupe de travail est composé de CRTAF, auxquels s'ajoutent des membres temporaires, dont j'ai ainsi eu l'occasion d'observer une partie du travail et avec qui j'ai pu partager des moments de sociabilité. En parallèle de ce terrain fédéral, j'ai également suivi deux autres salariées pendant plusieurs mois dans leur quotidien de travail, en parallèle de la réalisation d'une

<sup>12</sup> Pinto Josiane, « Une relation enchantée : La secrétaire et son patron. », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 84, 1990, pp. 32-48.

<sup>13</sup> En vertu des principes de fonctionnement associatif, les instances de la FFF sont dirigées par des bénévoles élus, qui disposent formellement du monopole des rôles décisionnels.

enquête propre, commandée par les dirigeants élus de la FFF.

## **I. Un statut de salariées féminines qui pèse sur la reconnaissance des compétences professionnelles**

Les instances de la FFF sont structurées selon trois échelons géographiques, articulés par un lien de subordination. Les instances départementales (les Districts) dépendent des instances régionales (les Ligues), qui sont elles-mêmes placées sous l'autorité de l'instance nationale (la Fédération). A chaque échelon, la direction est assurée par des bénévoles (élus), même si dans les faits, le fonctionnement effectif quotidien des instances est largement assuré par des salariés. Cohabitent ainsi au sein des différentes institutions de la FFF des bénévoles dirigeants, hiérarchiquement supérieurs à des salariés disposant pourtant de compétences spécifiques<sup>14</sup>. Cette coexistence pèse sur les conditions de travail des salariés associatifs en leur imposant une logique professionnelle structurée par les modalités bénévoles d'investissement associatif : norme de disponibilité permanente, conditions d'emploi souvent précaires<sup>15</sup>, rémunérations faibles<sup>16</sup>. Plus largement, travaillant au contact de bénévoles, disposant eux-mêmes d'une expérience bénévole, les salariés associatifs peinent à se faire reconnaître en travailleurs dotés de compétences spécifiques<sup>17</sup>. Ces

difficultés sont effectivement celles que connaissent les salariés du domaine technique de la FFF. Les responsables régionales des pratiques féminines (CRTAF) subissent en outre le fait d'être affectées, en tant que femmes, à la gestion du football féminin, sous-espace dominé de la discipline. Il s'agira de montrer comment le travail des CRTAF est construit comme un emploi associatif pour femmes, sans équivalent masculin. Cette spécificité apparaîtra d'abord dans les modalités de recrutement et de construction du statut des CRTAF, autant que dans les missions qui leur sont attribuées et qui les portent vers les tâches les moins légitimes du domaine technique auquel elles sont affectées.

### 1. L'apparente équivalence entre postes féminins et masculins

Dans la grande majorité des Ligues, une femme est employée avec le statut de CRTAF pour administrer la pratique sportive des joueuses dans sa région. Chaque CRTAF est ainsi chargée de gérer les compétitions féminines de la région pour toutes les catégories, d'organiser des événements favorisant le recrutement de nouvelles licenciées. Ce pan du travail, relatif au développement de la pratique féminine, représente une large part des missions allouées aux CRTAF. Ces missions de développement impliquent notamment d'inciter les clubs à créer des équipes féminines et à les structurer de manière à offrir aux joueuses des conditions satisfaisantes de pratique. Outre des tâches organisationnelles, toutes ces missions nécessitent un important travail de démarchage et de négociation avec des dirigeants de clubs en vue de l'allocation de ressources aux pratiques féminines. L'aspect le plus proprement technique<sup>18</sup> du poste de CRTAF réside dans leur mission de détection et d'entraînement des meilleures joueuses jeunes de leur Ligue, en vue de la constitution d'une sélection régionale de catégorie U15F<sup>19</sup> qui rencontrera les autres équipes régionales. Cette tâche, qui concerne

<sup>14</sup> Bernardeau-Moreau Denis, *Sociologie des fédérations sportives: la professionnalisation des dirigeants bénévoles*, Paris, L'Harmattan (coll. Logiques sociales), 2004.

<sup>15</sup> Fleuruel Sébastien, Chevalier Véréne, « Travail bénévole et marché du travail sportif », *Les Mondes du travail*, n°5, 2008, pp. 67-79.

<sup>16</sup> Hély Matthieu, « À travail égal, salaire inégal : ce que travailler dans le secteur associatif veut dire », *Sociétés contemporaines*, vol. 69, 2008, pp. 125-147.

<sup>17</sup> Falcoz Marc et Walter Emmanuelle, « L'emploi dans le sport associatif et fédéral », *Staps*, vol. 83, 2009, pp. 43-54 ; Hély Matthieu, *Les métamorphoses du monde associatif*, Paris, PUF, 2009.

<sup>18</sup> C'est-à-dire spécifique à la pratique sportive.

<sup>19</sup> C'est-à-dire de joueuses âgées de 13 et 14 ans.

la pratique de haut niveau (c'est-à-dire la forme la plus légitime de pratique sportive), est particulièrement prisée, et ce d'autant plus qu'elle implique un contact direct avec l'activité sportive particulièrement valorisée pour les anciennes joueuses que sont les CRTAF. Toutes ces tâches sont réalisées en grande partie de manière autonome par les CRTAF, administrant seules les pratiques féminines pour leur Ligue. Elles sont toutefois amenées à collaborer régulièrement avec les autres salariés – masculins – du domaine technique, par exemple dans le cadre des formations d'entraîneurs qui sont dispensées dans leur Ligue (Certificats Fédéraux de Football, Brevet d'Entraîneur de Football, etc.).

Les collègues masculins directs des CRTAF ont le statut de Conseillers Régionaux Techniques (CRT). Ils sont comme elles salariés techniques régionaux et leurs missions sont théoriquement symétriques à celles des CRTAF : gestion des compétitions masculines, mise en place d'évènements sportifs régionaux masculins, détection des meilleurs joueurs jeunes, etc. Néanmoins, la possibilité qu'ils ont de travailler en équipe contraste avec le relatif isolement des CRTAF sur les dossiers féminins. Il n'existe pas de rapport hiérarchique entre elles et les CRT, tous sont soumis à l'autorité directe du Président de leur Ligue, et reçoivent de salariés techniques de la Fédération leurs fiches de postes.

Les dirigeants techniques de la Fédération s'appliquent à mettre en avant l'équivalence formelle des statuts de CRT et CRTAF, fondus dans un commun statut de salariés techniques régionaux. Tous sont ainsi convoqués à des séminaires annuels communs, se voient dotés des mêmes survêtements de présentation, etc. Ainsi, le statut des CRTAF est construit comme équivalent à celui des CRT, ou plus exactement comme sa déclinaison au féminin. Pour autant, le poids des attributions genrées est telle que cette position de symétrie s'avère n'être que formelle et s'articule dans les faits par une

infériorité symbolique et matérielle du statut des CRTAF.

## 2. Des conditions de recrutement qui pèsent sur le crédit professionnel des salariées

Les postes de CRTAF ont été effectivement créés en 2000 dans la plupart des Ligues. L'objectif de ces créations de postes voulues par les dirigeants élus de la Fédération était double. Il s'agissait d'une part de doter les Ligues d'une main-d'œuvre consacrée à plein temps à la gestion des pratiques et du développement féminins, pour encourager l'essor. D'autre part, c'était là l'occasion d'intégrer des femmes aux équipes de salariés techniques dans les Ligues (dans la mesure où celles-ci n'y étaient pas recrutées pour gérer les pratiques masculines). Ainsi, les postes de CRTAF sont dans leur fondement même des postes *de facto* réservés à des femmes, et cette exigence repose autant sur une représentation des qualités exigées pour le poste que sur une volonté politique de féminisation des équipes de salariés. Au moment du recrutement des premières CRTAF, le niveau de diplôme qui est exigé des candidates est inférieur à celui qui est attendu des CRT dont elles doivent pourtant représenter les équivalentes structurelles, pour le football féminin. Ce différentiel est justifié – *a posteriori* au moins – par la rareté des femmes diplômées dans le domaine du football au début des années 2000. En réalité, cet attachement plus fort aux caractéristiques sexuées des recrues qu'à leurs compétences professionnelles acquises signale dès lors une représentation du football féminin comme une activité d'abord féminine, distincte d'une pratique du football déclinée au masculin neutre.

Les femmes qui sont recrutées sont sélectionnées sur la base d'un engagement préalable en faveur du football féminin, en plus d'une longue pratique personnelle du football – souvent de haut niveau, en sélection nationale et/ou en première division nationale. La plupart ont réalisé un cursus universitaire en filière de Sciences et

Techniques des Activités Physiques et Sportives, et disposent de diplômes équivalents à une licence. Toutes les CRTAF recrutées avaient au moment de leur embauche déjà entraîné des équipes féminines, soit après l'arrêt de leur pratique sportive de haut niveau, soit en parallèle. En plus de ce statut d'entraîneuses plus ou moins défrayées, une partie des CRTAF recrutées était déjà investies en tant que bénévoles au sein des instances du football, comme membres de commissions en charge de la gestion du football féminin (alors quasi-entièrement organisé par des bénévoles). Cette situation, favorisant l'indistinction d'avec un statut bénévole, pèse sur leur reconnaissance en tant que travailleuses<sup>20</sup>. Si cette expérience bénévole directement transposable dans le cadre de leur travail de CRTAF est également attendue des hommes recrutés comme salariés techniques, elle l'est néanmoins dans une bien moindre mesure dans la mesure où les exigences de diplômes qui s'imposent à eux sont plus strictes.

Si l'argument de la féminisation des instances techniques de la FFF et la volonté d'offrir des opportunités professionnelles à des femmes sont mis en avant par les dirigeants de la FFF lors du recrutement des premières CRTAF, il semble également que des qualités construites comme féminines soient attendues des candidates. Il ne s'agit ainsi pas uniquement d'être une femme, il convient également de se comporter comme telle pour mener à bien les missions confiées aux CRTAF. Ainsi, une annonce publiée en 2013 pour un poste de CARTF mentionne des attentes quant à l'« *exempla[r]ité* », l'« *enthousias[me]* » des candidates, leur capacité à se mettre « *au service du football avec humilité* », autant de qualités personnelles absentes des fiches de postes relatifs à l'encadrement des pratiques sportives masculines. Ces exigences de qualités féminines naturalisées apparaissent dès lors

centrales dans le processus de déqualification du travail des enquêtées et de relégation aux tâches les moins valorisées.

Ainsi, recrutées en tant que femmes et pour se comporter comme telles, les CRTAF peinent à faire reconnaître leur légitimité professionnelle auprès de leurs collègues masculins souvent plus diplômés qu'elles : à la valorisation des compétences techniques des hommes s'opposent des attentes relatives aux qualités des femmes. Recrutées plus sur la base d'un engagement que de compétences spécifiques attestées, les CRTAF tendent plus encore que leurs collègues masculins à se voir assimilées à des bénévoles, sans compétences attestées. Cette situation pèse sur la reconnaissance de leur statut de travailleuses – déjà précaire dans le secteur associatif – et s'exprime dans leur relégation aux activités les plus administratives du domaine technique, c'est-à-dire aux tâches les moins techniques de celles qui peuvent légitimement être confiées à des salariés techniques.

### 3. La division sexuée du travail relègue les femmes aux tâches les moins techniques

L'arrivée de femmes parmi les salariés techniques dans ces conditions de recrutement – sur des postes réservés et avec des exigences de diplômes inférieures aux hommes, n'a que très imparfaitement permis de remettre en cause les assignations genrées qui prévalaient au sein des instances de la FFF. En effet, jusqu'à l'arrivée des CRTAF, les femmes salariées étaient – à de très rares exceptions près – toutes employées à des postes administratifs : gestion des licences, secrétariat, comptabilité, etc. Si les CRTAF affichent leur distinction de ces salariées administratives (en les fréquentant peu, par exemple), il n'en demeure pas moins qu'elles sont de fait largement reléguées aux tâches les plus administratives (c'est-à-dire les moins techniques, les moins valorisées) du secteur technique. Et ce alors même qu'elles ont acquis en cours d'emploi des diplômes équivalents à ceux de leurs collègues CRT (le Brevet d'Etat d'Entraîneur Sportif niveau 2), au prix d'un investissement important fait en partie sur leur temps libre. Les sacrifices

<sup>20</sup> Hély Matthieu, « À travail égal, salaire inégal : ce que travailler dans le secteur associatif veut dire », *Sociétés contemporaines*, vol. 69, 2008, pp. 125-147.

consentis en vue de l'obtention de ce diplôme rendent particulièrement coûteux le refus de la reconnaissance technique dont il était la promesse.

En effet, indépendamment des diplômes acquis, les CRTAF ont de fait une fiche de poste fortement tournée vers le développement et la promotion d'une pratique, aspect structurellement plus marginal pour le football masculin en raison de sa diffusion ancienne. Or ces missions de développement nécessitent un travail de prospection dans les clubs, de création de partenariats (avec des établissements scolaires, par exemple), qui se traduisent par des tâches administratives, et finalement assez peu spécifiques à l'encadrement du football auquel sont pourtant formées les CRTAF. En les observant dans le cadre de leur activité professionnelle, apparaît une tension forte entre leur affectation aux tâches les plus administratives du secteur technique et leur discours, comme celui de leurs dirigeants, attachés à valoriser leur « *expertise* » technique désormais sanctionnée par des diplômes équivalents à ceux de leurs collègues masculins.

« *Ce qu'ils [leurs collègues CRT] veulent pas voir c'est qu'on est des techniciennes comme eux.* »<sup>21</sup> (Florence, en présence de deux autres CRTAF, lors d'une pause dans une salle de réunion de la FFF)

« *[Le Brevet d'Etat niveau 2] c'est du haut niveau on entre vraiment dans l'expertise, c'est quelque chose, les mecs [qui assurent la formation] ils sont calés, c'est génial. Je le sens maintenant, tout ce que j'ai appris (...) c'est une vraie expertise que j'ai acquis, même si ça faisait longtemps que j'étais dans le métier.* » (Julia)

Toutefois, ces discours entrent en contradiction parfois violente avec la réalité des missions qui leur sont attribuées :

<sup>21</sup> Les citations des enquêtées citées sont parfois tirées d'un travail d'observation participante, les passages entre guillemets font l'objet d'une retranscription exacte (souvent grâce à des notes prises au moment de l'énonciation). Toutes les enquêtées citées sont des CRTAF.

Extrait du carnet de terrain du 03/04/2014, Locaux de la Ligue de Bretagne.

Laure [la CRTAF de la Ligue] me demande de l'aider à remplir de deux-cents enveloppes pour le séminaire Football en Milieu Scolaire [qui a lieu le lendemain, et qu'elle participe à organiser]. (...) A 17h30 [heure convenue], les autres organisateurs (des salariés techniques et des bénévoles, tous des hommes) ne sont pas là et sont injoignables. (...) Laure décide après trente minutes d'attente de commencer sans eux à remplir les enveloppes, mais se plaint en permanence : « *Et si je l'avais pas fait, ils auraient fait comment ?* », (...) En leur absence, elle sollicite l'aide d'une secrétaire présente dans le bureau. (...) Nous nous répartissons les tâches et organisons une chaîne pour aller plus vite. (...) Laure nous encourage à augmenter les cadences, me reproche ma lenteur : « *Bon Camille, tu regardes les mouches voler ou tu nous aides, là ?!* ». Rapidement, Stéphanie [la secrétaire] en début de chaîne, prend de l'avance sur Laure et la taquine sur un ton bon enfant : « *Alors ça traîne, ça traîne, par-là !* ». Laure se défend, sur le ton de la plaisanterie : « *Hé oh je suis une technicienne de terrain moi, pas une technicienne de bureau, tu es avantagée sur moi, toi !* ». »

Cette scène est frappante de par la contradiction qu'elle donne à voir entre le discours de Laure et son activité du moment, elle qui revendique son appartenance au personnel technique alors même qu'elle est présentement la seule salariée de ce secteur à participer aux tâches les plus administratives de l'organisation du séminaire (ses collègues avaient en fait décidé de visiter les terrains et vestiaires, pour la phase pratique du séminaire). Ce décalage se confirme d'ailleurs le lendemain lors du séminaire, lorsque Laure, assise dans l'amphithéâtre aux côtés de ses collègues salariés techniques se lève finalement pour faire circuler le micro dans l'assemblée et accueillir les différents intervenants (sans faire leur présentation officielle, réalisée par un élu de la Ligue). Elle s'acquitte ainsi d'une tâche qui n'est non

seulement pas technique, mais en plus la renvoie à une fonction sexuée de présentation. Le lendemain, lorsque nous échangeons sur le séminaire, elle mentionne son agacement vis-à-vis du comportement de ses collègues, leur refus de réaliser cette tâche jugée ingrate de distribution de la parole aux spectateurs :

« Y en a pas un qui se serait levé, tu penses ? Ils étaient là les quatre dans leurs survêt[ements] à me regarder avec leurs yeux de merlans frits, du genre à me dire « nous on le fera pas, Laure, débrouille toi ». Ah mais je les aurais bouffés, là ! Mais qu'est-ce que tu veux, j'allais pas faire une scène là au milieu. (...) Et pis bon voilà, le micro il allait pas y aller tout seul avec ses petites pattes... [Je souris de cette expression, elle me jette un regard noir : ce n'est pas drôle]. »

Selon elle, ses collègues ont estimé qu'il lui revenait de réaliser cette tâche, sans qu'il n'y ait eu de négociation explicite du partage des rôles. Dans les faits, il semble que ce rôle soit en partie intériorisé par Laure, qui cède très rapidement (je n'avais pas remarqué au cours du séminaire de moment de flottement au moment de cet échange de regards que décrit l'enquêtée, qui a en réalité dû être très court), certainement coutumière de ce type de situations. Par ailleurs, les tenues vestimentaires respectives de Laure et de ses collègues ont probablement pesé dans la négociation implicite, autant qu'elles signalent une intériorisation des rôles : tandis qu'eux portent le survêtement de présentation de la FFF, elle est en tenue de ville plus apprêtée qu'à l'accoutumée. L'effort vestimentaire réalisé laisse penser qu'elle avait pour partie intériorisé le rôle de représentation qui allait lui incomber.

La division du travail qui se met en place parmi les salariés, renvoyant les femmes aux tâches les moins techniques et les moins valorisées, atteste ainsi de la durabilité des effets sociaux de leurs modalités de recrutement et de leurs fiches de postes, au-delà de leurs seules attributions formelles. Cette répartition des tâches atteste d'une manière générale de la moindre reconnaissance de la légitimité technique des

CRTAF, laquelle pèse sur l'efficacité de leur mobilisation en faveur de la progression du football féminin – alors même que ce travail de conquête de ressources et des droits nouveaux fait partie intégrante des missions sur lesquelles elles sont évaluées.

## II. Le vécu du rappel permanent à l'ordre du genre

Les CRTAF paient le prix de la dérogation à l'ordre du genre que constitue leur incursion dans l'espace symboliquement masculin du football sous ses aspects techniques et se voient doublement exposées au sexisme qui prévaut dans ce « fief de la virilité »<sup>22</sup> que constitue le football : d'une part en tant que femmes dans un milieu masculin d'autre part en tant que responsables des pratiques féminines, sous-espace dominé de la discipline. Si cette double assignation genrée n'en fait en réalité qu'une (c'est parce que les CRTAF sont des femmes qu'elles gèrent les pratiques féminines), ces deux sources de dévalorisation sont fondamentalement indissociables, et s'adossent toutes deux au même arbitraire culturel de dévalorisation du féminin. Ce principe s'actualise dans le quotidien de leur travail par un renvoi permanent à une assignation genrée intériorisée qui structure en retour le rapport que les CRTAF entretiennent aux inégalités de genre, qui représentent à la fois la justification de leur travail (puisqu'elles travaillent au développement du football féminin) et ce qui le rend laborieux.

### 1. La confrontation ordinaire au sexisme au travail

Les enquêtées subissent d'abord de plein fouet les inégalités de genre qui structurent le domaine du sport et qui s'articulent à leur difficile reconnaissance professionnelle. Ainsi, les refus qui sont opposés à leurs demandes de moyens matériels en faveur des pratiques féminines peuvent être interprétés en termes de désintérêt pour le football

<sup>22</sup> Elias Norbert, Dunning Eric, Sport et civilisation : la violence maîtrisée, trad. Josette Chicheportiche et Fabienne Duvigneau, Paris, Fayard, 1994.

féminin, aussi bien que comme un déni leurs compétences professionnelles.

*« Mon Président [de Ligue], c'est simple, le football féminin il est pas contre, tant que ça lui coûte rien. Dès que ça coûte, automatiquement c'est non. »* (Marie)

*« Le féminin il [le président de sa Ligue] me l'a dit hein, ça l'intéresse pas, c'est pas son truc. Un jour il m'a dit « moi j'y comprends rien à ces histoires de mixité » et donc tout ce que je lui propose il dit pas non, mais il dit pas oui non plus. »* (Julia)

Cette apparente indifférence envers le football féminin pèse sur le travail des CRTAF, à la fois dans ses réalisations concrètes et dans la satisfaction qu'elles en retirent. Ainsi, les hiérarchies matérielles et symboliques entre football féminin et football masculin ont des répercussions douloureuses sur les conditions de travail des enquêtées :

#### **Journal de terrain, septembre 2015, au restaurant, avec trois CRTAF.**

Myriam parle des dîners protocolaires de l'équipe nationale dont elle est entraîneuse adjointe, qui ont lieu après les rencontres sportives. Elle explique qu'à cette occasion se fait un échange de cadeaux entre les deux délégations nationales. Elle estime que les cadeaux faits par la FFF sont « ridicules », en comparaison de ceux des autres fédérations. Elle donne un exemple, quelques années plus tôt, contre [un pays d'Europe], elle s'en souvient visiblement très bien, les représentants de la délégation adverse leurs ont remis plusieurs maillots de football. « Nous on était là avec notre sac, on savait très bien ce qu'il y avait dedans [à leur donner]. Plus ils sortaient de maillots, plus on avait honte. On était mal, je me souviens, on était mal. ». Elle est visiblement encore mal à l'aise en repensant à l'évènement, le raconte avec agitation. Elle ajoute : *« je me souviendrai toujours, quand ça a été à notre tour, Dominique [la cheffe de délégation], elle s'est levée, elle a ouvert le sac et là, très sérieuse, et elle a remis à chaque membre de la délégation étrangère un stylo. Je la revois encore, leur remettre ses stylos très*

*sérieusement, comme si c'était des très beaux cadeaux. Moi je savais plus où me mettre, j'avais une de ces hontes... Ce culot qu'elle a eu. »*. Elle explique que depuis, cette histoire est un sujet de plaisanteries entre elles, mais que ça a été douloureux pendant longtemps, qu'ensuite elle a souhaité ne plus assister aux dîners protocolaires. (...) La discussion s'enchaîne sur les dotations protocolaires des sélections masculines, qui sont sans commune mesure avec ceux des sélections féminines (ou qui l'étaient, selon Marie) : des maillots, des cravates, des foulards.

Cette situation illustre précisément la manière dont la faible reconnaissance dont jouit le football féminin rejaillit sur les conditions objectives de travail de celles qui sont chargées d'en administrer la pratique. Dans les faits, cette dégradation relative du football féminin n'est finalement pas autre chose qu'une déclinaison locale d'un phénomène plus large de séparation et de hiérarchisation des sexes et de leurs représentations, rapport social qui s'incarne également au quotidien dans les interactions professionnelles :

#### **Journal de terrain, septembre 2013, Siège de la FFF, dans un couloir, deux CRTAF et moi.**

Nous cherchons une salle de réception (...). Nous y arrivons, apercevons une salle mansardée avec une dizaine d'hommes tous en costume [il s'agit de présidents de Ligues et de Districts], tous ont visiblement une soixantaine d'années, ils sont assis sur des fauteuils en cuir. Sur les tables basses à leurs pieds, des bouteilles de champagne. L'un deux, en apercevant Myriam : *« Ah la plus belle ! »*. Il vient lui faire la bise, l'empoigne par les épaules, la complimente : *« Toujours aussi belle, dommage que je ne te voie pas plus souvent, il faut qu'on se voie bientôt, pour voir comment ça se passe entre nos Ligues »*. Il la tient par les épaules, elle rit de ses plaisanteries. Avec Marie et Florence nous restons en bas des quelques marches, (...) mal à l'aise. Florence demande si son président est là, dans la salle. L'élu présent l'appelle : *« André,*

*viens draguer un coup, y a une femme qui te demande !* ». L'intéressé arrive et salue Florence en la prenant par l'épaule. Le premier dit de Myriam, au nouvel arrivant : « *Elle va nous manquer tu sais, des femmes comme ça on n'en n'a pas assez* ». Elle sourit, dit qu'il faudrait aussi plus d'hommes comme lui.

La domination hiérarchique des élus sur les salariées se double ici de la mise en scène de rapports de séduction imposés, auxquels les salariées ne peuvent que difficilement se soustraire en raison du rapport hiérarchique en jeu. Domination professionnelle et domination sexuelle se complètent et se renforcent pour assurer le maintien d'un ordre des positions sociales autant que d'un ordre du genre. Dans les conversations entre CRTAF qui suivent cette scène, le comportement des élus rencontrés ne fait pas l'objet de critiques. Ce qui exaspère en revanche les enquêtées, ce sont les conditions luxueuses qui sont offertes aux élus dans le cadre de leur activité bénévole, qui contrastent avec celles que connaissent les salariés<sup>23</sup>. Ce sont ainsi les hiérarchies professionnelles qui sont source d'indignation, et non pas les rapports de genre. Il est en effet très rare que l'inégalité des rapports de genre soit invoquée par elles pour rendre compte d'une situation.

Le sexisme ambiant auquel font face les CRTAF dans leur travail apparaît comme un ressort de sociabilité masculine, mécaniquement excluant pour les femmes. Néanmoins, ayant toutes pratiqué le football en mixité pendant leur enfance, puis évolué dans des contextes professionnels (et bénévoles) très masculins, les enquêtées maîtrisent ces manières de faire, ces formes de sociabilité. Soumises à des exigences de conformité aux normes sexuées dans ces contextes<sup>24</sup>, tout se passe comme si la

dénonciation des inégalités les affectant relevait précisément de la dérogation à ces normes de genre, se faisant à ce titre illégitime.

### **Journal de terrain, mai 2014, siège de la FFF, salle de réunion.**

Je raconte [aux CRTAF] qu'alors que je cherchais un siège libre lors d'une réunion avec une vingtaine d'élus tous masculins, dans le District de l'Orne, l'un d'entre eux m'a lancé « *tu peux t'asseoir sur mes genoux, y a de la place* », ce qui a suscité des ricanements de la part des autres hommes présents. Elles semblent réellement exaspérées, très protectrices, condamnent violemment celui que Myriam qualifie de « *dégueulasse* ».

A l'inverse de la situation présentée plus haut, il apparaît que la remarque dont j'ai été l'objet suscite une véritable indignation chez les enquêtées, que je n'avais que rarement observée chez elles, dans des situations comparables. C'est parce qu'elle me concerne plutôt qu'elles que cette réaction est dénoncée. Tout se passe en effet comme si les enquêtées manifestaient une plus faible sensibilité aux inégalités sexistes les affectant qu'à celles tournées vers d'autres femmes. En réalité, cette perception sélective relève certainement pour partie d'un effet de consécration : leur réussite professionnelle (leur accès à un poste de salariées techniques régionales) est alors lue comme une remise en cause de la dimension structurelle des inégalités<sup>25</sup>. Dans ces conditions, les enquêtées semblent avoir une perception individualisée du sexisme, plutôt que

---

construction des dispositions sexuées », *Sociétés contemporaines*, vol. 55, n° 3, 2004, pp. 69-90 ; Mennesson, Christine, « Les sportives 'professionnelles' : travail du corps et division sexuée du travail », *Cahiers du Genre*, vol. 42, n°1, 2007, pp. 19-42.

<sup>23</sup> L'ironie de la situation voulant que nous nous rendions justement à un apéritif entre salariés, composé de boissons apportées par ces derniers, là où le champagne des élus est très probablement (selon les enquêtées) offert par la fédération.

<sup>24</sup> Mennesson, Christine, « Être une femme dans un sport « masculin ». Modes de socialisation et

<sup>25</sup> Dans le domaine des hiérarchies scolaires, P. Bourdieu relie un tel effet de consécration de la réussite scolaire à renforcement de l'aveuglement aux mécanismes de distribution des positions scolaires. Bourdieu Pierre, *La Noblesse d'État. Grandes écoles et esprit de corps*, Éditions de Minuit, Paris, 1989.

structurelle, laquelle participe à réduire la propension à s'en indigner.

2. Individualisation des rapports sociaux et moindre sensibilité aux inégalités sexuées.

La sociabilité masculine qui structure le contexte professionnel des salariés des instances de la FFF se présente comme un prolongement de celle qui prévaut dans le cadre de la pratique du football masculin. Les CRTAF ont toutes été sociabilisées dans de tels univers, de par leur pratique du football en mixité durant leur jeunesse, de par la fréquentation d'un club de football *via* leur père, au cours des formations d'entraîneurs qu'elles ont suivies, etc. Par ailleurs, le cadre sportif, avec l'omniprésence des comparaisons de performances physiques, de la séparation des sexes, apparaît comme particulièrement propice à l'adhésion à une « évidence naturaliste »<sup>26</sup> selon laquelle la différence entre les hommes et les femmes est incommensurable, à tous points de vue. Cette représentation différentialiste structure certainement la perception qu'ont les CRTAF des situations sexistes. Par ailleurs, la fréquentation intensive et durable de milieux essentiellement masculins semble favoriser une tendance au dénigrement du féminin<sup>27</sup>, tout en favorisant l'intériorisation des rôles genrés. Ces éléments de socialisation participent à rendre compte de la mobilisation par les CRTAF elles-mêmes de préjugés sexistes, que ce soit de manière implicite – en riant des plaisanteries sexistes – ou explicite en y ayant recours pour fonder ce qui se présente comme des boutades ordinaires. La maîtrise des modes de sociabilité masculins, proches de ceux qui prévalent dans le domaine sportif, se présente ainsi comme la marque de leur appartenance au groupe des salariés techniques dont les modalités de

construction de leur statut tendent à les tenir en marge.

**Journal de terrain, septembre 2013, Siège de la FFF**

Un salarié de la FFF explique rapidement les nouvelles règles concernant les labels. Il va vite, est difficile à suivre. Myriam l'interrompt, en plaisantant : « *Eh oh va doucement, on est pas blondes mais faut pas nous demander de tout comprendre du premier coup, hein* ».

Cette maîtrise ne doit, pour autant, pas donner l'impression d'un oubli de leur position. Au contraire, les préjugés sexistes mobilisés par les CRTAF ont aussi pour effet de signaler publiquement leur reconnaissance et leur soumission aux hiérarchies genrées. Ainsi, le dénigrement d'autres femmes se fait en des termes sexistes, rhétorique particulièrement efficace dans un univers masculin, en accusant par exemple une collègue de « *se refaire les ongles au bureau* » (sans même l'avoir observée le faire) pour signaler son manque présumé d'investissement professionnel. L'intéressée est ainsi non seulement attaquée quant à son efficacité, mais également renvoyée à une présumée superficialité féminine qui engage l'ensemble de sa personne.

D'une manière plus générale, les inégalités de genre, si elles ne sont pas ignorées par les CRTAF, sont présentées comme individualisées, et renvoyées à la responsabilité individuelle des protagonistes – des victimes autant que de leurs interlocuteurs. Cette individualisation des situations de domination se substitue à la perception de leur dimension structurelle ou systématique.

**Journal de terrain, Avril 2014, siège de la FFF**

Nous discutons de la situation d'une CRTAF, qui a des conditions de travail difficiles, son président de Ligue ne lui laisse que très peu de marge de manœuvre (...). J'ai tendance à la plaindre. Myriam répond qu'il faut comprendre son président. Elle a

<sup>26</sup> Mennesson Christine, « Pourquoi les sportives ne sont-elles pas féministes ? », *Sciences sociales et sport*, n° 5, 2013, pp. 161-191.

<sup>27</sup> Mennesson Christine, « Pourquoi les sportives ne sont-elles pas féministes ? », *Sciences sociales et sport*, n° 5, 2013, pp. 161-191, p 168.

toujours eu des « *problèmes relationnels* », elle « *ne sait pas parler sans crier* », elle devient « *complètement hystérique* » lorsqu'elle est contrariée.

Journal de terrain, juin 2016, stade de football

En retournant m'asseoir dans les gradins, je dois passer devant les personnes déjà assises [des élus invités par la FFF] pour accéder à mon siège. Toutes se lèvent pour me laisser passer. L'une d'entre elles, un élu d'une soixantaine d'années, ne se lève pas, écarte les jambes pour me dégager un passage, mais cela implique que je le frôle alors qu'il a les jambes écartées, pour passer. (...) Je raconte la scène à Marie, qui condamne son comportement et ajoute, sans le connaître, que c'est « *un pervers* ».

Dans un cas comme dans l'autre, s'infiltrer une psychologisation ordinaire des victimes et des responsables d'actes sexistes, avec la mobilisation de catégories relevant d'une « *culture psychologique de masse* »<sup>28</sup> : elle est « *hystérique* », il est un « *pervers* ». Ce renvoi des conflits au travail vers des caractéristiques sexuées naturalisées permet de masquer les rapports structurels de domination qui s'actualisent dans ces conflits. L'individualisation des situations sexistes permet ainsi d'envisager la possibilité de se soustraire personnellement à ces discriminations : être une femme psychologiquement stable, exemplaire dans le travail, qui sait réagir avec mesure aux affronts essuyés, etc. C'est ainsi, ce à quoi s'emploient les CRTAF enquêtées, en partie repoussées par la figure de collègues comme celle citée dans l'extrait, dont la situation professionnelle s'avère – de l'avis de toutes – difficile, bien qu'elles la considèrent comme partiellement responsable. Il s'agit ainsi pour les enquêtées de réussir à se plier aux contradictions des attentes qui sont formulées à leur égard, qu'elles le soient explicitement dans une fiche de poste, ou implicitement par des brimades sexistes :

être une femme embauchée pour se mobiliser pour les intérêts des footballeuses, mais sans le faire au détriment de ceux des footballeurs ; s'avoir « *s'imposer* » dans un univers masculin, mais montrer qu'on y connaît sa place, etc.

### **III. Travailler malgré tout : composer de manière pragmatique avec les contraintes du statut.**

#### 1. La construction de la séduction comme pratique professionnelle légitime.

Les grandes orientations en matière de développement du football féminin sont indiquées aux présidents de Ligue par les responsables élus de la FFF, et la réalisation de certaines actions en faveur du football féminin conditionne le versement de subsides aux Ligues par la Fédération. En présence de ces incitations financières, ces opérations ne nécessitent alors pas ou peu de mobilisation de la part des CRTAF pour voir le jour. En revanche, la mise en place de tout un ensemble d'événements annexes implique pour elles tout un travail de négociation avec leur supérieur hiérarchique, le président de leur Ligue, pour l'accès aux ressources nécessaires : il s'agit par exemple de négocier pour que les quelques filles du club participent à un rassemblement féminin accompagnées par un entraîneur ou de demander le droit d'utiliser un terrain pour une rencontre féminine. Bien que salariées de la Ligue dont dépendent les associations sportives que sont les clubs de football, les CRTAF ne disposent d'aucune autorité statutaire sur leurs membres. Toutes les demandes en faveur du football féminin se négocient donc, avec des interlocuteurs plus ou moins disposés à réallouer une part des ressources de leur club aux pratiques féminines. Ces tractations font partie du sale boulot des CRTAF, essentiellement en raison de la fréquence des refus essuyés, et par la confrontation qu'ils impliquent aux considérations sexistes de certains élus.

« [certains présidents de clubs] je viens juste leur proposer de faire un plateau [un tournoi] féminin

<sup>28</sup> Castel Robert, *La gestion des risques: de l'anti-psychiatrie à l'après-psychanalyse*, Paris, les Éditions de Minuit (Coll. Le sens commun), 1981.

*chez eux, comme ça c'est pas toujours les mêmes clubs qui reçoivent, c'est normal. (...) Donc je leur en parle, bon voilà, ça veut dire [utiliser] un terrain un samedi matin, voilà deux-trois bénévoles pour que ça tourne. Après je sais ce que c'est pour un petit club [de mobiliser de telles ressources], mais faut bien que ça tourne. (...) Et y en a tous les ans, je vais les voir, je leur donne tous les arguments. Et tous les ans c'est la même chose « vous comprenez, c'est compliqué, gnagnagna, on a déjà pas beaucoup de terrains, gnagnagna ». Et tous les ans ça va être comme ça. » (Odette)*

*« Y en a [des vieux présidents de clubs] t'as l'impression que taper sur le foot féminin c'est leur petit plaisir. Nan mais quand je vais les voir, ils se lâchent complètement, et je m'en prends des « les filles, c'est que des emmerdes », des « qu'elles viennent pas me casser les ... », tout ça. (...) alors que à côté de ça, les collègues [cadres techniques masculins] ils disent que [ces présidents] c'est des mecs géniaux, ils mettent en place des choses [dans leur club], et tout. » (Florence)*

Selon un paradoxe qui n'est qu'apparent, ces réactions d'opposition suscitent parfois un renforcement de l'engagement en faveur des pratiques féminines : « Quand tu vois ça, tu te dis qu'il y a encore du boulot, (...) qu'il faut pas lâcher » (Virginie). Néanmoins, ces salariées en poste depuis une quinzaine d'années expriment une très claire lassitude à l'égard de ces réactions répétées. D'une part, ces oppositions les mettent en difficulté dans la réalisation des missions qui leur sont confiées. D'autre part, le très explicite mépris pour la pratique sportive qui structure une grande partie de leur vie (le travail dans lequel elles se sont souvent très lourdement investies, autant que leurs loisirs) depuis plusieurs dizaines d'années, s'avère particulièrement pesant. A l'instar des conducteurs de bus étudiés par O. Schwartz, les enquêtées sont plus promptes à se plaindre du mépris ou de l'indifférence affichés à l'égard de leur travail que des conditions matérielles pourtant difficiles de leur emploi (essentiellement en raison des

horaires étendus de travail)<sup>29</sup>. Les moments de découragement sont ainsi très fréquents et se traduisent pour certaines par des arrêts de travail répétés ou encore des pleurs sur le lieu de travail.

Les enquêtées qui semblent le plus épargnées par ces épisodes d'abattement insistent sur leur capacité à « faire passer » (Florence) les revendications, même face aux interlocuteurs les plus réticents. Lorsque ces dernières narrent ces échanges fructueux, elles n'insistent pas tant sur l'argumentation déployée que sur leur attitude :

### **Journal de terrain, Mars 2014, Ligue de Bretagne**

Laure est très contente de me raconter qu'elle a réussi à convaincre le président de [nom de club] d'organiser une journée portes ouvertes pour les filles, à l'occasion d'Halloween. Elle insiste sur son habituelle fermeture à ce genre d'évènements, « il a la tête dure ». Selon elle, ce qui l'a convaincu, c'est son attitude : « j'y suis allée, le sourire, décontract[ée], sympa : « bonjour président, alors cette porte ouverte ? ». Et c'est passé, il était okay, comme quoi en fait ça tient à ça au fond... ».

Laure n'évoque pas ici de construction argumentative qui aurait permis de convaincre son interlocuteur, alors même que j'ai par ailleurs pu l'observer déployer un discours parfaitement structuré et étayé par des exemples, présentant les intérêts pour un club d'accueillir une équipe féminine, en termes de subventions, de démographie du club, de dynamisme associatif. La satisfaction de la tâche accomplie ne s'encombre finalement pas en apparence des moyens qui ont été nécessaires pour éviter les habituels refus exprimés sans ménagement. L'interaction sur un mode affectif, la flatterie (elle l'appelle « président » alors qu'ils n'ont pas de relation

<sup>29</sup> Schwartz Olivier, « La pénétration de la « culture psychologique de masse » dans un groupe populaire : paroles de conducteurs de bus », *Sociologie*, vol. 2, 2012, pp. 345-361.

hiérarchique) pèsent visiblement dans la négociation et permettent de connaître un succès professionnel gratifiant, qui rompt avec des échecs répétés et douloureux. Tout se passe comme si les habituels refus, sourds aux arguments rationnels, légitimaient le recours à des moyens détachés de toute forme argumentative. Si Laure semble surprise de l'effet de son attitude sur son interlocuteur, d'autres CRTAF se targuent de maîtriser le comportement à adopter pour obtenir ce qu'elles souhaitent des élus et des bénévoles avec qui elles sont amenées à travailler.

*« La règle c'est simple, c'est toujours demander avec le sourire, y aller, le sourire aux lèvres, « bonjour président, comment ça va aujourd'hui ? ». J'ai déjà débloqué des sommes pour le féminin comme ça... même la gratuité des premières licences pour les filles, je l'ai eue ! (...) Les collègues [cadres techniques masculins] même eux ils en revenaient pas que j'ai eu tout ça ! [elle est tout sourire à l'évocation de ce commentaire]. » (Myriam)*

*« Même quand je leur rentre dedans parce qu'ils sont pénibles, c'est avec le sourire, toujours. (...) s'il y a quelque chose que j'ai appris dans ce métier, c'est que surtout les hommes ça sert à rien de les braquer. (...) Et les choses se passent beaucoup mieux depuis que j'ai appris à mettre de l'eau dans mon vin : je souris, même je ris à leurs blagues. » (Mylène)*

Le recours à ces moyens détournés se présente ici comme une compétence pratique qui s'avère nécessaire à la réalisation des missions de développement qui sont confiées aux CRTAF, au vu des contraintes qui pèsent sur leur activité. Face aux réactions provocantes de leurs interlocuteurs peu disposés à l'allocation de ressources au football féminin, les enquêtées mobilisent un sens pratique de la négociation devant leur permettre de parvenir à leurs fins. Jouant sur l'ambiguïté d'une futilité féminine, voire mimant une situation de séduction, les CRTAF adoptent ce qui apparaît comme une stratégie de nécessité face aux rapports de domination. Il convient ainsi de penser ces pratiques en gardant à l'esprit la marge

de manœuvre réduite qui est la leur<sup>30</sup>. Dans le même temps, cette façon de procéder hypothèque les compétences professionnelles des CRTAF, qui semblent mobiliser des qualités féminines plus que des compétences techniques. Ainsi, prises en étau entre des objectifs professionnels difficiles à atteindre et des moyens réduits pour y parvenir grâce à leurs seules compétences professionnelles, les enquêtées développent une stratégie dominée en mobilisant de manière pragmatique des qualités extra-professionnelles. Elles se heurtent alors à une assignation accrue à un rôle féminin, lequel ne permet pas de fonder une légitimité professionnelle ni d'assurer la reconnaissance de leurs compétences techniques.

Toutes les CRTAF ne sont pas favorables à ces manières de faire, et une enquêtée me révèle son incapacité à se conduire de la sorte : *« ils me gonflent tellement parfois, que faire semblant c'est au-dessus de mes forces »*. Cette enquêtée, qui est celle dont l'apparence déroge le plus aux normes de genre (elle revêt par exemple souvent un survêtement, auquel les autres CRTAF préfèrent souvent une tenue de ville pour se rendre sur leur lieu de travail) et qui entre également le plus souvent en conflit ouvert avec ses collègues et supérieurs. Elle est par ailleurs celle qui détient le plus de ressources culturelles et d'une socialisation militante (son père est enseignant dans le secondaire et syndiqué, elle a un diplôme universitaire en langues étrangères). D'une manière générale, elle semble moins que les autres enquêtées vivre son emploi sur le mode de l'aubaine et est la seule qui envisage sérieusement la possibilité de le quitter. De tels écarts de comportements mettent ainsi l'intrication qui existe entre l'intériorisation des rapports de genre et la précarité professionnelle des enquêtées : c'est celle qui y est le moins soumise (en raison des ressources alternatives dont elle dispose) qui se montre la plus sensible aux inégalités de genre.

<sup>30</sup> Skeggs Beverley, *Des femmes respectables: classe et genre en milieu populaire*, Marseille, France, Agone (coll. L'ordre des choses), 2015.

Le coût possible en termes de reconnaissance de leur statut professionnel contraste avec l'admiration que suscitent les salariées qui présentent une bonne maîtrise de cette capacité à négocier (et à parvenir à leurs fins). Myriam, dont on a vu qu'elle était à même de rendre explicitement compte des moyens détournés dont elle use, est souvent citée en exemple par ses collègues. Dans le groupe de travail observé à la FFF elle est souvent désignée pour prendre la parole au nom du groupe, à exprimer à leurs supérieurs le point de vue de ses collègues. Ses prises de parole lui attirent régulièrement les félicitations des autres membres, qui assistent à la scène : « *avec le sourire (...), en douceur, tout, (...) tu l'as mouché !* » (Mylène).

### 2. Les conditions d'une séduction respectable

Toutefois, la légitimité du recours à des attitudes qui pourraient sembler proches de la séduction est conditionnée à la respectabilité des personnes concernées. Ces sourires et ces flatteries s'accompagnent d'une condamnation très stricte des hommes qui semblent tenter de les séduire, autant que de celles qui sont soupçonnées (généralement sans piste d'étayage empirique) de « *coucher* ». Si le registre de la séduction apparaît comme un moyen légitime de parvenir à des fins professionnelles dans un contexte qui semble n'offrir que peu de marge de manœuvre, il ne l'est que parce qu'il se limite au cadre du travail et est mis au service exclusif du développement du football féminin et en aucun cas des intérêts individuels. Les CRTAF font alors une démonstration permanente de leur respectabilité<sup>31</sup>, notamment par des récits à la fois frénétiques et moqueurs de la manière dont elles ont mis un terme à des avances réalisées par des hommes de leur entourage professionnel. Ces descriptions détaillées sont l'occasion de toutes les railleries à

<sup>31</sup> Skeggs Beverley, *Des femmes respectables: classe et genre en milieu populaire*, Marseille, France, Agone (coll. L'ordre des choses), 2015.

l'égard des protagonistes visés, qu'ils soient ou non connus de l'auditoire. Outre la fonction cathartique de ces rires emportés face à des scènes qui tendent parfois avec à situations de harcèlement auxquelles chacune sait qu'elle peut se trouver confrontée, c'est là une occasion pour la narratrice de faire à ses collègues la démonstration de sa probité professionnelle et morale. Cette construction de la comme pratique professionnelle légitime n'est pas sans rappeler l'usage du *care* que font les enquêtées de B. Skeggs : cette pratique dominée dans les rapports de genre et de classe est réinvestie par elles comme ressource pratique qui participe à la construction de leur respectabilité et de leur responsabilité qui leur permettent de se soustraire aux « classifications négatives »<sup>32</sup>.

Ainsi, certaines salariées acceptent dans une certaine mesure de sexualiser leurs interactions professionnelles, mais cette position s'accompagne d'un travail de déssexualisation de leur personne hors du strict cadre du travail. Si cet habile équilibrage de l'attitude permet de maintenir un engagement supportable dans le travail et de se soustraire paradoxalement aux attaques sexistes frontales, il ne semble pas réellement offrir la possibilité de fonder une réelle légitimité professionnelle équivalente à celle de leurs collègues cadres techniques masculins.

### 3. Mettre en scène son incompétence pour ne pas déroger à l'ordre du genre.

En effet, en cédant de manière pragmatique à ce qui semble s'avérer le plus efficace, à savoir un travail de l'apparence au détriment de l'insistance sur les arguments techniques, elles hypothèquent leurs chances de voir reconnues leurs compétences dans le domaine. Elles renforcent ainsi le stigmate de leur accès récent aux diplômes détenus de longue date par leurs homologues masculins et la moindre légitimité des femmes dans les aspects les plus techniques du football. Bien qu'elles aient à faire un travail de

<sup>32</sup> idem, chap. 7, §84.

mobilisation en faveur des intérêts du football féminin, les CRTAF montrent qu'elles (re)connaissent non seulement la place qui est la leur dans les configurations genrées qui structurent leur environnement professionnel, mais aussi indirectement celle des femmes dans le football. En effet, bien que relativement pionnières dans leur domaine professionnel, comme elles l'ont pour la plupart été dans leur équipe de football masculine étant enfants, les CRTAF semblent avoir incorporé de manière pratique une attitude consistant à se montrer modestes du point de vue de leurs compétences, d'user d'une stratégie de « *modération* »<sup>33</sup> pour éviter les rappels à l'ordre masculins<sup>34</sup> que constituent tout un ensemble de gestes décrits signalant symboliquement un pouvoir masculin d'appropriation du corps des femmes et des tâches valorisées.

Cette modération affichée s'observe notamment dans la propension qu'ont les CRTAF à valoriser la fécondité de la coopération entre hommes et femmes. Cette rhétorique de la « *complémentarité hommes-femmes* » est essentiellement mobilisée pour préconiser l'introduction d'hommes dans des groupes composés uniquement de femmes : le bureau d'un club de football féminin, la commission de féminisation d'un District, par exemple. En particulier, le groupe de travail enquêté à la FFF est à l'origine composé uniquement de femmes, désignées par un salarié et une élue de la FFF. Lorsque la CRTAF responsable du groupe y acquiert de l'autonomie, elle prend l'initiative d'intégrer un salarié masculin au groupe, Ali. Sa présence est justifiée par l'ouverture à « *un autre point de vue* »<sup>35</sup>

qu'apporte sa présence. Moins expérimenté que les membres du groupe, il est régulièrement sollicité sur les questions les plus techniques (« *Ab Ali, tiens toi qui sais parler foot, tu dois savoir ça* », le fait de « *parler foot* » renvoyant à une connaissance fine de la discipline). Il semble ainsi qu'en présence d'un homme dont la participation a été souhaitée par elles, les enquêtées tendent à mettre en scène une forme d'humilité devant la technicité de certaines questions, se rétrécissent symboliquement du point de vue de leurs compétences professionnelles. Plus généralement, la sollicitation d'un collègue masculin participe d'un travail de construction et de mise en scène de leur hétéronomie professionnelle.

#### **Journal de terrain, septembre 2016, siège de la FFF**

[Mylène à un salarié technique qui est son supérieur hiérarchique croisé dans un couloir] : « *C'est très précieux que Ali nous ait rejoint, (...) je trouve qu'il est très bon sur des choses techniques, où nous des fois on peut être un peu justes.* »

Cette remarque, faite en l'absence de l'intéressé (il ne s'agit ainsi pas de l'expression d'une politesse d'usage) et adressée par une CRTAF à un supérieur hiérarchique (un salarié technique de la Fédération) a de quoi surprendre. En effet, elle contraste d'abord avec la propension qu'ont les enquêtées, dans un entre soi de femmes salariées techniques, à faire l'éloge leur « *expertise* » dans le football féminin, ou de la technicité de leur travail. Outre le contenu inhabituel de la remarque, il n'est pas anodin de constater que Mylène fait délibérément état des limites de ses compétences professionnelles (et de celles

<sup>33</sup> Mennesson, Christine, « La gestion de la pratique des femmes dans deux sports « masculins » : des formes contrastées de la domination masculine », *Staps*, vol. no 63, no. 1, 2004, pp. 89-106.

<sup>34</sup> Mennesson Christine et Clément Jean-Paul, « Boxer comme un homme, être une femme », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 179, 2009, pp. 76-91.

<sup>35</sup> Il est amusant de noter que mon maintien dans le groupe après l'échéance de ma convention de recherche est motivé par Myriam dans les mêmes

termes : j'offre un « *autre point de vue* ». Ainsi, en comparant nos deux situations, il apparaît que dans l'esprit de Myriam, la divergence des perspectives adoptées par un homme et par une femme cadres techniques est comparable à celle qui sépare ma perception – en tant que femme, dépourvue de connaissance technique du football – de celle de femmes cadres techniques. Il me semble que cette mise en perspective est particulièrement révélatrice de la différenciation sexuée fondamentale admise par l'enquêtée.

de ses collègues) devant son supérieur. Cette réaction, indissociable de la sollicitation active d'Ali comme membre du groupe, témoigne d'une volonté de manifester la connaissance qu'elles ont de la place qui est la leur dans les instances fédérales et plus largement dans le football. Cette démonstration d'une conscience humble de sa place s'adosse à une intériorisation des contraintes qui pèsent sur les femmes dans le football et n'est pas sans rappeler la mise en scène de la bêtise observée par M-P Guiho-Bailly et D. Dessors chez les assistantes sociales<sup>36</sup>. Mais la capacité à mettre en scène cette modestie apparaît comme une compétence pratique des salariées techniques, qui permet à la fois de se soustraire par anticipation à des rappels à l'ordre et offre également une efficacité pratique dans la réalisation du travail :

*« Mon président [de Ligue] (...) je sais bien comment il fonctionne. Mettons que je lui propose un projet, qui va coûter mettons 300 ou 400 euros [pour un cycle de plateaux futsal, par exemple]. Il va commencer par me dire non. (...) Avant, je lui aurais donné des arguments techniques, l'importance pour le développement des pratiques, ou bien des chiffres de fidélisation en futsal, voilà, j'aurais insisté, insisté, insisté. (...) Et après il se serait braqué, je sais pas si c'est qu'une femme lui parle de foot ou quoi, mais il serait braqué et après c'est fini, fin de la discussion, point barre. Mais je me suis rendu compte que finalement, je donne juste un ou deux petits arguments comme ça, c'est tout, comme si j'en avais pas plus, je dis « je sais pas, ça serait bien [de mener à bien le projet présenté], comme ça ». Et après, quelques jours après mettons, je reviens, je demande où c'en est du projet, comme ça. Plusieurs fois. (...) Et finalement, ça arrive qu'il revienne : « j'ai bien réfléchi, votre projet là, pour le développement, c'est intéressant, etc. ». (Florence)*

Feindre une relative incompétence permet ici de manière pratique à l'enquêtée de

<sup>36</sup> Guiho-Bailly Marie-Pierre, Dominique Dessors, « Questionnement de la stratégie défensive d'un collectif de femmes dans le travail social : ruse de la bêtise et reconnaissance par la plainte. », Actes du 1er CIPP, (2) Paris, CNAM, 1997, pp. 281-298.

parvenir à ses fins professionnelles, mais l'expose dans le même temps à une moindre reconnaissance du travail réalisé. Dans le cas exposé, s'il est difficile de connaître l'effet réel de la modération de l'argumentation sur les décisions de son interlocuteur, il n'en demeure pas moins que Florence est convaincue de l'efficacité de cette méthode et en fait une règle de comportement professionnel, réduisant l'importance des arguments techniques exposés.

Mais si la mise en scène de leur partielle ignorance semble faire partie des compétences pratiques développées par les CRTAF, dans un contexte fortement contraint, ces stratégies se caractérisent par l'émergence d'un effet pervers de renforcement des assignations des femmes à des compétences naturalisées, au profit d'une négation de leurs compétences techniques. Cet effet semble susceptible de peser sur leur capacité à faire reconnaître leur travail et hypothèque ainsi leurs chances de gagner en légitimité professionnelle.

Recrutées en tant que femmes, il semble que **les contraintes spécifiques qui pèsent sur elles ne les autorisent pas à mobiliser des ressources professionnelles similaires à celles de leurs collègues**, sur lesquelles repose pourtant la reconnaissance du statut de cadre technique d'abord créé et occupé par des hommes. D'une manière plus générale, ce qui est mis en scène ici, c'est l'injonction contradictoire qui pèse sur des salariées soumises à des exigences professionnelles que le crédit qui leur est accordé ne leur permet que très imparfaitement d'atteindre. En effet, dans ces conditions où la précarité professionnelle des salariés associatifs affecte encore plus fortement les salariées<sup>37</sup>, des stratégies pratiques de modération et conformité aux normes sexuées pèsent sur leur possibilité voir reconnues leurs compétences professionnelles. En outre, dans le cas des salariées étudiées ici, tout porte à croire que ces effets de reproduction

<sup>37</sup> Rétif Sophie, Logiques de genre dans l'engagement associatif, Dalloz (coll. Nouvelle bibliothèque de thèses), 2013.

des inégalités de genre se reportent sur les sportives, dont les conditions de pratique résultent largement du travail de ces travailleuses fédéral.



Sophie Devineau

**Le travail en école maternelle.**

**Des gestes de métier**

**sous l'emprise du genre**

L'exploration de l'activité des hommes pionniers dans un secteur féminin par tradition et ce qu'elle dit du travail expert à l'œuvre ouvre une réflexion sur ce qui est largement laissé dans l'ombre. En effet, l'irruption de figures masculines dans l'univers de la petite enfance a l'avantage de bousculer les représentations toutes faites, et permet de décaler le regard ancré dans des habitudes séculaires.

Le travail en maternelle à l'épreuve de l'expérience des rares hommes dans ce segment scolaire se laisse appréhender à travers une panoplie de gestes professionnels et de tâches qui mobilisent toutes les ressources intellectuelles autant que physiques. Rétablis dans leurs dimensions professionnelles explicites, les actes et les gestes de métiers décrivent tout ce que l'habitus sexué féminin avait permis de naturaliser. L'engagement dans l'activité suppose en effet un travail du corps beaucoup plus intense que ce qui est le plus souvent reconnu, ainsi qu'une mobilisation des affects qui ne va pas de soi.

Mais, la part du soin et de la sollicitude dans l'activité de travail en maternelle, le *care*, fonctionne encore aujourd'hui comme un principe actif féminisant la profession, un principe de genre ségrégant les tâches. L'invisibilisation des compétences techniques mises en œuvre sous la forme de savoirs discrets alimente ainsi le déni de travail qui affecte ce niveau scolaire.

La professionnalisation en école maternelle peine encore à sortir du modèle maternant et domestique en dépit d'un dynamisme pédagogique très innovant de longue date. Quand ce n'est pas une absence d'images de femmes dans le monde du travail (Laot, 2010, 2014)<sup>1</sup>, à l'inverse ce sont des

<sup>1</sup> Laot Françoise (dir.), *L'image dans l'histoire de la formation des adultes*, Paris, L'Harmattan, 2010.

Laot Françoise, *Un film comme source pour l'histoire de la formation des adultes hommes... et femmes. Retour à l'école? (Nancy, 1966)*, PUN Editions universitaires de Lorraine, 2014.

stéréotypes sexués des métiers de l'éducation qui sont diffusés lors de l'orientation des jeunes (Vouillot, 2014)<sup>2</sup>. Dans le secteur de la petite enfance, la formation professionnelle laisse encore impensées des compétences perçues comme naturelles. L'exploration de l'activité des hommes pionniers dans un secteur féminin par tradition et ce qu'elle dit du travail expert à l'œuvre ouvre une réflexion sur ce qui est largement laissé dans l'ombre. En effet, l'irruption de figures masculines dans l'univers de la petite enfance a l'avantage de bousculer les représentations toutes faites, et permet de décaler le regard ancré dans des habitudes séculaires (Guichard-Claudic, Kergoat, Vilbrod, 2008)<sup>3</sup>.

L'incorporation de toute la panoplie des dispositions (Bourdieu, 1998)<sup>4</sup>, des attitudes, des comportements et des gestes spécialisés du rôle social de la "parfaite petite mère" (Duru-Bellat, 1990 ; Baudelot, Establet, 1992)<sup>5</sup> assure une "employabilité sexué" *a priori* et permet ainsi de faire l'impasse sur une véritable professionnalisation des gestes experts du travail du *care* (Molinier, Laugier, Paperman, 2009 ; Paperman, Laugier, 2011 ; Blöss, Odena, 2005 ; Marchand-Montanaro, 2013, Molinier, 2013)<sup>6</sup>. « Le terme, sans

<sup>2</sup> Vouillot Françoise, *Les métiers ont-ils un sexe ? Pour sortir des sentiers battus de l'orientation des filles et des garçons*, Paris, Belin, 2014.

<sup>3</sup> Guichard-Claudic Yvonne, Kergoat Danièle, Vilbrod Alain (dir.), *L'inversion du genre, Quand les métiers masculins se conjuguent au féminin... et réciproquement*, Rennes, PUR, 2008.

<sup>4</sup> Bourdieu Pierre, *La domination masculine*, Paris, Le Seuil, 1998.

<sup>5</sup> Duru-Bellat Marie, *L'école des filles: Quelle formation pour quels rôles sociaux?*, Paris, l'Harmattan, 1990.

Baudelot Christian, Establet Roger, *Allez les filles !*, Paris, Le Seuil, 1992.

<sup>6</sup> Molinier Pascale, Laugier Sandra, Paperman Patricia, *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*, Paris, Petite bibliothèque Payot, 2009.

Paperman Patricia, Laugier Sandra (dir.), *Le souci des autres. Éthique et politique du care*, nouvelle édition augmentée, Paris, EHESS, 2011.

Blöss Thierry, Odena Sophie, « Idéologies et pratiques sexuées des rôles parentaux. Quand les

équivalent en français, caractérise une relation d'aide, familiale ou professionnelle ; il désigne tout à la fois l'activité de soin à une personne qui en dépend et le souci de la réception de ce soin, sa singularité résidant dans cette combinaison affûtée de compétences techniques et émotionnelles » (Hochschild, 1983)<sup>7</sup>. Du côté des personnels des écoles maternelles, un ensemble de compétences sont souvent vécues comme allant de soi et rencontrent même une forte adhésion. Par ailleurs, l'école maternelle n'échappe pas à la distribution sexuée des métiers de la petite enfance qui sont marqués du sceau de la doxa d'un métier de femmes perdurant grâce au triple soutien des parents, de l'institution et des professionnelles, chacun semblant y trouver son compte. Dans l'ensemble du secteur de la petite enfance, cela prend la forme d'un domaine dédié à des "qualités féminines" (Murcier, 2005 ; Guyon, Rodriguez, Ulmann, 2015)<sup>8</sup>. Cela trouve encore à se traduire dans les politiques publiques de l'emploi (Collombet, 2015)<sup>9</sup> et les institutions comme la CAF ou le Ministère de la santé et des affaires familiales parce qu'il s'agit d'un secteur d'emplois « réservés » (Fagnani,

2001)<sup>10</sup>. L'évitement du sujet de la mixité des métiers de la petite enfance permet en outre de conforter la ségrégation sexuée à l'entrée du marché du travail (Brinbaum, Trancart, 2015)<sup>11</sup>. Car l'école est elle aussi concernée, du fait de la fermeture aux femmes diplômées de nombreux secteurs d'emplois (Pfefferkorn, 2007 ; Lapeyre, Le Feuvre, 2004)<sup>12</sup> et de la division sexuée des métiers de l'enseignement (Cacouault, Combaz, 2007 ; Devineau, 2012)<sup>13</sup>. Une situation qui a partie liée avec leur défaut de reconnaissance professionnelle (Mozère, 1998 ; Marchand-Montanaro, 2013)<sup>14</sup>. Décrire l'activité auprès de jeunes enfants vise dès lors à rétablir dans leur dimension concrète toutes les compétences professionnelles mises en jeu dans le travail en maternelle, à rendre explicites des comportements professionnels vécus dans l'ordre de l'implicite de la relation de soin et d'attention à autrui (Paperman,

---

institutions de garde des jeunes enfants en confortent le partage inégal », *Recherches et Prévisions*, n° 80, 2005, pp. 77-91.

Marchand-Montanaro Ghyslaine, *Travailler en crèche, un métier ?*, Paris, Presses de l'EHESP, 2013.

Molinier Pascale, *Le travail du care*, Paris, La Dispute, 2013.

<sup>7</sup>Hochschild Arlie, *The managed heart : commercialization of human feeling*, Berkeley (CA), University of California Press, 1983.

<sup>8</sup> Murcier Nicolas, « Le loup dans la bergerie. Prime enfance et rapports sociaux de sexe », *Recherches et Prévisions*, n° 80, 2005, pp. 67-75.

Guyon Marc, Rodriguez Daniela, Ulmann Anne-Lise, « Former les futurs professionnels de la petite enfance. Entre soin et éducation, quelle place pour les affects ? », *Revue des politiques sociales et familiales*, Vol. 120, n° 1, 2015, pp. 31-43.

<sup>9</sup> Collombet Catherine, « Préscolaire et périscolaire : quels modèles en Europe ? », *Revue des politiques sociales et familiales*, n° 120, 2015, pp. 63-70.

<sup>10</sup> Fagnani Jeanne, « La politique d'accueil de la petite enfance en France : ombres et lumières », *Travail, genre et sociétés*, n° 6, 2001, pp. 105-119.

<sup>11</sup> Brinbaum Yaël, Trancart Danièle, « Educational Pathways and Gender Differences in Labor Market Entry in France », *Inégalités entre sexes dans la famille, à l'école et au travail : approches comparées*, *Revue française d'éducation comparée*, n° 13, Paris, L'Harmattan, 2015.

<sup>12</sup> Pfefferkorn Roland, *Inégalités et rapports sociaux. Rapports de classes, rapports de sexes*, Paris, La Dispute, 2007.

Lapeyre Nicole, Le Feuvre Nicky, « Concilier l'inconciliable ? Le rapport des femmes à la notion de "conciliation travail-famille" dans les professions libérales en France », *Nouvelles questions féministes / Famille-Travail*, une perspective radicale, n° 23(3), 2004, pp. 42-53.

<sup>13</sup> Cacouault Marlaine, Combaz Gilles, « Hommes et femmes dans les postes de direction des établissements secondaires : quels enjeux institutionnels et sociaux ? », *Revue française de pédagogie*, n° 158, 2007, pp. 5-20.

Devineau Sophie, *Le genre à l'école des enseignantes. Embûches de la mixité et leviers de la parité*, Paris, L'Harmattan, 2012.

<sup>14</sup> Mozère Liane, « Les métiers de la crèche : entre compétences féminines et savoirs spécialisés. Y-a-t-il place pour une co-production ? », *Petite enfance : Pratiques et politiques*, *Cahiers du GEDISST*, n° 22, 1998, pp. 105-124.

Marchand-Montanaro Ghyslaine, *op. cit.*

Laugier, 2011)<sup>15</sup>.

L'expérience faite par les hommes dans les métiers de la petite enfance est l'occasion de mettre à jour le travail spécifique dans tout ce qu'il comporte d'habileté professionnelle et de non répertorié du fait que ces attitudes et ces comportements sont à l'ordinaire mobilisés « spontanément » par les professionnelles femmes de ce secteur. Par ce procédé, on saisira ce qui est le plus souvent tu parce que complètement incorporé pour *Analyser un objet invisible : le travail de care* (Benelli, Modak, 2010)<sup>16</sup>. Ensuite, s'il existe des interactions entre *care* domestique et *care* salarié (Chabaud-Rychter, Fougeyrollas-Schwebel, Sonthonnax, 1985)<sup>17</sup> ou plus précisément ici le *care éducatif* (Monjo, 2016)<sup>18</sup>, il s'agira surtout d'en souligner les ruptures. Ainsi, ce parti pris méthodologique constitue le moyen quasi expérimental de dévoiler une activité de travail dite féminine à travers l'altérité du regard des hommes entrant dans ces métiers. Les données recueillies relèvent de plusieurs enquêtes menées au long cours dans une approche qualitative à travers des observations en écoles maternelles, des entretiens menés auprès d'enseignant.es militant.es pour une école progressiste, ainsi que quelques résultats issus du sous-échantillon « maternelle » d'une enquête par questionnaire en vue cette fois de mettre à jour des différences significatives dans les représentations des hommes et des femmes<sup>19</sup>. Enfin, seront mobilisés des

<sup>15</sup> Paperman Patricia, Laugier Sandra, *op. cit.*

<sup>16</sup> Benelli Nathalie, Modak Marianne, *Analyser un objet invisible : le travail de care*, *Revue française de sociologie*, Vol. 5, 2010, pp. 39-60.

<sup>17</sup> Chabaud-Rychter Danièle, Fougeyrollas-Schwebel Dominique, Sonthonnax Françoise, *Espace et temps du travail domestique*, Paris, Librairie des Méridiens, 1985.

<sup>18</sup> Monjo Roger, « Le *care* en éducation : aspects institutionnels et politiques », *Education et Socialisation*, [en ligne], 40 | 2016, mis en ligne le 01 février 2016. URL : <http://edso.revues.org/1499>.

<sup>19</sup> Les résultats de l'analyse comparative entre enseignants de maternelle et les conseillers principaux d'éducation ont été publiés : S. Devineau avec A. Confais (2017), « Le *care*

entretiens d'hommes ayant fait carrière en maternelle. [Liste des enquêtes].

Le propos s'attachera en premier lieu à présenter la structuration sexuée de l'espace institutionnel du système éducatif associée au défaut de reconnaissance du degré préscolaire de l'enseignement. En second lieu, sera abordé l'effet de segmentation des activités par des jeux de rôles de genre en maternelle. Un contexte social de l'organisation du travail qui concoure, en amont, à l'invisibilisation en aval des gestes professionnels lorsque ceux-ci ne sont pas éprouvés par des hommes et qui continuent à être assumés de façon ambivalente par les femmes.

### I. Déni d'un travail « de femmes »

L'organisation du système éducatif n'échappe pas à la loi sociale qui hiérarchise les activités salariées en fonction de critères de genre sans liens avec les contenus réels de travail (Kergoat, Imbert, Le Doaré, Sénotier, 1992)<sup>20</sup>. Nulle part ailleurs dans le système scolaire, la conservation de l'ordre établi des rapports sociaux de sexe n'est plus frappante que dans les écoles maternelles. Ce segment scolaire nous semble rassembler toutes les contradictions qui peuvent traverser le champ professionnel : à la fois fragile dans son existence sans cesse remise en cause, fort de sa pédagogie active, crucial pour les enfants défavorisés et terrain propice à toutes les dérives de la reproduction sociale des stéréotypes sexués entre autres.

En éducation, comme dans tous les secteurs de l'emploi, la division sexuée du travail

éducatif : principe actif des choix professionnels et des pratiques de travail sexuées », *Education et Socialisation* [en ligne], URL : <http://edso.revues.org/2297>.

<sup>20</sup> Kergoat Danièle, Imbert Françoise, Le Doaré Hélène, Sénotier Danièle (dir.), *Les infirmières et leur Coordination, 1988-1989*. Paris, Éditions Lamarre, 1992.

distribuée encore aujourd'hui les femmes dans les premiers degrés scolaires selon une échelle où les hommes se concentrent dans les niveaux les plus élevés. En somme, plus on s'éloigne de la relation directe à l'enfant et plus on s'approche de la transmission d'un savoir dûment institutionnalisé ou de l'exercice du commandement et moins il y a de femmes : « la progression s'arrête là où commence le vrai pouvoir » (Héritier, 1996)<sup>21</sup>. L'école maternelle est une figure typique de la raréfaction des femmes de la classe à la direction d'établissement, selon une gradation qui s'établit sur la place de la parole magistrale, symbole du pouvoir par la rhétorique, opposée à celle du corps au travail réservée aux positions subalternes. Plus les tâches sont invisibles et fondues dans le répertoire flou de la relation à autrui, plus elles sont remplies par des femmes et désertées par les hommes qui y voient un risque de perte de virilité (Corbin, Courtine, Vigarello, 2011)<sup>22</sup>. De sorte que le *care* « souci des autres » en définissant une part importante de l'activité professionnelle en maternelle, notamment pour sa dimension non mesurable et non formalisée selon les normes standardisées de la qualification du travail, réactive ces principes sociaux. Le recours au concept de genre (Oakley, 1972 ; Delphy, 1998, 2001)<sup>23</sup> permet d'identifier les

mécanismes sexués en jeu qui organisent tous les secteurs de la société en répartissant les rôles sociaux de sexes (Goffman, 1977)<sup>24</sup> entre la sphère domestique et la sphère professionnelle, façonnant dès l'enfance des projets sexués de métiers du *care*. Entendu comme « souci des autres », le *care* est constitutif de l'activité pédagogique et de socialisation dans les métiers de l'éducation (Brugère, 2008)<sup>25</sup> dans une proportion plus élevée en maternelle que dans les autres niveaux scolaires. L'école maternelle remplit par ailleurs des missions d'accompagnement auprès des familles s'inscrivant de ce fait aussi dans la division sexuée du travail social (Bessin, 2009)<sup>26</sup>.

La légitimité de l'enseignement de maternelle ne va pas de soi et moins qu'ailleurs puisque tout semble concourir à brouiller les frontières qu'il y a entre la mise en œuvre de savoirs professionnels experts qui réclament un temps de formation très long d'une part, et d'autre part l'éducation familiale. « *Moi je pense qu'il y a beaucoup d'enseignantes qui pensent qu'enseignantes c'est un métier qui n'a pas besoin de s'apprendre, comme celui de mère un peu, et parce qu'on est mère, on sait donc s'occuper d'enfants. Et il y a beaucoup de parents qui pensent ça d'ailleurs* »<sup>27</sup>. Ainsi, les femmes professeuses des écoles maternelles ne bénéficient pas pleinement de leur statut de professionnelles très qualifiées et n'ont pas la reconnaissance sociale d'une fonction éducative hautement utile, mais pâtissent au contraire du statut de « mère éducatrice » et de la « fonction maternelle », aptitudes assignées et invariablement transférées dans les différents lieux sociaux où travaillent les femmes.

<sup>21</sup> Héritier Françoise, *Masculin-Féminin I. La Pensée de la différence*, Paris, Odile Jacob, [1<sup>ère</sup> édit. 1996], 2002.

<sup>22</sup> Corbin Alain, Courtine Jean-Jacques, Vigarello Georges, *Histoire de la virilité* (t.2 : *Le triomphe de la virilité. Le XIXe siècle*), dirigé par Alain Corbin, Paris, Le Seuil, 2011.

<sup>23</sup> Ann Oakley définit le genre en opposition au sexe biologique, pour mettre l'accent sur les origines sociales de ce qui avait été pris comme allant de soi, comme "naturel". Christine Delphy théorise l'économie politique patriarcale : Le patriarcat est le système socio-politique qui organise l'oppression des femmes. Sa base économique est le "mode de production domestique". Pour penser le genre C. Delphy pose "l'antécédence du genre sur le sexe".

Oakley Ann, *Sex, Gender and Society*, Farnham, Ashgate. [1<sup>ère</sup> éd. 1972], 2015.

Delphy Christine, *L'Ennemi principal. Economie politique du patriarcat*, Tome I, Paris, Syllepse

, 1998.

Delphy Christine, *L'ennemi principal. Penser le genre*, Tome II, Paris, Syllepse, 2001.

<sup>24</sup> Goffman Erving, *L'arrangement des sexes*, Paris, La Dispute, [2002, 2e éd.], 1977.

<sup>25</sup> Brugère Fabienne, *Le sexe de la sollicitude*, Paris, Le Seuil, 2008.

<sup>26</sup> Bessin Marc, « Focus - La division sexuée du travail social », *Informations sociales*, n° 152, 2009, pp. 70-73.

<sup>27</sup> Enquête B, entretien n° 3.

Toute l'histoire de ce segment scolaire<sup>28</sup> témoigne de ce mécanisme social dont la trace imprime encore l'école d'aujourd'hui. Du côté des enseignantes, les militantes témoignent : « *Je pense que la société pousse beaucoup les femmes à faire ça, parce que les femmes, ça sait s'occuper d'enfants, enfin on est vraiment dans la caricature quoi ! Et qu'on pouponne, et qu'on a l'impression que c'est naturel entre guillemets* »<sup>29</sup>. En moyenne, plus de 90%<sup>30</sup> des enseignants de maternelle sont des femmes, conservant ainsi les enseignantes dans le rôle féminin traditionnel du soin aux jeunes enfants. Il semble d'ailleurs très difficile d'y échapper tant les attentes des collègues comme des parents sont pressantes<sup>31</sup>. « *Beaucoup de parents demandent si tu as des enfants, si t'as pas d'enfants c'est que tu n'y connais rien. Et je me suis aperçue qu'il faut dire qu'on en a, et comme ça t'es une bonne enseignante. Et des jeunes collègues sont moins bien considérées par les mères si elles ne sont pas mères pour enseigner alors que ça n'a rien à voir avec l'acte d'enseigner. Moi je pense qu'il y a pas mal de femmes qui pensent que l'école c'est une sorte de prolongement du boulot*

<sup>28</sup> Ce n'est qu'en 1921 que les enseignantes de maternelle accèdent à une égalité de statut, de salaires, de services et de congés avec leurs homologues hommes du primaire. En 1972, le corps d'inspection devient mixte maternelle et primaire (IDEN), supprimant le corps spécifique à l'école maternelle (IDEM). Longtemps considérés comme de petits métiers, l'enseignement primaire et a fortiori l'enseignement en maternelle ont toujours eu du mal à faire valoir leurs besoins en expertise professionnelle (Jacques et Mona OZOUF, *La République des instituteurs*, Gallimard Le Seuil, 1992). Le fonds d'archives de l'académie de Rouen, académie de nos enquêtes, enregistre jusqu'en 1981 une école normale d'institutrices distincte de l'école normale d'instituteurs, Archives départementales de la Seine-Maritime.

<sup>29</sup> Enquête B, entretien n°2.

<sup>30</sup> Procoppe A. (2002), Les institutrices et professeurs des écoles du secteur public à la rentrée 2000. *Note d'information*, n°02.29, p. 1-6. En 1999, les hommes représentaient 6% sur les 78 400 enseignants des écoles de maternelle : « Les institutrices et les professeurs des écoles de l'enseignement public au 1er septembre 1999 », Ministère de l'éducation Nationale, *Note d'information*, N°01-19, mai 2001.

<sup>31</sup> Enquête A, observation en école maternelle.

*qu'elles font à la maison, que les deux se confondent* »<sup>32</sup>. Egalement, pour l'entourage des hommes ayant fait carrière en maternelle, ce choix détonne-t-il avant tout par le statut de fonctionnaire et sa position dans la hiérarchie professionnelle. Qu'il s'agisse de l'univers familial commerçant, des amis de la fac, ou bien encore des familles des copains de leurs enfants, la plupart sont étonnés, tant le statut d'enseignant ne leur paraît pas enviable. « *Tu es resté en maternelle, tu n'as pas beaucoup évolué !* »<sup>33</sup>, « *Avec la fonction de directeur j'ai pris des épaulettes* »<sup>34</sup>. La marginalisation de ce segment scolaire illustre la place subalterne et la faible reconnaissance accordées aux métiers du *care* quand bien même ces activités sont vitales aux sociétés (Nicole-Drancourt, Jany-Catrice, 2008 ; Tronto, 2009)<sup>35</sup>.

Il s'agirait ainsi d'un travail de femmes dont la preuve par « l'homme » nous est donnée à travers une affaire qui a fait grand bruit<sup>36</sup>. Le fait qu'un homme exerçant dans le plus petit niveau de l'école maternelle, les enfants de deux ans, subisse le jugement dépréciatif d'un inspecteur présente l'avantage de mettre à jour l'univers implicite du classement professionnel. L'affaire a éclaté dans le cas d'un enseignant de maternelle parce qu'il a été considéré comme « anormal » pour un homme de « travailler si peu » autrement dit de « garder des jeunes enfants » (Mozère, Jonas, 2011)<sup>37</sup>. Nous devons comprendre que les nombreux rapports d'inspections des femmes qui ont précédé cette affaire n'ont pas été dévalorisants, étant entendu que l'inspection concevait que l'on puisse enseigner à ce niveau à la condition précisément d'être une femme et par conséquent une mère

<sup>32</sup> Enquête B, entretien n° 3.

<sup>33</sup> Enquête D, entretien n°5.

<sup>34</sup> Enquête D, entretien n°14.

<sup>35</sup> Nicole-Drancourt Chantal, Jany-Catrice Florence, « Le statut du care dans les sociétés capitalistes », *Revue Française de Socio-Économie*, n° 2, Paris, La Découverte, 2008, pp. 7-11.

<sup>36</sup> Enquête B, entretien n° 4.

<sup>37</sup> Mozère Liane, Jonas Irène, *On « garde » des vaches mais pas les enfants. Paroles d'auxiliaires de puériculture en crèche*, Toulouse, ERES, 2011.

potentielle. En revanche, qu'un homme « joue le rôle de mère » n'est pas admis aisément par la hiérarchie professionnelle.

L'absence de reconnaissance du contenu réel de l'activité de travail effective est une double négation. Non content d'ignorer l'effort considérable de professionnalisation de la pédagogie infantile, porté de longue date par les associations et leurs publications<sup>38</sup> comme par le rôle central qu'ont joué les inspectrices progressistes dans la défense professionnelle de la valeur du travail auprès des jeunes publics, l'inspecteur considère qu'enseigner en maternelle est « un travail de femme » puisqu'il ne peut le reconnaître qu'à la condition qu'il soit exercé par une femme. Selon cet inspecteur, il s'agit quasiment d'une faute professionnelle qui sera d'ailleurs sévèrement sanctionnée par la note d'inspection, une faute de goût masculin en somme, au sens social du terme (Bourdieu, 1998)<sup>39</sup>. Entre domination masculine et dévalorisation du travail pour lequel « il suffit d'être mère », il reste peu de place pour des choix de carrières masculines atypiques. « *En 1986, il y a eu un inspecteur qui a dit au collègue homme avec ses élèves de deux ans : Monsieur, votre temps de travail aujourd'hui, ça a été dix minutes en une heure, une heure et demie. Parce qu'il avait organisé un goûter, il avait chanté, il était passé aux toilettes, bon, il a dû compter les instants de peinture et de coloriage, les trucs de jeux, c'est tout juste s'il les a comptés dans le travail de l'école maternelle. Il avait écrit ça dans son rapport* »<sup>40</sup>. Dans le cas d'espèce, les compétences du *care éducatif* pâtissent d'être confondues avec des savoirs profanes (Arborio, 1996)<sup>41</sup>.

Le scandale n'est pas arrivé par hasard, en effet l'enseignant a fait toute sa carrière en

maternelle, il s'est même spécialisé au point de devenir maître formateur. Cette trajectoire masculine est une exception professionnelle et dérange l'ordre sexué bien établi dans l'institution. Dans cet univers, les femmes sont confortées dans leur orientation vers les petits niveaux en dépit de leur formation aussi exigeante que celle des hommes, qui eux sont gratifiés d'une force de travail qu'il n'est pas concevable d'utiliser pour des jeux langagiers lors d'un goûter. L'école maternelle peut être ainsi envisagée tantôt comme un sous travail, tantôt comme un pseudo travail. L'arbitraire du jugement dépréciatif attribué au professorat une valeur selon l'âge du public scolaire et selon le sexe de l'enseignant de l'inférieur au supérieur au sein de l'édifice scolaire.

Ce déni de travail lorsque celui-ci est effectué par des femmes est une constante décrite par Laura Lee Downs (2006)<sup>42</sup> à travers les positions des patrons après 1914, convaincus par l'idéologie de l'infériorité des femmes. Pour contrer ce dogme social, depuis les origines de l'école maternelle, des femmes engagées dans la cause de l'enfance, des inspectrices<sup>43</sup> vont animer des mouvements pédagogiques très actifs et surtout très innovants dans la manière de concevoir l'acte éducatif, ce qui a fait de cette école le creuset des changements opérés dans les niveaux supérieurs sans toutefois que la reconnaissance de leur modèle ne soit pleinement acquise. Sans doute, faut-il y voir l'effet d'une obligation scolaire différée, mais l'impact de la forte féminisation ne doit pas être sous-estimé tant le *care éducatif* peine à être considéré comme un travail véritable. Pourtant, « L'attention préoccupée à autrui suppose une disposition, une attitude ou un sentiment et les pratiques de soin qui font du

<sup>38</sup> L'AGEEM : association générale des enseignants des écoles et classes maternelles publique (1921)

<sup>39</sup> Bourdieu Pierre, *op. cit.*

<sup>40</sup> Enquête B, entretien n° 4.

<sup>41</sup> Arborio Anne-Marie, « Savoir profane et expertise sociale. Les aides soignantes dans l'institution hospitalière », *Genèses*, 1996, pp. 87-106.

<sup>42</sup> Lee Downs Laura, « Salaires et valeur du travail. L'entrée des femmes dans les industries mécaniques sous le sceau de l'inégalité en France et en Grande-Bretagne (1914-1920) », *Travail, genre et sociétés*, n° 15, 2006, pp. 31-49.

<sup>43</sup> Marie Pape Carpentier, Pauline Kergomard, Maria Montessori.

*care* une affaire d'activité et de travail» (Brugère, 2009)<sup>44</sup>.

L'invisibilisation d'une large part des savoirs techniques propres à la fonction éducative auprès des jeunes enfants constitue sans doute l'injustice professionnelle la plus flagrante. Hormis les compétences didactiques liées aux savoirs disciplinaires (mathématiques, langue et littérature, éducation physique et sportive entre autres), aux savoirs transversaux (logique, expression orale, motricité), ou encore les attitudes pédagogiques liées aux savoirs psychosociaux (psychologie de l'enfant notamment et gestion d'un groupe classe), de nombreux aspects mis en œuvre dans la pratique restent encore dans le domaine de l'informel et sont vécus comme relevant de l'habileté propre au professionnel. La personnalité, le charisme, le sens du contact, la capacité d'écoute, l'aptitude à l'empathie, la sollicitude ou la bienveillance sont autant de qualités individuelles qui renvoient à un registre naturalisant par opposition à des corps de savoirs constitués collectivement et institutionnalisés. Qu'il s'agisse des codifications des actes de soin au jeune enfant, de la connaissance de l'environnement légal de toute intervention ou encore des pré-requis sociologiques et psychologiques respectueux de l'enfant accueilli, beaucoup reste à faire pour une réelle formalisation des connaissances établies dans le champ des sciences de l'éducation. Une situation qui a partie liée avec le fondement anthropologique de la féminisation de certaines tâches éducatives, affectant le travail de soin et de sollicitude aux femmes tout en réservant l'exercice de l'autorité, de la parole publique et de la technique aux hommes.

## **II. Une activité segmentée par le genre**

<sup>44</sup> Brugère Fabienne, *Le sexe de la sollicitude*, Paris, Le Seuil, 2008.

En dépit de l'acceptation de façade qu'enseigner en maternelle est un métier mixte — depuis 1977 l'accès n'est plus réservé aux femmes —, la répartition des tâches dans l'action quotidienne montre une segmentation de l'activité par le genre comme dans d'autres secteurs (Fortino, 2000 ; Boussard, Loriol & Caroly, 2007 ; Pruvost, 2007)<sup>45</sup>. En maternelle, l'arrivée d'un homme pour le remplacement d'une enseignante malade est accueillie par l'enthousiasme chaleureux de l'équipe : « *Ah ! bien tu vas pouvoir t'occuper de ceux-là. Un peu de discipline ça ne fera pas de mal !* »<sup>46</sup> ; « *Il va apporter d'autres activités : bricolage, montages ...* »<sup>47</sup>. Ainsi, les hommes disent n'avoir eu aucun souci à leur arrivée en maternelle ; les collègues semblaient au contraire plutôt contentes d'avoir un homme dans l'école, « *de la poigne* » pour les garçons de l'école. Des attentes se font jour en termes de figure paternelle, de rôle d'autorité. Le bon accueil qui leur est réservé provient d'un besoin de mixité professionnelle, mais se colore toujours d'un jeu de rôle sexué à travers les clichés sur l'esprit de sérieux des femmes opposé à l'humour, trait jugé masculin comme en témoignent les remarques de ces hommes : « *Cela permet de sortir de l'ambiance « entre femmes », de travailler sérieusement dans la bonne humeur, aspect trublion* »<sup>48</sup>. Occuper une place atypique en tant qu'homme dans un métier féminin produit des avantages, autant que des rhétoriques légitimant ces avantages (Buscatto, Fusulier, 2013)<sup>49</sup>. Ici, comme dans

<sup>45</sup> Fortino Sabine, *La mixité au travail*, Paris, La Dispute, 2000.

Boussard, Valérie, Loriol Marc, Caroly Sandrine, Une féminisation sur fond de segmentation professionnelle genrée : le cas des policières en commissariat, *Sociologies pratiques*, n°14, 2007, pp. 75-88.

Pruvost Geneviève, « La dynamique des professions à l'épreuve de la féminisation : l'ascension atypique des femmes commissaires », *Sociologie du Travail*, 49, 2007, pp. 84-99.

<sup>46</sup> Enquête B, entretien n°1.

<sup>47</sup> Enquête A, observation : Femme, professeure des écoles, maternelle du public.

<sup>48</sup> Enquête D, entretien n°4.

<sup>49</sup> Buscatto Marie, Fusulier Bernard, « Présentation : Les « masculinités » à l'épreuve

tous les milieux très féminisés, les hommes bénéficient d'un statut protégé (Lemarchant, 2010)<sup>50</sup>. « J'ai eu un accueil très chaleureux de la part des collègues, très contentes de voir arriver un homme dans l'école, et elles l'ont dit au conseiller pédagogique. Je pense avoir un statut particulier, protégé »<sup>51</sup> ; « Je me sens comme un « coq en pâte » avec les collègues femmes »<sup>52</sup> ; « J'ai été un peu chaperonné par deux collègues »<sup>53</sup>.

Dans un des cas observés<sup>54</sup> *in situ*, l'enseignant a un statut d'effectif supplémentaire et est en position de rattachement à l'école. Lorsqu'il n'est pas appelé pour un remplacement, la directrice l'occupe aux tâches de transport du matériel scolaire dans les classes et dans le montage et démontage des structures de motricité selon les demandes de chaque enseignante. En revanche, lors des interventions pour soigner les petites blessures des enfants étant tombés, c'est l'enseignante ou l'ATSEM qui agissent et ce même si l'enseignant se trouve objectivement posté à côté de l'enfant ou de l'armoire à pharmacie. On vérifie dans ces réactions instantanées que se mettent en place des attributions sexuées de tâches sur un mode automatique. Il en découle un renforcement du système de genre au sein même de l'activité des enseignants. Dans l'école, les hommes font souvent figure d'autorité, déplacent le gros matériel et ils trouvent cela normal, « naturel ». Si cela n'a pas été dit ouvertement, ils pensent que l'on attend cela d'eux, ce que l'on retrouve dans les témoignages de l'enquête par entretiens : « Je monte les parcours de motricité avec mon autre collègue homme. Je règle certains problèmes

informatiques, j'ai les outils pour ça »<sup>55</sup>. Dans cet espace professionnel de la relation à autrui, la présence d'un homme aux côtés de femmes glisse très vite en une représentation de la figure du couple parental (Jaboin, 2008, 2010)<sup>56</sup>. Des observations qui se maintiennent dans le temps au long des enquêtes : « Je travaille avec l'ATSEM depuis 30 ans, un vieux couple, mais je m'efforce de ne pas être dans la caricature : le père sanctionne, la mère câline. Je console les enfants, mais je fais comprendre très vite que je ne suis pas un parent »<sup>57</sup>. En situation de réponse urgente à un problème, l'homme enseignant déléguera souvent la tâche de *caring* aux ATSEM, lui conférant un rôle « de maman », « de femme de la classe »<sup>58</sup> : elle console les élèves, sans pour autant qu'il s'interdise de calmer les tristesses des élèves par un geste affectueux.

Au fil des entretiens, affleure chez certains hommes enquêtés en maternelle un discours stéréotypé sur les rôles sexués et leur impact dans la pratique pédagogique « Un homme est un homme, et une femme est une femme »<sup>59</sup>. Par ailleurs, l'enquête par questionnaire montre la prégnance du schéma naturalisant de la complémentarité des sexes pour l'ensemble de ces professionnels en maternelle. Toutefois, les représentations sociales témoignent chez les femmes d'un discours plus égalitaire : dans leur conception des métiers, les hommes convoquent significativement plus que leurs collègues femmes une complémentarité des rôles entre les sexes, alors que les femmes soulignent plutôt l'égalité dans l'expertise

---

des métiers « féminins », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, 2013.  
<http://rsa.revues.org/1023>

<sup>50</sup> Lemarchant Clotilde, « Être rare, un avantage dans le métier ? Les filles dans les filières techniques masculines, et inversement », *VST - Vie sociale et traitements*, n° 106, 2010, pp. 57-63.

<sup>51</sup> Enquête D, entretien n°6.

<sup>52</sup> Enquête D, entretien n°7.

<sup>53</sup> Enquête D, entretien n°8.

<sup>54</sup> Enquêtes par observation participante, S. Devineau " Ecoles maternelles", 1982-1990.

---

<sup>55</sup> Enquête D, entretien n°15.

<sup>56</sup> Jaboin Yveline, « La construction de l'identité professionnelle masculine dans un secteur en voie de mixité : le cas des hommes enseignant à l'école maternelle », in Guichard-Claudic Yvonne, Kergoat Danièle, Vilbrod Alain (dir.), *L'inversion du genre : Quand les métiers masculins se conjuguent au féminin... et réciproquement*, Rennes, PUR, 2008, pp. 243-255.

Jaboin. Yveline, « C'est bien... un homme à l'école maternelle ! », *Nouvelles questions féministes*, n° 2/ 2010, vol 29, 2010, pp. 34-45.

<sup>57</sup> Enquête D, entretien n°9.

<sup>58</sup> Enquête D, entretien n°2.

<sup>59</sup> Enquête D, entretien n°16.

professionnelle. Quant à l'idée qu'une femme serait plus avantagée qu'un homme pour effectuer le travail, elle est jugée généralement vraie en maternelle.

**Extraits du verbatim :** *Pour quelles raisons le métier avantagerait-il les femmes*

- F : *Compétences similaires entre H et F. Seul le côté affectif et pratique (soin aux enfants) peut jouer ou différer.*

- F : *Plus difficile pour l'homme de se positionner par rapport aux enfants et parents. Plus de distance physique obligée pour l'homme.*

- H : *L'apport et la relation aux élèves sont différents et complémentaires.*

- H : *La "sur-implication" affective d'une femme l'empêche parfois de traiter une situation avec la distance et le discernement nécessaire. (Une tendance et une moyenne qui n'est pas une généralité).*

- F : *Les hommes ont eux aussi des domaines de prédilection qui peuvent enrichir les apprentissages.*

- F : *En règle générale, les femmes sont plus présentes quotidiennement dans l'éducation de leurs enfants, et sont donc plus à même de les comprendre. Il me semble que les femmes font plus attention à la psychologie.*

- H : *Ce n'est pas qu'elle est plus avantagée. C'est plutôt que c'est (surtout en maternelle) une profession avec un salaire "de complément" donc moins rémunérée et donc dévalorisée.*

- F : *Car face aux parents un homme est plus respecté. Car face aux enfants un homme peut être tout aussi maternant qu'une femme.*

\* F= Femme et H= Homme

Source : *Enquête par questionnaires auprès de 118 professeur-es de maternelle, dont 101 femmes (86%) et 17 hommes (14%), 2014, DySoLa, Université de Rouen.*

Le poids de l'entourage et des attentes des familles se fait lui aussi encore largement ressentir. L'étonnement est la réaction la plus commune alternant la commisération et la compassion. Des parents se demandent ce que ces hommes ont bien pu faire pour se retrouver en maternelle, certains pensant qu'ils ont été rétrogradés. Selon eux, il ne pouvait s'agir que d'une sanction institutionnelle et non d'un choix délibéré de ce niveau par les enseignants. « *Vous n'avez*

*pas l'examen pour aller à l'école élémentaire ?* »<sup>60</sup> ; « *Vous avez fait des bêtises pour en arriver là ? Vous avez eu tous vos diplômes ?* »<sup>61</sup> ; « *Avec des tout-petits, ça doit être dur !* »<sup>62</sup> ; « *Ça a été ? Vous vous en êtes sortis ?* »<sup>63</sup> ; « *Mes amis me disent qu'ils ne pourraient pas travailler en maternelle avec 28 enfants* »<sup>64</sup>. Au fil de ces remarques, le manque de reconnaissance et la pénibilité du travail auprès des jeunes enfants sont tout à la fois attestées pour les hommes se risquant dans ce niveau scolaire et niées pour l'ensemble des femmes y exerçant le plus souvent ; ce n'est pas dur pour elles puisqu'elles sont « faites » pour ce rôle. L'incrédulité des parents se mue aussi en défiance ou au contraire en consignes éducatives autoritaires : « *Certains parents ont refusé que leur enfant soit inscrit dans ma classe* »<sup>65</sup> ; « *Les parents préféraient une femme* »<sup>66</sup> ; « *Des parents ont mené l'enquête, ça a surpris puis au bout d'un mois c'était fini. Les parents ont interrogé la personne « emploi-jeune » pour savoir ce qui se passait en classe* »<sup>67</sup> ; « *Par peur d'attouchements, il y a eu de la méfiance pendant la 1<sup>ère</sup> année, j'ai été scruté. J'ai dû faire mes preuves. Les familles ont été vigilantes puis 2<sup>ème</sup> année, changement : c'est bien que ce soit un homme, ça change. Les parents, avant de me connaître, c'est un peu de méfiance, de surprise, puis après tout se passe bien. Et maintenant, ils demandent à ce que leur enfant soit avec moi* »<sup>68</sup> ; « *Je pense avoir des facilités dans mes relations avec les pères. Certains viennent me voir dans la cour alors que je n'ai pas l'enfant dans ma classe. Pour les enfants, c'est le même processus : certaines petites filles sont impressionnées et mettent du temps pour me parler. Cela devient très fort après* »<sup>69</sup> ; « *Certains parents me disent, vous pouvez y aller, sous-entendu, n'hésitez pas à le remettre dans le droit chemin !* »<sup>70</sup> ; « *D'autres parents étaient contents qu'il y ait un homme en maternelle pour l'autorité :*

<sup>60</sup> Enquête D, entretien n°10.

<sup>61</sup> Enquête D, entretien n°4.

<sup>62</sup> Enquête D, entretien n°5.

<sup>63</sup> Enquête D, entretien n°11.

<sup>64</sup> Enquête D, entretien n°17.

<sup>65</sup> Enquête D, entretien n°4.

<sup>66</sup> Enquête D, entretien n°4.

<sup>67</sup> Enquête D, entretien n°1.

<sup>68</sup> Enquête D, entretien n°4.

<sup>69</sup> Enquête D, entretien n°6.

<sup>70</sup> Enquête D, entretien n°7.

*ça va faire du bien à mon enfant* »<sup>71</sup>. L'invocation de valeurs autoritaires et viriles ou encore la référence aux émotions dévoilent un envers du décor professionnel indispensable à la relation pédagogique, mais contrastant avec des savoirs objectivés, rationalisés. Pour cette raison, la mobilisation des affects dans l'exercice du métier et leur dépréciation conditionnent une identité professionnelle construite comme féminine<sup>72</sup>, et à l'inverse exposent plus les hommes entrés dans les secteurs de la petite enfance<sup>73</sup>. D'un côté on enregistre des expériences de conflits physiques avec des pères et de l'autre une suspicion latente de pédophilie : « *Dans deux cas j'ai dû m'opposer physiquement à deux hommes. J'ai dû montrer les crocs. Le fait d'être un homme a fait qu'ils ont cherché à aller au contact. Ils n'auraient peut-être pas agi comme ça avec une femme* »<sup>74</sup>, « *Les classes-découverte, c'est devenu difficile avec les affaires de pédophilie* »<sup>75</sup>.

Si la mixité professionnelle est balbutiante, il existe cependant des circonscriptions particulières qui ont pu bénéficier d'une politique très favorable aux enseignants hommes choisissant d'exercer en maternelle. Une série d'entretiens témoigne du rôle crucial qu'a pu jouer un inspecteur lui-même ancien professeur de maternelle et s'étant très investi dans l'AGEEM. « *Les IEN encourageaient la présence des hommes en maternelle, ils encourageaient la mixité en général. [...] Les inspecteurs ont valorisé et recherchaient des enseignants hommes pour venir travailler en maternelle* »<sup>76</sup>. De sorte que ces enseignants en

maternelle se sentent pleinement reconnus par les inspecteurs qu'ils ont rencontrés : « *J'ai toujours eu d'excellents rapports avec les IEN* »<sup>77</sup> ; « *Trois inspections en maternelle, et cela s'est bien passé* »<sup>78</sup> ; « *J'ai toujours été reconnu par les inspecteurs* »<sup>79</sup>. La mixité professionnelle même si elle reste encore rare a pour vertu de démonter les stéréotypes de métiers et illustre que ce n'est pas une question de sexe de l'enseignant. Les hommes faisant le choix de la maternelle bousculent l'ordre de la masculinité hégémonique autant qu'ils témoignent par leur parcours professionnel atypique de l'arbitraire étreint du modèle patriarcal dans l'orientation scolaire (Fontanini, 2015)<sup>80</sup>. Ceci reste toutefois très relatif dans la mesure où se profilent souvent des plans de carrières avec un passage précoce à la direction d'une école, à un statut de conseiller pédagogique puis d'inspecteur de l'éducation nationale (IEN), provoquant ainsi des tensions avec certaines collègues<sup>81</sup>. Le phénomène du « Glass escalator » étudié par Christine L. Williams (1992)<sup>82</sup> donnant des avantages aux hommes exerçant dans des professions très féminisées est bien repérable en maternelle selon des jeux de rôles sexués reposant sur une assise institutionnelle et sociale.

### III. Gestes professionnels et actes éducatifs invisibilisés par le genre

Ainsi circonscrit dans un espace professionnel féminin au sein de l'institution, et organisé par une segmentation des tâches selon des rôles de genre, le travail en

<sup>71</sup> Enquête D, entretien n°1.

<sup>72</sup> Peeters J. (2010). Les hommes doivent être prudents, des émotions et gestes dans les milieux d'accueil du jeune enfant, in enfants d'Europe.16-17.

<sup>73</sup> Marchal M. (2014), Les hommes dans le monde de la petite enfance : entre invisibilité sociale et surexposition professionnelle, association AMEPE. Blog de Mediapart "Mixité, Egalité et petite enfance".

<https://blogs.mediapart.fr/mikemarchal/blog/070614>

<sup>74</sup> Enquête D, entretien n°10.

<sup>75</sup> Enquête D, entretien n°15.

<sup>76</sup> Enquête D, entretien n°5.

<sup>77</sup> Enquête D, entretien n°12.

<sup>78</sup> Enquête D, entretien n°6.

<sup>79</sup> Enquête D, entretien n°7.

<sup>80</sup> Fontanini Christine, *Orientation et parcours des filles et des garçons dans l'enseignement supérieur*, Rouen, PURH, 2015.

<sup>81</sup> Enquête D, entretien n°4.

<sup>82</sup> Williams Christine L., « The Glass escalator : Hidden advantages for men in the « female professions », *Social Problems*, n° 39 :3, 1992, pp. 253-267.

maternelle souffre d'une connotation sociale variable selon le sexe de l'enseignant qui effectue les gestes de métier. En effet, s'applique en maternelle comme ailleurs la *valence différentielle* des sexes (Héritier, 1996)<sup>83</sup> qui est un mode d'attribution inégalitaire de la valeur à une activité selon qu'elle est réalisée par l'un ou l'autre sexe. L'encodage social des tâches réalisées subit de part en part les effets de modèles masculins ou féminins et de l'opposition technique/nature décrite par Paola Tabet (1998)<sup>84</sup>. Or contrairement à l'image d'un travail facile, les difficultés sont nombreuses, qu'il s'agisse de l'attention aux demandes des très jeunes enfants dont les moyens d'expression orale sont limités et très personnels<sup>85</sup>, ou encore de la tension exigée par l'organisation d'activités adaptées à des besoins hétérogènes et multiples. Il est remarquable d'enregistrer dans les témoignages des enseignants hommes la conscience qu'il s'agit d'un métier qui s'apprend et que les compétences en jeu n'ont rien de spontané, au point de faire envisager un changement de niveau scolaire pour l'exercice du métier. Résumés sous une forme euphémisée par l'évocation de la patience nécessaire et de la résistance au bruit<sup>86</sup>, les récits démontrent qu'il est en réalité question de compétences précises de décryptage des attentes enfantines comme de programmation des activités variées de très courte durée qui vont donc s'échelonner à un rythme soutenu tout au long de la journée. La tension de l'adulte au travail se repère à une vigilance constante mobilisée sur plusieurs cibles d'attention à la fois, autant qu'à travers une conduite fine des mouvements incessants des enfants. La gestion des ruptures de rythme entre celui de l'adulte et celui propre au jeune enfant impose une gymnastique entre les deux univers. Il s'agit là d'un travail intellectuel de décentration très exigeant autant que d'une maîtrise physique des

cadences temporelles spécifiques aux différences d'âge.

Etre toujours sur le « qui-vive », ne pas avoir de répit, ne pas pouvoir se poser un moment à son bureau, piétiner toute la journée en faisant des kilomètres à travers la classe, être isolé dans l'univers enfantin, tout cela motive le désir parfaitement bien assumé par les hommes de changer de fonction, de vouloir travailler avec des adultes. En revanche, pour les cas que nous avons rencontrés dans l'enquête, la culpabilité et le sentiment d'échec planaient dans les récits des enseignantes qui semblent tiraillées par l'obligation « d'aimer la compagnie des enfants » et piégées par leur orientation professionnelle<sup>87</sup>. Dans le cas des femmes, de la sphère privée domestique à la sphère professionnelle il y a redoublement de la demande de disponibilité aux autres. Si le sens commun suggère qu'il y a là une commodité, en réalité les enquêtées témoignent à l'inverse d'une surcharge quand elles auraient justement besoin d'une coupure avec les sollicitations du monde enfantin. D'une certaine façon, elles ne s'arrêtent jamais d'être des éducatrices, alors que les hommes en rentrant chez eux changent plus souvent de registre d'activité : « ça empiète sur mon bien-être. Moi, je recherche un travail où je rentre le soir et je passe à autre chose »<sup>88</sup>. La question de la santé au travail soulève le problème de l'envahissement de la vie privée par le travail particulièrement aigu chez les femmes qui vivent des « tensions en termes de charge de travail, de préoccupations entre les responsabilités prises dans le cadre de la famille et celles assumées au travail »<sup>89</sup> (Bercot, 2014, p.6)<sup>90</sup>.

Ensuite, le corps au travail se manifeste en maternelle par une forte sollicitation du dos, et par des précautions dans les déplacements pour l'adulte plongé au milieu de la circulation

<sup>83</sup> Héritier Françoise, *op. cit.*

<sup>84</sup> Tabet Paola, *La construction sociale de l'inégalité des sexes : des outils et des corps*, Paris, L'Harmattan, [Textes de 1979 et 1985], 1998.

<sup>85</sup> Enquête D, entretien n°3.

<sup>86</sup> Enquête D, entretien n°9.

<sup>87</sup> Enquête A, observation en école maternelle.

<sup>88</sup> Enquête A, observation en école maternelle.

<sup>89</sup> Enquête A, observation en école maternelle.

<sup>90</sup> Bercot Régine (dir.), *La santé au travail au prisme du genre. Epistémologie, enquêtes et perspectives internationales*, Toulouse, Octarès, 2014.

constante des petits enfants: « *La maternelle, ça fait mal au dos* »<sup>91</sup>; « *Problème des lombagos en maternelle, petites chaises* »<sup>92</sup>. Contrairement à une idée commune, la mobilisation du corps dans l'exercice de l'activité se révèle en réalité intense, que l'on enregistre le bruit, le rythme, la tension, la disponibilité ou encore les postures, le port de charges et les problèmes musculo-squelettiques qui peuvent survenir. De surcroît, il s'agit toujours pour les enseignants de donner une réponse professionnelle au bruit, à l'agitation et aux demandes multiples, par des mimiques, des gestes enveloppant le groupe, des pauses théâtrales ou encore des répertoires de modulation de la voix, « *La voix masculine permet aussi d'asseoir son autorité* »<sup>93</sup>. Jouer un rôle professionnel prend ici tout son sens, tant les expressions, les intonations et la gestuelle enseignante arrive à emmener le collectif de la classe. Les enquêtés livrent de nombreuses réflexions pragmatiques sur la condition physique nécessaire à l'adulte interpellé sans relâche. Souvent méconnue, voire ignorée car peu mesurée ni prise en compte, ce que les enquêtés désignent pudiquement par « énergie » décrit en réalité la base de l'exercice de toute activité de soins laquelle sera malgré tout un peu mieux reconnue chez les infirmières (Kergoat, Imbert, Le Doaré, Sénotier, 1992)<sup>94</sup>. Devant des jeunes enfants qui sont par définition complètement dépendants, des aptitudes physiques sont mobilisées, tant sur le plan du déplacement de poids que sur celui des positions contraignantes pour le squelette (se pencher vers l'avant, se baisser voire s'accroupir pour se mettre au niveau du jeune enfant, se mettre à genoux sur le tapis de constructions, soulever un enfant qui a chuté...). Toujours en mouvement, soumis à plusieurs stimulations en même temps, le corps du professionnel fait l'objet de peu d'attention y compris en termes de prévention des risques professionnels (risques pour la voix,

l'audition)<sup>95</sup>. Dans ces contextes bruyants de travail, les hommes jugent être avantagés par leur voix grave, ainsi à propos d'une collègue qui élevait souvent la voix, l'un d'entre eux note que « *La difficulté, c'est que le bruit entraîne le bruit* »<sup>96</sup>. Les études menées sur la santé au travail des enseignants montrent que la maternelle est le niveau où l'épuisement professionnel est le plus élevé et où les congés sont plus nombreux chez les femmes que chez les hommes. Egalement, les problèmes liés à l'altération de la voix touchent plus ce degré scolaire que les autres<sup>97</sup>.

L'engagement du corps dans le travail en maternelle est un aspect souvent négligé précisément parce que compris comme un ensemble de gestes « naturels », mais qui est d'autant plus perceptible que les enquêtés sont des hommes et qu'ils tentent de se projeter dans l'activité sur le long terme. Faire ce métier jusqu'à l'âge de la retraite est envisagé avec prudence, l'usure et la pénibilité y contribuent. « *Il faut quand même être en forme et disponible [...] Les enfants ont beaucoup d'énergie ... alors il faut avoir aussi beaucoup d'énergie pour être avec eux !* »<sup>98</sup>. Ainsi, loin des seules dispositions biologiques, les dispositifs physiques qui sont mobilisés dans la réalisation des tâches dévoilent un corps professionnalisé (Angeloff, Labourie-Racapé, 2004)<sup>99</sup>.

Les soins, l'hygiène du corps sont généralement pris en charge par l'ATSEM qui accompagne le passage aux toilettes et

<sup>91</sup> Enquête D, entretien n°1.

<sup>92</sup> Enquête D, entretien n°13.

<sup>93</sup> Enquête D, entretien n°17.

<sup>94</sup> Kergoat Danièle, Imbert Françoise, Le Doaré Hélène, Sénotier Danièle, *op. cit.*

<sup>95</sup> Carrefour de la santé social, 2006, *Enquête santé et conditions de travail des enseignants en début de carrière*. Enquête effectuée par la MGEN, FSU, UNSA-Education et SGEN-CFDT. N. Billaudeau et MN. Vercambre-Jacquot, Principaux résultats de l'enquête QVE « *Qualité de vie des enseignants* », Fondation MGEN/Éducation nationale, décembre 2014.

<sup>96</sup> Enquête D, entretien n°16.

<sup>97</sup> Enq QVEnseignants MGEN 2012-2013, Rapport 2014, p. 22 à 24.

<sup>98</sup> Enquête D, entretien n°12.

<sup>99</sup> Angeloff Tania, Labourie-Racapé Annie, « Le travail du corps », *Travail, genre et sociétés*, n° 12, 2004. pp. 29-31.

particulièrement lorsque l'enseignant est un homme. « *Au début, j'accompagnais aux toilettes, puis je restais dans le couloir.* » ; « *Je n'emmène jamais un petit aux toilettes : façon de me protéger* »<sup>100</sup> ; « *Le passage aux toilettes ? Je suis présent mais de loin, contrat de confiance entre l'enseignant et les élèves* »<sup>101</sup> ; « *Des papas d'origine maghrébine, qui se disaient proches des frères musulmans, remettaient en cause ma place auprès de jeunes enfants, surtout la place de l'homme qui s'occupe du passage aux toilettes, sous-entendu, c'est un travail de femme. Cela ne m'est arrivé qu'une fois* »<sup>102</sup>. En revanche, les nombreux petits accidents de la vie quotidienne mobilisent les enseignants, hommes comme femmes. Aider à moucher les nez, essuyer les doigts, attacher un vêtement, enfiler une chaussure, soigner un petit « bobo », consoler d'une chute. « *Dans les moments où les élèves se font mal : pas de souci, j'ai toujours été présent pour les élèves avec les précautions d'usage. Je ne suis pas là pour terroriser les élèves, être dans la crainte. Je consolais les élèves, comme avec mes propres enfants* »<sup>103</sup> ; « *J'ai réconforté les enfants, pris sur les genoux* »<sup>104</sup>. L'ensemble de ces savoir-faire discrets (Molinier, 2005)<sup>105</sup> décrivent une professionnalité nourrie par une éthique du *care* dans la conduite éducative. Dès lors que ces actes professionnels ne peuvent plus se faire sans se heurter aux interdits normatifs de la maternité, leur importance surgit au grand jour, puisque faute de ce travail du *care* au quotidien c'est l'activité dans sa globalité qui se grippe. Joan Tronto souligne à la fois l'universalité et le caractère collectif de ces compétences du *care* : « une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre « monde », de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible » (2009)<sup>106</sup>.

<sup>100</sup> Enquête D, entretien n°7.

<sup>101</sup> Enquête D, entretien n°5.

<sup>102</sup> Enquête D, entretien n°10.

<sup>103</sup> Enquête D, entretien n°12.

<sup>104</sup> Enquête D, entretien n°10.

<sup>105</sup> Molinier Pascale, Editorial, *Travailler*, n° 13. Editeur Martin Média, 2005, pp. 5-6.

<sup>106</sup> Tronto Jane, *Un monde vulnérable, pour une politique du care* (Moral Boundaries : a Political Argument for an Ethic of care, 1993), traduit de

Dans le travail du *care*, les hommes se décrivent comme étant moins maternels, plus scolaires, plus sévères. Du fait des craintes liées à la pédophilie, les moments de paternage sont très réfléchis à travers une recherche de mise à distance par la verbalisation dans la relation à l'enfant. La professionnalisation est ainsi la réponse opposée par les hommes aux soupçons à travers l'affirmation positive de la construction de l'autonomie de l'enfant, objectif de la maternelle. « *De plus en plus de recul au fur et à mesure de l'avancement dans la carrière ; Ne pas les engluier dans ce maternage. Je m'autorisais de moins en moins ces moments avec les enfants, ou alors c'était explicité largement. Tout était verbalisé pour éviter tout malentendu : quand un enfant s'était fait mal...* »<sup>107</sup> ; « *Les questions sont venues sur le tard par rapport aux actualités. Il y a eu un « avant » et un « après » l'affaire « Lechien ». Du coup, on a professionnalisé* »<sup>108</sup> ; « *Rester dans l'affection en gardant ses limites. Je ne refuse jamais un câlin car il y a derrière un petit coup de blues, une situation familiale compliquée* »<sup>109</sup> ; « *Je ne laisse pas le côté câlin à l'ATSEM* »<sup>110</sup> »<sup>111</sup>. Tout l'intérêt que représente cette tension exprimée par les hommes réside dans la mise à jour du geste professionnel empathique et sa codification devenue nécessaire pour les hommes.

La distance professionnelle à l'enfant est une question que les enseignantes ne se posent pas (Delphy, 1991)<sup>112</sup> contrairement aux hommes qui eux s'y confrontent immédiatement<sup>113</sup>. Or celle-ci n'est pas uniquement spatiale (lors du passage aux

---

l'anglais par Hervé Maury, Paris, La Découverte, 2009.

<sup>107</sup> Enquête D, entretien n°4.

<sup>108</sup> Enquête D, entretien n°10.

<sup>109</sup> Enquête D, entretien n°5.

<sup>110</sup> ATSEM : Agent.e Territorial.e Spécialisé.e des Écoles Maternelles

<sup>111</sup> Enquête D, entretien n°6.

<sup>112</sup> Delphy Christine, « Libération des femmes ou droits corporatistes des mères ? », *Nouvelles Questions Féministes*, n°5 16-17-18, Éditions Antipodes, 1991.

<sup>113</sup> Enquête A, observation en école maternelle.

toilettes, ou dans le fait de ne jamais rester seul dans une pièce avec un enfant), elle régit les comportements affectueux en interdisant « le bisou » qui marque la frontière entre l'intime et l'être social du jeune élève. Une borne qui n'est pas toujours clairement établie dans la panoplie des gestes féminins quand la distance est plus marquée chez les hommes. Dans le registre émotionnel, se préserver des demandes trop impliquantes suppose d'acquiescer un contrôle de soi, une maîtrise de la bonne attitude dans la négociation subtile de la réponse aux besoins des usagers de l'école. D'une certaine façon, « il faut se faire violence » comme le signalent des enseignantes militantes<sup>114</sup>.

Pour les hommes, la difficulté à parler des moments d'affection en les dénommant par le maternage souligne aussi le verrou symbolique qu'impose le sigle institutionnel d'école maternelle. Les effets sont multiples, enfermant le raisonnement des hommes dans une opposition factice entre gestes réalisés par des femmes ou des hommes, et celui des femmes dans l'implicite des gestes maternants. C'est toujours le paradigme psychanalytique de la relation dyadique mère-enfant qui prévaut dans l'éducation des jeunes enfants, à l'exclusion des approches par le travail. Sont ainsi reprises les catégories naturalisées de division du monde qui invoquent une « moralité particulière » des femmes se fondant sur la maternité (Tronto, 2009)<sup>115</sup> et dont on s'aperçoit dans cette enquête qu'il est difficile d'en faire bouger les lignes idéologiques.

Lors de nos observations en maternelle, les nombreuses enseignantes rencontrées soulevaient elles-aussi les problèmes liés à la fatigue professionnelle, comme les difficultés à supporter le bruit et l'agitation des jeunes enfants : « *Moi, je rentre chez moi à midi pour faire*

*une micro-sieste avant de remettre ça l'après-midi* ». <sup>116</sup>  
Le besoin de faire le « vide » avant de reprendre le cours de la vie familiale est souvent évoqué ainsi que les douleurs articulaires, notamment lors des flexions des genoux, mais cela s'énonce plutôt dans l'entre-soi professionnel. L'expression des femmes se révèle en réalité verrouillée par l'impératif maternant qui les renvoie à une défaillance féminine si elles n'y arrivent pas. On le constate par exemple dans les tâches de soin aux élèves, lorsqu'elles n'assument pas leur exaspération de devoir moucher les nez de vingt quatre petits au long de la journée. Et sur ce plan, les hommes sont bien mieux secondés qu'elles par les ATSEM plus exigeantes à l'égard des enseignantes, femmes comme elles. Dire ses difficultés au travail est d'autant plus délicat pour les enseignantes qu'elles présentent par avance d'être incomprises.

Ce sont donc les aspects non formalisés de l'activité qui sont rendus visibles par les hommes. La frontière entre la professionnalité et la simple parentalité s'affirme contre la proximité à l'activité familiale des femmes fondant le déni de travail associé au travail domestique (Guillaumin, 1978 ; Krinsky, Simonet, 2012)<sup>117</sup>. D'une manière générale, l'école maternelle pâtit de l'invisibilité sociale du *care* laquelle relève selon Joan Tronto de « l'indifférence des dominants » au travail qui permet de reproduire, maintenir et d'entretenir leur monde (2009), et décrit le rapport social infériorisant les tâches du *care* qui ne sont pas en soi subalternes pas plus qu'elles ne sont féminines par nature (Delphy, 1991).

<sup>114</sup> Enquête B, relevé d'observation auprès d'enseignants militants.

<sup>115</sup> Tronto Joan, *op. cit.*

<sup>116</sup> Enquête A, observation en école maternelle : Femme, 35 ans, professeure des écoles, 2 enfants en bas-âge.

<sup>117</sup> Guillaumin Colette, « Pratique de pouvoir et idée de nature : l'appropriation des femmes », *Questions féministes*, n°2, 1978, pp. 5-30.  
Krinsky John, Simonet Maude (2012), « Déni de travail : l'invisibilisation du travail aujourd'hui », *Sociétés contemporaines*, n° 87, 2012, pp. 5-23.

## Conclusion

---

Le travail en maternelle à l'épreuve de l'expérience des rares hommes dans ce segment scolaire se laisse appréhender à travers une panoplie de gestes professionnels et de tâches qui mobilisent toutes les ressources intellectuelles autant que physiques de l'enseignant. Rétablis dans leurs dimensions professionnelles explicites, les actes et les gestes de métiers décrivent tout ce que l'habitus sexué féminin avait permis de naturaliser. L'engagement dans l'activité suppose en effet un travail du corps beaucoup plus intense que ce qui est le plus souvent reconnu, ainsi qu'une mobilisation des affects qui ne va pas de soi.

Mais la part du soin et de la sollicitude dans l'activité de travail en maternelle fonctionne encore aujourd'hui comme un principe actif féminisant la profession, un principe de genre ségrégant les tâches. L'invisibilisation des compétences techniques mises en œuvre sous la forme de savoirs discrets alimente ainsi le déni de travail qui affecte ce niveau scolaire puisque le *care éducatif* ne fait pas l'objet d'un contrôle officiel explicite et valorisant. Et si les gestes de paternage ne posent pas de problème aux hommes, ils se révèlent délicats dans un contexte de forte prévention pour la protection des enfants. Ce frein à la mixité est par ailleurs redoublé par la composition déséquilibrée des équipes avec un homme et de nombreuses femmes enseignantes ou ATSEM. Alors, l'image du couple parental s'installe en lieu et place d'une véritable égalité professionnelle et conforte une segmentation sexuée des tâches. Des cadres organisationnels et institutionnels où l'expertise du métier a en réalité peu de place pour s'affirmer pleinement.

La définition de la paternité, comme celle de la maternité, est un enjeu des rapports entre les sexes, mais les choses ont bougé depuis la révolution du modèle de la famille de 1968

(Ferrand, 2004)<sup>118</sup>. De sorte que le secteur des métiers de la petite enfance ne peut plus apparaître comme un domaine d'exclusivité féminine. On le constate dans l'acceptation finalement assez aisée par les parents que des hommes enseignent en maternelle auprès de leurs enfants, autant que dans les aspirations des professionnels eux-mêmes. Pourtant, l'institution ne se réforme pas pour une meilleure reconnaissance des compétences professionnelles du *care* et laisse perdurer l'ambivalence sexuée de ses missions à travers le nom d'école maternelle.

---

<sup>118</sup> Jami Irène, Simon Patrick, « De la paternité, de la maternité et du féminisme. Entretien avec Michèle Ferrand », *Mouvements*, n° 31, 2004, pp. 45-55.

## Listes des enquêtes

---

### — Enquêtes A par observation, S. Devineau “ Ecoles maternelles”, 1997-2003.

Immersion de longue durée d'une vingtaine d'années dans sept écoles maternelles rurales ou urbaines publiques parmi 45 enseignantes et enseignants, puis observation spécifique entre 1997 et 2003 dans trois écoles comportant 18 enseignantes et enseignants. Recueil de données de première main.

### — Enquête B par entretiens et observation, S. Devineau “23 Enseignants Engagés du premier et du second degré public”, CMH-PRO, 2010.

Au niveau national, une enquête par observation du secteur Femmes de la FSU a été conduite en 2010. En Basse-Normandie ont été recueillis des récits biographiques auprès de 23 enseignant.es du premier degré, militant.es, engagé.es dans la cause d'une école progressiste au sein du syndicat majoritaire de l'éducation nationale (SNUipp-FSU). Parmi les thématiques abordées, la question de la mixité du métier était centrale. Recueil et analyse de données de première main.

Index des entretiens cités dans le texte

N°1 : Homme, professeur des écoles, primaire public, représentant syndical, Père employé des postes et télécommunications, mère au foyer, conjointe professeure des écoles et responsable syndicale.

N°2 : Femme, professeure des écoles, maternelle publique, militante syndicale, père instituteur, mère institutrice de maternelle.

N°3 : Femme, professeure des écoles publiques, responsable syndicale, père et mère employés de banque.

N°4 : Femme, professeure des écoles publiques, directrice, maîtresse formatrice, retraitée, responsable syndicale, responsable à l'OCDE, militante politique, père et mère ouvriers.

### — Enquête C par questionnaire, S. Devineau avec A. Confais, sous échantillon de l'enquête comparative menée en 2014 en Haute Normandie auprès d'enseignants de maternelle et de conseillers principaux d'éducation, DySoLa-Université de Rouen.

L'échantillon est représentatif — pour les dimensions de l'âge du fait de l'impact générationnel sur les orientations et les opinions, ainsi que du sexe pour l'étude de genre — de professionnels en poste en Normandie. [Données : MENESR DEPP/ DVE/Fichiers de paye. Champ : France métropolitaine + DOM, secteur d'enseignement Public. Année 2014, école maternelle : 10,4% d'hommes et 84,6% de femmes, moyenne d'âge = 51 ans].

Caractéristiques du sous-échantillon : 118 professeur-es de maternelle, dont 101 femmes (86%) et 17 hommes (14%), avec 41% d'enquêtés âgés de 53 à 44 ans et 34% de 43 à 34 ans. Outre les raisons du choix des métiers, la thématique du questionnaire était centrée sur le *care éducatif* : représentations du métier, du rôle du professionnel envers les enfants et les familles. Sur l'ensemble des tris

statistiques selon la variable sexe, seuls ceux présentant des différences significatives ont été retenus pour l'analyse. Données de première main.

**— Enquête D par entretiens, S. Valentin, “ Hommes exerçant en maternelle publique”, 2015-2017, Programme Mixité des métiers de la prime enfance — Mixprim — (Devineau dir.), IRIHS-GRR, Rouen Normandie Université.**

S. Valentin, professeure des écoles, enquêtrice associée au programme a recueilli 17 entretiens auprès des rares hommes exerçant en maternelle dans l'Eure. L'échantillon a été composé par la méthode par grappe. L'expérience masculine minoritaire dans un métier majoritairement féminin était au cœur des entretiens de type « récits biographiques ». Analyse de données de deuxième main.

Index signalétique des entretiens cités dans le texte :

N°1. Homme, 43 ans, DUT Mesures physiques, licence de sciences de l'éducation, 17 ans en maternelle, où il a fini directeur d'école maternelle, ZIL : remplaçant depuis 2 ans, père informaticien, mère secrétaire, conjointe assistante maternelle, 2 enfants.

N°2. Homme, 47 ans, grande section de maternelle depuis 3 ans, père ouvrier en sidérurgie, mère secrétaire, conjointe manager de rayon dans une grande surface, 2 enfants.

N°3. Homme, 37 ans, ZIL en écoles maternelles depuis 3 ans, père enseignant en lycée professionnel, mère secrétaire dans un centre d'information et d'orientation (CIO).

N°4. Homme 53 ans, conseiller pédagogique de maternelle, adjoint de l'IEN depuis 2 ans, père professeur d'enseignement technique, mère directrice d'école maternelle, conjointe enseignante de maternelle.

N°5. Homme, 56 ans, Bac économique et social, concours école normale, 56 ans, directeur d'école maternelle, conjointe inspectrice du travail, père agent de maîtrise au laboratoire de Recherches Balistiques Et Aérodynamiques (LBRA-Vernon), mère stoppeuse, remailleuse dans les vêtements.

N°6. Homme de 53 ans, a demandé un poste en maternelle en REP, conjointe enseignante dans la même école, père ajusteur, mère : secrétaire dans une entreprise. 2 enfants.

N°7. Homme, directeur d'école maternelle en milieu rural, père travaillait dans le privé avec beaucoup de responsabilités sans avoir eu le bac., mère première main dans des maisons de haute-couture, issue d'un milieu

N°8. Homme, bac technique, maîtrise d'histoire ancienne, professeur des écoles, quatre quart de décharges de direction dans des écoles maternelles et élémentaires, conjointe professeure des écoles, 2 enfants.

N°9. Homme, 59 ans, instituteur proche de la retraite, conjointe éducatrice de jeunes enfants, père ouvrier, mère au foyer, 2 enfants.

N°10. Homme, bac littéraire, maîtrise de philosophie, IEN chargé des maternelles, père artisan, mère enseignante, 2 enfants.

N°11. Homme, 53 ans, bac scientifique, concours école normale, 5 ans de maternelle en zone rurale, devenu proviseur adjoint de collège, 3 enfants.

N°12. Homme, DEUG d'histoire, BTS industrie graphique, licence de sciences de l'éducation, directeur d'école maternelle, devenu proviseur adjoint, 2 enfants

N°13. Homme 45 ans, ingénieur puis professeur des écoles, père ingénieur, mère professeure de peinture sur soie, conjointe professeure d'allemand.

N°14. Homme, 40 ans, bac économique et social, maîtrise de géographie, directeur d'école maternelle, père professeur des écoles-formateur, mère professeure de français, conjointe conseillère principale d'éducation.

N°15. Homme 57 ans, bac mathématique, professeur des écoles en maternelle, père employé, mère secrétaire, conjointe enseignante, 3 enfants.

N°16. Homme, 54 ans, bac économie, maîtrise d'arts plastiques, concours d'instituteur, directeur d'école maternelle, père géomètre, mère assimilée cadre commercial, conjointe animatrice commerciale, 2 enfants.

N°17. Homme, 37 ans, bac économique et social, licence de STAPS, professeur des écoles, directeur d'école maternelle, père instituteur, mère dans la fonction publique, conjointe professeure de lycée, 2 enfants.

---

**Index des sigles :**

DEUG : Diplôme d'enseignement universitaire général

DUT : Diplôme universitaire technologique

IEN : inspecteur de l'éducation nationale

REP : Réseau d'éducation prioritaire

STAPS : Sciences et techniques des activités physiques et sportives

ZIL : zone d'intervention limitée



**Morgane Kuehni, Laurent Bovey**

En première ligne.

Le personnel face à la violence  
dans les établissements socio-éducatifs :  
une question de genre.

Dans le canton de Vaud, de récentes modifications légales interdisent les mesures de contrainte mécanique et topologique dans les établissements socio-éducatifs. Dans ce contexte, l'accompagnement institutionnel des personnes en situation dite « complexe », soit cumulant une déficience intellectuelle et des troubles psychiques, est l'objet de nombreux débats. Partant d'entretiens semi-directifs réalisés avec des éducateurs et éducatrices, cet article questionne l'usage de la force physique par le personnel éducatif (notamment les pratiques de contention manuelle), mais aussi ses réactions face aux gestes violents des personnes en situation de handicap. Il mobilise une perspective de genre et montre que, bien que cachée et contraire aux valeurs de métier, la violence (subie et agie) trace une ligne de démarcation informelle entre le personnel éducatif et reflète un accès inégal à la reconnaissance professionnelle.

## I. Introduction

En Suisse, dans le canton de Vaud, la question de la violence dans le domaine du handicap mental fait depuis peu l'objet d'importants débats. Au début des années 2000, ce sont les violences faites aux personnes avec une déficience intellectuelle, notamment les mesures de contrainte pratiquées parfois abusivement, qui ont fortement mobilisé les associations de familles des résident-e-s. Cette mobilisation a débouché sur des modifications du cadre légal et un encadrement très strict des mesures de contrainte par l'Etat<sup>1</sup>. Plus récemment, la focale a été mise sur la question de la violence faite au personnel éducatif. Comme le relève Simone Horat, « dans un contexte centré sur une population fragilisée non responsable de ses actes et valorisant le dévouement à un public besogneux d'aide, recevoir un coup, une

insulte, une bousculade ou une morsure était vu comme un élément consubstantiel au travail. Le personnel socio-éducatif a pendant longtemps peiné à dénoncer l'exposition à des risques pour sa santé physique et mentale, et les directions des établissements ont souvent contribué à invisibiliser la problématique en la renvoyant systématiquement à un problème individuel et circonstanciel ("l'épisode") »<sup>2</sup>. Interpellées sur cette question par diverses institutions, les autorités publiques sont aujourd'hui sollicitées pour « favoriser une action cohérente et efficace » dans les établissements socio-éducatifs<sup>3</sup>. Malgré ces débats politiques et citoyens, la question de

<sup>1</sup> Département de la santé et de l'action sociale (DSAS), *Directives et canevas de protocole. Etablissement spécialisé et mesures de contrainte*, 2012. La loi sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (LAIH) est adoptée le 10 février 2004 et entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006.

<sup>2</sup> Horat Simone, *Entre dirigisme et inertie. Conception d'un dispositif de gestion de risques d'agression pour le personnel des établissements socio-éducatifs vaudois*, Lausanne, IDHEAP, 2015, p. 5.

<sup>3</sup> *Ibid.* p. 4. Notons également un récent rapport commandité par les autorités vaudoises sur les violences dans les établissements médico-sociaux : Pin Stéphanie, Simonson Thomas, Henry Valérie, Amiguet Michaël, *Violence à l'encontre du personnel des EMS et des CMS du Canton de Vaud – rapport final*, Lausanne, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, 2017.

la violence dans l'éducation sociale, particulièrement dans le milieu du handicap, constitue aujourd'hui un sujet peu investigué par les recherches scientifiques<sup>4</sup>. Dans cet article, nous proposons de questionner l'usage de la force physique par les éducateurs et éducatrices (contention manuelle notamment), mais aussi leurs réactions face aux gestes violents des résident-e-s<sup>5</sup>, en mobilisant une perspective de genre. Si la littérature a largement montré que les rapports sociaux de sexe façonnent les pratiques de travail<sup>6</sup>, les réactions à la violence, aux dangers ou l'usage de la force envers autrui, ont surtout été étudiés dans les métiers fortement masculinisés (police, armée, etc.) et ont le plus souvent été analysés sous l'angle des pratiques viriles<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> Quelques travaux portent sur la violence du personnel éducatif envers les résident-e-s (voir par exemple : Tomkiewicz Stanislas, « Institutions : un enfer pavé de bonnes intentions », *Journal du droit des jeunes*, 2013, n°324, pp. 24-29. Ou Salbreux Roger, « Du handicap à la maltraitance, en institution comme en famille », *La vie psychique des personnes handicapées*, Toulouse, ERES (coll. Connaissances de la diversité), 2009, pp. 173-196).

<sup>5</sup> Multiforme, la violence est extrêmement difficile à circonscrire et à définir. Dans cet article, nous traitons uniquement des agressions verbales et physiques du personnel éducatif par les résident-e-s, ainsi que la mobilisation de la force de la part du personnel envers ces derniers et dernières. D'autres formes de violence mériteraient d'être analysées comme telles : l'automutilation pratiquée par certain-e-s résident-e-s, les insultes, la violence des résident-e-s dirigée vers les autres résident-e-s, la contention médicamenteuse, les violences institutionnelles liées au rapport de domination entre les résident-e-s et le personnel éducatif, l'enfermement, l'imposition d'activités ou encore les violences moins visibles comme régler la douche trop chaude ou trop froide sur un-e résident-e, etc.

<sup>6</sup> Voir notamment Kergoat Danièle, *Se battre, disent-elles...*, Paris, La Dispute (coll. Le genre du monde), 2012.

<sup>7</sup> Voir à ce propos : Molinier Pascale, « Virilité défensive, masculinité créatrice ». *Travail, Genre et Société*, n°3, 2000, pp. 25-44 ; plus particulièrement sur le métier de pisteurs/euses secouristes : Duarte Antoine, Gernet Isabelle, « Héroïsme et défenses chez les pisteurs/euses secouristes », *Travail, genre et sociétés*, n°36, 2016, pp. 97-113 ; sur les policiers : Pruvost Geneviève, « Enquêter sur les policiers. Entre devoir de réserve, héroïsation et accès au monde privé », *Terrain*, n°48, 2007, pp. 131-148 ; ou encore sur les militaires : Prévot Emmanuelle, « Féminisation de l'armée de terre et

L'éducation sociale présente de ce point de vue un terrain d'enquête intéressant puisqu'elle ne repose pas sur un « imaginaire viril » pour reprendre le concept de Zolesio<sup>8</sup>. En effet, dans ce métier, la virilité ne constitue ni une réalité objective, ni une réalité subjective : les hommes ne sont pas majoritaires dans ce champ d'activité, ni historiquement, ni actuellement<sup>9</sup>, de même que les caractéristiques techniques et symboliques du métier relèvent davantage du féminin que du masculin<sup>10</sup>. Comment penser les situations de violence et l'usage de la force dans un métier fortement féminisé, fondé sur l'écoute, la douceur et l'empathie ? Violence et souci d'autrui font-ils bon ménage dans les établissements socio-éducatifs (ESE) ?

Cet article est basé sur une analyse qualitative menée suite à un travail de terrain réalisé entre 2015 et 2016 auprès de 6 ESE du canton de Vaud qui accueillent des personnes avec une déficience intellectuelle. Après avoir présenté brièvement notre démarche méthodologique (section II), nous montrerons que l'éducation sociale peut, dans certains cas, être présentée comme un « métier dangereux » et déboucher sur des formes de défenses viriles similaires à celles

virilité du métier des armes », *Cahiers du Genre*, n°48, 2010, pp. 81-101.

<sup>8</sup> Zolesio Emmanuelle, « Des femmes dans un métier d'hommes : l'apprentissage de la chirurgie », *Travail, genre et sociétés*, n°22(2), 2009, pp. 117-133. Selon Zolesio, le fait de désigner une profession comme « masculine » repose sur trois dimensions qu'elle nomme « réalités » : une réalité objective, soit un faible pourcentage de femmes, une réalité historique qui repose sur l'exclusion des femmes durant un certain nombre d'années et une réalité subjective dans la mesure où les caractéristiques symboliques et techniques du métier sont associées au masculin.

<sup>9</sup> En 2015 en Suisse, la part des femmes travaillant dans le champ professionnel du travail social tous secteurs confondus se monte à 81% (IWSB – Institut d'études économiques de Bâle, *Demande de personnel qualifié et besoin de formation dans le champ du travail social : un aperçu des différentes professions sociales et domaines d'activités, rapport final*, Olten, SAVOIRSOCIAL, 2016).

<sup>10</sup> Voir notamment : Bessin Marc, « La division sexuée du travail social », *Informations sociales*, n°152(2), pp. 70-73 ; Djaoui Elian, Large Pierre-François, « L'imaginaire dans les rapports de genres dans le champ du travail social », *Sociologies pratiques*, n°14, 2007, pp. 103-117.

mises en exergue dans des métiers masculinisés (section III). Ces formes de défense ne sont toutefois pas mobilisées de la même manière par les hommes et les femmes. Il s'agira dès lors de comprendre comment le genre façonne les pratiques de travail et d'analyser en quoi les compétences mobilisées pour faire face à la violence ou pour en user sont sexuées (section IV). Nous montrerons que les pratiques ne sont pas seulement différenciées, mais aussi hiérarchisées. Si l'usage de la force physique envers les résident-e-s heurte de prime abord les fondements éthiques de l'éducation sociale et passe pour du « sale boulot »<sup>11</sup>, il n'en demeure pas moins qu'il force la reconnaissance des pairs et joue comme une ressource fondamentale dans la formation d'une identité professionnelle valorisée et valorisante. Nous concluons en identifiant certains enjeux clés de cette problématique pour le travail éducatif (section V).

### Méthodologie

Portant sur le plaisir et la souffrance au travail du personnel éducatif, notre recherche est axée sur les éducateurs et éducatrices qui prennent en charge des situations dites « complexes », soit qui travaillent au quotidien avec une ou plusieurs personnes faisant l'objet d'un double diagnostic : déficience intellectuelle et troubles psychiques associés (troubles du comportement, de l'humeur, etc.) ou troubles envahissants du développement (troubles du spectre de l'autisme)<sup>12</sup>. Les

institutions s'accordent pour affirmer que les situations complexes constituent des « défis majeurs dans le domaine de l'accompagnement socio-éducatif »<sup>13</sup> et la littérature spécialisée souligne qu'elles mettent les équipes éducatives à rude épreuve notamment lorsqu'elles s'accompagnent d'agressions verbales et/ou physiques, d'automutilations ou d'attitudes stéréotypées<sup>14</sup>. Dans cet article, nous discuterons plus spécifiquement de la question de la violence verbale ou physique, de ses répercussions sur les professionnel-le-s (en termes de peur) et des manières d'y faire face (mobilisation de la contention physique). La formation initiale des éducateurs et éducatrices traite peu, voire pas du tout, de la question de la violence dans les institutions, les professionnel-le-s ne sont donc pas préparé-e-s ni psychologiquement, ni physiquement, à y faire face ou à en user. Le questionnement proposé nous paraît particulièrement heuristique pour la problématique investiguée dans ce dossier « le genre comme compétence ». La littérature a largement documenté en quoi les compétences peuvent entrer en tension avec les savoirs disciplinaires, en revanche elle a peu interrogé les normes, notamment sexuées, qui les sous-tendent<sup>15</sup>. Les compétences

actuellement pas de consensus sur la définition d'une situation complexe.

<sup>13</sup> Fondation Eben-Hézer, *Vision stratégique de l'évolution des Etablissements Socio-éducatifs pour personnes en situation d'handicap mental. Accompagnement des résidents souffrant de troubles importants du comportement ou âgés et très dépendants*, document non publié, 2010, p. 3.

<sup>14</sup> Entre autres : Lambert Jean-Luc, « Le personnel éducatif face aux comportements-défis d'adultes déficients intellectuels : II. Stratégies d'intervention », *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, n°14(1), 2003, pp. 41-47 ; Lambrechts Greet, Petry Katja, Maes Bea, « Staff Variables that Influences Responses to Challenging Behaviour of Clients with an Intellectual Disability : a Review », *Education and Training in Developmental Disabilities*, n°43(4), 2008, pp. 454-473 ; Cudré-Mauroux Annick, *Le personnel éducatif face aux comportements-défis. Manuel de gestion du stress dans l'intervention auprès de personnes avec déficiences intellectuelles*, Bruxelles, De Boeck (coll. Questions de personne), 2012.

<sup>15</sup> Becquet Valérie, Etienne Richard, « Les compétences transversales en questions. Enjeux éducatifs et

<sup>11</sup> Hughes Everett C., *Le Regard sociologique, Essais choisis*, Paris, Ed. de l'EHESS, 1996. Etudiant la délégation des tâches dans le monde hospitalier, l'auteur utilise la notion de sale boulot (*dirty work*) pour qualifier les tâches « physiquement dégoûtantes ou symbolisant quelque chose de dégradant et d'humiliant ». Le sale boulot peut également renvoyer à « ce qui va à l'encontre de nos conditions morales les plus héroïques » (p. 81). Dominique Lhuilier (« Le sale boulot », *Travailler*, n°14, 2005, pp. 73-98) utilise cette notion pour analyser la division morale du travail dans les activités de service.

<sup>12</sup> Commission cantonale sur les déficiences mentales et associées du Canton de Vaud, *Rapport final du GT « Besoin personnalisé et modèle institutionnel »*, 2013, p. 13. Cette définition mérite discussion car il n'existe

mobilisées pour répondre à la violence ou en user sont fortement dépendantes du cadre institutionnel et des conceptions du travail véhiculées en son sein (socialisations professionnelles), mais reposent également sur les formes de socialisations primaires des individus. Notre analyse permettra de montrer que le genre façonne largement les compétences mobilisées : hommes et femmes ne font pas la même chose face aux comportements violents, de même qu'ils et elles ne mobilisent pas la force physique de la même manière.

Les 6 institutions socio-éducatives dans lesquelles nous avons réalisé notre enquête étaient partenaires du projet de recherche, elles ont accepté d'ouvrir leurs portes et d'offrir du temps aux professionnel-le-s pour échanger avec nous sur leur temps de travail<sup>16</sup>. Malgré les tabous liés aux mesures de contrainte, à la contention ou encore à la violence dans le milieu du handicap mental, les éducateurs et éducatrices ont ouvertement parlé de leurs pratiques, probablement aidé-e-s par la garantie d'anonymat et par la volonté de transparence des directions. Le présent article repose sur l'analyse de 42 entretiens semi-directifs d'une durée de 1h à 1h30 réalisés avec 22 éducatrices et 20 éducateurs entre 20 et 60 ans<sup>17</sup>. Le tableau en annexe présente certaines données fournies par les directions des 6 ESE en avril 2016, il compare sexe,

âge, taux d'occupation, ancienneté et formation<sup>18</sup> de nos 42 interviewé-e-s avec l'ensemble du personnel éducatif des institutions investiguées. Notons enfin que les prénoms mentionnés dans l'article sont fictifs et que l'âge des interviewé-e-s a été modifié.

## II. Rhétorique guerrière et défenses viriles : l'éducation sociale, un métier dangereux ?

Les enquêtes (essentiellement anglophones) réalisées sur le personnel éducatif qui travaille avec des personnes en situation complexe mettent l'accent sur la dangerosité du métier<sup>19</sup> et sur les effets occasionnés en termes de *turnover*, *burn out* et autres dommages psychologiques<sup>20</sup>. Le discours sur les atteintes physiques et la mise en danger de soi est partagé par une majorité de nos interviewé-e-s, qui affirment que la violence fait partie intégrante des situations complexes<sup>21</sup>. Dans notre échantillon, ce sont les éducateurs et éducatrices qui travaillent avec des adolescent-e-s ou des adultes qui ont des troubles sévères du comportement qui ont fait part de soucis récurrents pour leur sécurité au quotidien :

*« En badgeant, je change de monde. C'est-à-dire que je ne suis plus dans quelque chose de plus ou moins virtuel, je me mets dans un monde, où je peux être en danger, ma sécurité physique peut être atteinte. [...] »*

pratiques des acteurs », *Education et socialisation*, n°41, 2016, p. 3.

<sup>16</sup> Le rapport qui a été présenté et discuté dans les institutions partenaires de recherche est accessible en ligne : Kuehni Morgane, Bovey Laurent, Cerrone Toni, Richard Nicole, « Les situations dites complexes des personnes en situation de handicap : plaisir et souffrance dans le travail éducatif (rapport basé sur la recherche 7241) », *Working paper du LaReSS*, n°2, 2017.

<sup>17</sup> Nous prenions contact avec les équipes éducatives proposées par les directions et menions des entretiens avec les volontaires durant leur temps de travail. Les entretiens ont été intégralement retranscrits, puis codés et analysés thématiquement à l'aide du logiciel N'vivo. Ils ont été complétés par un questionnaire fermé de douze questions avec une échelle de Likert auquel ont répondu l'ensemble des interviewé-e-s.

<sup>18</sup> En 2005, la Confédération helvétique impose un modèle de formation à 3 niveaux : les assistant-e-s socio-éducatifs-ves (ASE) (Niveau secondaire II) ; les diplômé-e-s d'une école supérieure (ES) (Niveau tertiaire B) ; et les éducateurs et éducatrices des Hautes écoles spécialisées (HES) (Niveau tertiaire A).

<sup>19</sup> Chaplin Robert, McGeorge Maureen, Lelliott Paul, « Violence on Inpatient Units for People with Learning Disability and Mental Illness : the Experiences of Service Users and Staff », *The British Journal of Developmental Disabilities*, n°52(103), 2005, pp. 109-116.

<sup>20</sup> Voir par exemple : Hastings Richard P., « Do challenging behaviours affect staff psychological well-being ? Issues of causality and mechanism », *American Journal on Mental Retardation*, n°107, 2002, pp. 207-221.

<sup>21</sup> Nous faisons ici référence au questionnaire distribué à nos enquêté-e-s : à la proposition « La violence fait partie intégrante des situations complexes », 31 personnes sur 42 répondent positivement.

*Je garde ça en tête. Et il y a des jours où ça se passe très bien et il y a des jours où ça peut être le feu, avec des coups violents. Alors on a une grille, on a plusieurs grilles ici qui vont du simple agité, perturbateur, violent et ça peut monter jusqu'à légal. [...] Moi j'ai déjà reçu une chaise par exemple, en ouvrant une porte d'un résident, une chaise qui arrivait. Si on ne fait pas attention on peut prendre des coups... des coups de tête. Moi j'ai failli me faire casser les genoux plusieurs fois, en me mettant en face. Quand un résident est assis sur son lit et si on regarde par la fenêtre en même temps qu'on lui parle, on peut se faire... on peut repartir avec une fracture ». (Enzo, éducateur, 42 ans)*

Bien que multiforme, la violence est très souvent présentée aux enquêteurs et enquêtrices sous l'angle de la dangerosité des résident-e-s. Une large part du personnel éducatif utilise d'ailleurs un registre langagier qui se rapporte à l'armée ou à la police pour parler de leur métier. Les éducateurs et éducatrices disent être « en première ligne » et « monter au front », se comparent parfois au GIGN qui part à l'assaut, sont des « ninjas des situations complexes », des « kamikazes », des « Zorro de l'éducation » ou encore des « warriors »<sup>22</sup>. Outre la rhétorique professionnelle guerrière, les éducateurs et éducatrices partagent certaines préoccupations des agent-e-s de police et agent-e-s de détention : se protéger contre une personne violente, contenir une personne récalcitrante sans faire de bavures ou faire « des interventions propres », « comme les flics » dit un responsable éducatif. Dans les foyers dans lesquels les éducateurs et éducatrices sont particulièrement exposé-e-s à la violence, nous avons d'ailleurs interviewé des ancien-ne-s gendarmes, agent-e-s de police, agent-e-s de sécurité reconverti-e-s dans l'éducation sociale. La solidarité face au danger – car

<sup>22</sup> L'utilisation de ce lexique n'est pas propre au contexte helvétique, dans une enquête menée auprès d'éducateurs et d'éducatrices qui travaillent avec des adolescent-e-s parfois violent-e-s en France, Charlène Charles relève que le personnel se définit comme le « GIGN du social » ou « les éducateurs de l'extrême » (Charles Charlène, « Rhétorique émotionnelle et précarité dans le travail social », *La Nouvelle Revue du Travail*, n°6, 2015, en ligne : <https://nrt.revues.org/2093>).

comme dit un éducateur « prendre des coups, ça crée des liens » –, la recherche d'adrénaline et l'attrait pour l'action achèvent de donner à certaines équipes éducatives des allures de sections militaires mobilisées dans un conflit<sup>23</sup>.

Comme dans d'autres métiers où il y a du danger, de l'incertitude et du « sale boulot », le personnel éducatif a construit des formes de « défenses viriles » pour supporter les gestes violents pratiqués ou subis. La virilité est ici pensée comme « une défense mobilisée contre la peur au travail »<sup>24</sup> qui permet de tenir dans une situation de travail qui expose particulièrement les travailleurs et travailleuses. Face à la violence, certain-e-s éducateurs et éducatrices mettent parfois en scène leur corporalité :

*« À un moment donné j'avais peur et j'ai compris pourquoi après, c'est qu'en fait il [un résident] me déchirait mes habits, et la direction ne voulait plus me repayer mes habits. Ils m'ont dit "il faut que tu trouves une stratégie, parce que nous on ne va pas pouvoir te repayer tout le temps des habits". Donc la direction m'a proposé de m'acheter une blouse. Et moi à cette période-là, je me suis rendu compte que je n'osais pas intervenir envers lui la même chose. Et je me suis dit "mais mince, j'ai peur ou quoi, qu'est-ce qui se passe ?". Et un coup, j'ai enlevé mon tee-shirt, je me suis mis à torse nu et je me suis rendu compte qu'en fait je n'avais pas peur. C'est que j'avais juste peur qu'on me déchire mon t-shirt, que ça me coûte de l'argent de venir travailler, enfin il y*

<sup>23</sup> Il serait intéressant de mener une étude comparative sur les troubles de stress post-traumatiques vécus par les soldats rentrant du front et par les éducateurs et éducatrices étant particulièrement exposé-e-s à la violence. Le contexte anxiogène et stressant, le risque d'être blessé-e gravement, l'environnement violent constituent des facteurs communs aux deux métiers. Les éducateurs et éducatrices adoptent des méthodes similaires aux membres du GIGN pour éviter que l'anxiété ne les paralyse et contamine le reste de l'équipe en masquant l'émotion (*suppression expressive*) ou en régulant leurs émotions (*réévaluation cognitive*) (Sala Gabriel, Haag Christophe, « Comment vaincre l'anxiété en situation extrême. Les secrets du GIGN, unité d'élite de la gendarmerie nationale », *Revue française de gestion*, n°257, 2016, pp. 129-147).

<sup>24</sup> Molinier Pascale, « Prévenir la violence : l'invisibilité du travail des femmes », *Travailler*, n°3, 1999, p. 79. Voir également : Dejours Christophe, *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Paris, Seuil (coll. Points), 1998.

*avait quelque chose qui me dérangeait. Mais non, je n'ai pas peur*». (Sylvain, éducateur en formation, 28 ans)

Se mettre torse nu et exposer son corps aux blessures et aux morsures est une façon de « faire la nique à la peur », de transposer la peur pour continuer à travailler en opérant un « déni de réalité »<sup>25</sup> qui permet « de se protéger de l'angoisse »<sup>26</sup>. Si le corps est souvent mis en scène, les éducateurs et éducatrices mettent également en récit les épisodes de violence des résident-e-s. Ces discours insistent très souvent sur la force surhumaine des résident-e-s<sup>27</sup> et mettent en exergue la dangerosité du métier :

*« Il était dans sa chambre, là, à ce moment-là et il a commencé à déchiqueter son matelas avec les dents. Il a complètement déchiqueté enfin il y en avait partout, il a des forces incroyables. Ça paraît assez surréaliste mais voilà. Il avait déféqué dans sa chambre, il jouait avec ses selles, il criait et on était complètement démuni. On s'était dit, là, à ce moment d'essayer de lui donner un bain avec des linges mouillés dessus pour essayer de le contenir de cette façon. Ça semblait l'apaiser pendant un petit moment. Et tout d'un coup il s'est relevé de la baignoire, il a pris les linges mouillés, il les a pris dans ses dents, il les a déchirés. Enfin aussi une force, je dirais, surhumaine en fait même. Il a commencé à tout casser enfin à crier, à hurler. On était les deux, incapables de le maîtriser et incapables de savoir ce qu'il fallait faire ».* (Jérôme, éducateur, 45 ans)

Ces récits ont une double fonction : ils permettent d'une part d'exorciser, de banaliser ou de normaliser la violence comme partie intégrante du travail éducatif et, d'autre part, de renforcer la cohésion des équipes éducatives en excluant les professionnel-le-s qui ont peur. Dans plusieurs groupes éducatifs visités, certain-e-s éducateurs et éducatrices sont parti-e-s de

leur propre chef ou ont été « pressé-e-s » par l'équipe car ils ou elles avaient peur d'aller au travail et de se confronter à une situation de violence. Jérôme, cité ci-dessus, reste traumatisé par cet épisode, il n'a jamais aimé « l'action » et « l'adrénaline » et ne souhaite plus vivre ce genre de situations. Le résident qui « déchiquetait son matelas avec ses dents » a été changé de groupe en même temps que l'équipe implosait, un sentiment d'échec plane depuis lors sur le groupe éducatif auquel appartient Jérôme, dépeint comme le groupe qui n'a « pas su faire ». Cette histoire sert de cas d'école : le directeur de l'institution demande parfois à Jérôme et à ses collègues de raconter l'histoire aux stagiaires pour les « prévenir » que le métier n'est pas facile. Un historique rédhibitoire des pires violences vécues dans les foyers éducatifs est d'ailleurs parfois exposé aux nouvelles recrues, officiant comme une forme de « test » d'entrée, de rite de passage ou de mise en garde contre les risques potentiels opérant un tri entre celles et ceux qui tiendront le coup et les autres. Eléonore, éducatrice en formation, raconte son premier jour dans un foyer :

*« C'était la terreur, pour moi. Enfin moi, la première image que j'ai... alors maintenant j'en rigole, mais sur le coup je n'ai pas rigolé du tout. La première image que j'ai [...], c'est un résident de 2 mètres, qui arrive nu, qui me court contre pour venir me renifler. [...] J'étais tétanisée, donc je ne connaissais pas du tout le monde du handicap de l'autisme. [...] je me suis arrêtée, et puis en fait il s'est penché vers moi comme ça, donc moi j'ai cru qu'il voulait me faire la bise, donc je lui ai fait la bise en fait. Et puis là les collègues ont rigolé en disant : "Non ce n'est pas ça, en fait il te sent, parce qu'en fait il voit beaucoup par le nez". [...] Et puis le premier jour où j'ai travaillé là-bas en fait, j'ai un collègue qui lui m'a raconté toutes les pires choses qui pourraient m'arriver là-bas. [...] Moi, pendant longtemps, j'avais honte d'avoir peur au travail, d'avoir peur de la violence. Je le vivais comme une honte et un échec, en me disant : mais voilà... Parce que notamment au niveau de la hiérarchie ou des partenaires extérieurs, je n'étais entre guillemets pas digne, pas faite pour ça... ».* (Eléonore, éducatrice en formation, 33 ans)

<sup>25</sup> Molinier Pascale, « Virilité défensive, masculinité créatrice », *Travail, genre et sociétés*, n°3, 2000, p. 30.

<sup>26</sup> Lhuillier Dominique, « Le sale boulot », *art. cit.*, p. 91.

<sup>27</sup> À plusieurs reprises, des interviewé-e-s comparent les résident-e-s à des animaux. Cette comparaison est alimentée par l'absence de parole de certains résident-e-s, les cris et la bave, mais également par les rapports physiques brutaux et « bestiaux » que le personnel éducatif entretient parfois avec les résident-e-s.

La peur ressentie par Eléonore est d'autant plus grande que la formation ne prépare pas à ce type de confrontation. Hormis les cours de self-défense<sup>28</sup> mis en place dans toutes les institutions et largement suivis par le personnel éducatif, il convient de souligner que les manières de faire face à la violence sont souvent « bricolées » en situations et apprises sur le tas en voyant les collègues (ré)agir. Dans les cas où les éducatrices et éducateurs parviennent à vaincre leur peur et maîtriser les situations de violence, nous pouvons parler de « récits héroïques » qui soulignent le caractère courageux du travail et exceptionnel du métier. Dans ces récits, « les difficultés deviennent source de positivité puisque leur affrontement et leur dépassement forment autant de preuves individuelles et collectives de l'engagement courageux dans le travail »<sup>29</sup>. Ces récits font donc office de « tri » entre les professionnelles qui sont prêt-e-s à prendre des risques et celles et ceux qui n'ont pas les « épaules », l'« étoffe » ou encore « le caractère » pour faire face aux situations de violence (nous reviendrons sur cette forme de naturalisation des compétences mobilisées : être fait-e pour ce métier). Emilien cité ci-dessous souligne par exemple le courage du personnel éducatif qui n'hésite pas à « aller au contact à mains nues », contrairement à d'autres corps de métier comme les ambulanciers ou les policiers<sup>30</sup> :

« [Le] résident était complètement en décompensation et pour finir, on a appelé l'ambulance pour qu'ils viennent le chercher. L'ambulance est arrivée, donc deux mecs super costauds. Ils m'ont dit "euh... nous on ne va pas (rire), il faut appeler la police". Alors

*j'ai appelé la police, je leur ai dit de venir, alors ils ont envoyé un policier qui est arrivé, il entendait hurler et tout ça. Il disait "je vais appeler mes collègues". Il a appelé ses collègues. [...] Il y avait la police, le médecin pour le sédaté, enfin voilà. Et lui, il hurlait, il hurlait, et puis plus il y avait de monde qui arrivait, moins il hurlait. Alors je pense qu'il entendait qu'il y avait des gens qui arrivaient et du coup, à un moment donné quand tout le monde était bien en place, il ne criait plus. Alors les mecs ils disent d'ouvrir la porte, il ouvre la porte, et les mecs avec les boucliers antiémeute et tout, deux, et puis je le vois assis sur son lit comme ça (rire) ».* (Emilien, éducateur, 38 ans)

L'expérience et la socialisation professionnelle permettent aux éducateurs et éducatrices de limiter les impacts de la violence en s'éloignant rapidement, en s'enfermant dans une pièce, en esquivant les coups, en se positionnant de  $\frac{3}{4}$  pour éviter un coup direct ; il n'en demeure pas moins que leur corps est parfois blessé : morsures, griffures, contusions, bleus, coquards, nez cassé, poignet brisé, cheveux arrachés, etc. Dans notre enquête, nous avons constaté une banalisation des blessures et une mise à distance du corps : les blessures occasionnées sont « superficielles », « normales », elles « font partie du boulot ». Ce sont les conjoints (hommes) ou les enfants qui marquent leur étonnement ou leur désapprobation devant les corps meurtris de leurs proches :

« Un jour moi je suis rentré chez moi, j'avais la jambe, mais complètement lacérée quoi, tu vois. J'avais pris des coups... des coups de latte. Tu rentres chez toi, tu ne fais pas trop gaffe, donc tu vois, tu te changes, tu remontes un peu le pantalon, et puis tu as tes gosses... et puis tu as tes gosses qui voient que tu as la jambe toute défoncée, ils te disent "mais tu n'es pas un papa indestructible ou quoi (petit rire), tu n'es pas un papa indestructible, mais ce n'est pas normal que tu puisses te faire blesser au boulot quoi" ». (Christophe, éducateur responsable, 46 ans)

La mise à distance de son propre corps blessé (ou en tous les cas marqué) s'explique par le fait que les violences sont décrites comme faisant partie intégrante du métier, voire que les comportements violents des

<sup>28</sup> Ces formations de self-défense posent toutefois problème lorsqu'elles enseignent des manières brutales de mettre quelqu'un à terre ou de contre-attaquer, ce qui n'est pas toujours indiqué avec des personnes en situation complexe comme le relèvent nos enquêtés-e-s.

<sup>29</sup> Le Lay Stéphane, « Etre éboueur à Paris », *Travail, genre et sociétés*, n°33, 2015, p. 109.

<sup>30</sup> Lors d'un colloque sur le handicap mental, un responsable de formation en soins infirmiers se plaignait que le personnel n'était pas suffisamment formé à esquiver les coups. Une cadre de l'Etat déclarait en prolongement que ce que les éducateurs et éducatrices enduraient, aucun-e infirmier-ère en psychiatrie n'accepterait de le vivre une seule minute (sous-entendu : le personnel infirmier pratiquerait à la place la contention mécanique ou chimique).

résident-e-s sont justifiés par de « mauvaises » interventions éducatives. Si ce point n'est pas développé dans cet article, il nous semble important de mentionner la « catégorisation ou codification indigène »<sup>31</sup> des actes violents par le personnel éducatif. Les interviewé-e-s différencient les actes violents « malveillants » des résident-e-s (notion de conscience ou de volonté de nuire) ; les actes violents « inconscients » (liés à la situation de handicap mental ou de trouble psychique) ; les actes violents « justifiés » qui relèvent d'une pratique professionnelle mal ajustée à la situation ou d'une étourderie de la part du personnel éducatif (mauvaise position, impatience de l'éducateur ou de l'éducatrice qui provoque une crise, violence comme « mode de communication » de certain-e-s résident-e-s). Indépendamment de leur gravité objective, les premiers sont signalés à la hiérarchie (qui transmet les rapports au Département), alors que les deuxièmes et troisièmes sont généralement passés sous silence ou « gardés » au sein de l'équipe éducative. Cette manière de procéder est transversale aux institutions dans lesquelles nous avons mené notre enquête de terrain et contribue à entériner la violence comme consubstantielle au travail d'accompagnement des situations complexes. Cela fait partie des « risques du métier » comme nous l'avons entendu à plusieurs reprises dans nos entretiens :

*« Interviewer : Donc dans ce cas-là [quand un résident fait une crise pendant le repas], vous sortez la personne ? Vous le faites comment ? »*

*Enzo : Manu militari.*

*Interviewer : De force ?*

*Enzo : Ouais, par force, par la force. Non là, il n'y a pas d'autres solutions. Donc on essaie de ne pas prendre de coups et de ne pas en mettre. Ça c'est une*

*définition, c'est assez clair, et quand on en prend et bien ma foi moi j'accepte le jeu quand je prends un coup et bien, voilà quoi, j'ai pris un coup, mais c'est moi qui suis allé le chercher. Donc je ne m'en fais pas toute une montagne. Je sais que ça fait partie des risques du métier, en tout cas, celui que je me représente ». (Enzo, éducateur, 42 ans)*

La mise au jour de cette catégorisation indigène des actes violents des résident-e-s permet tout d'abord de différencier et hiérarchiser ces actes selon leur degré de légitimité perçu par le personnel éducatif et expliquer ainsi le peu de signalement des cas de violence dans les institutions. Mais cette catégorisation est également intéressante parce qu'elle nous a permis de repérer des différences importantes entre les éducatrices et les éducateurs dans leur manière de travailler, notamment en ce qui concerne les actes de violence « justifiés ». Dans la bouche de plusieurs éducateurs, un acte violent de la part des résident-e-s est « justifié » lorsqu'ils utilisent la force à leur rencontre (comme ci-dessus sortir *manu militari* un résident de la salle) ; alors que les éducatrices parlent davantage d'actes « justifiés » lorsqu'elles commettent des erreurs d'appréciation ou font preuve de mauvaise anticipation (nous y reviendrons ci-dessous). Nous l'avons dit en introduction, le genre imprègne les pratiques de travail : hommes et femmes mobilisent des compétences différenciées face à la violence, de même qu'ils et elles usent de la force physique différemment. Ces différences font l'objet de notre troisième chapitre.

### III. Contention et corps à corps : des pratiques différenciées selon le sexe

Si les mesures de contraintes ont été supprimées dans le canton de Vaud en 2006 (sauf dans certains cas exceptionnels<sup>32</sup>),

<sup>31</sup> « La codification indigène, dans les entretiens de recherche notamment, exprime une vision du monde qui constitue à la fois une « construction mentale de la réalité sociale » (Berger et Luckmann, 1966) et le résultat d'un dialogue contextualisé avec des conceptions différentes et notamment des catégorisations officielles » (Demazière Didier et Dubar Claude, « Dire les situations d'emploi. Confrontation des catégorisations statistiques et des catégorisations indigènes », *Sociétés contemporaines*, n°26, 1997, p. 106).

<sup>32</sup> Une mesure de contrainte « restreint la liberté personnelle et le mouvement du résident sans ou contre sa volonté, par des moyens physiques mécaniques (attachement) et/ou topologiques » (Département de la

d'autres formes de contention « moins visibles » perdurent. Plusieurs éducateurs et éducatrices relèvent par exemple une augmentation de la médication et de la « contention physique ou manuelle » (maintenir les mains ou les bras des résident-e-s, plaquer un-e résident-e à terre, le ou la ceinturer) pour pallier à la fin des mesures de contrainte. Ces formes de contention se pratiquent au bénéfice d'un flou juridique et restent peu réglementées aussi bien par l'Etat (qui ne traite pas de la contention dans la dernière loi sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées), que par les institutions qui édictent quelques prescriptions limitant les « contentions physiques » à 30 minutes, en présence d'un-e autre collègue et stipulent qu'elles doivent être signalées à la hiérarchie. Au niveau du personnel éducatif, l'interprétation des prescriptions et des limites de la contention est très différente suivant les groupes et les institutions : la contention manuelle fait partie intégrante de la panoplie des pratiques éducatives dans certains foyers, alors qu'elle est vivement critiquée et bannie dans d'autres<sup>33</sup>. Dans le contexte psychogériatrique, Lucie Lechevalier Hurard qualifie ces formes de contraintes « d'interstitielles », « étant donné leur caractère peu réglementé et la discrétion avec laquelle elles sont mises en œuvre, généralement en dehors du regard extérieur

(des familles des patients) »<sup>34</sup>. Un éducateur fait le récit d'une contention dans un foyer qui accueille des adolescent-e-s en situation complexe :

*« Hier par exemple, j'ai dû la [une résidente] maintenir parce j'étais dans une espèce d'espace confiné où j'allais me prendre [des coups], donc j'ai réussi à la tenir, [...]. Donc je lui ai tenu les mains, elle est tombée, je l'ai gardée sur le dos, avec les mains comme ça et puis mes fesses qui étaient à peu près au niveau de ses cuisses. Du fait qu'elle était couchée sur le dos je ne craignais pas trop ses jambes. Parce que quand elle est couchée sur le ventre, elle balance des coups de latte dans le dos. Donc là, j'étais assez bien, je faisais juste gaffe qu'elle essaie pas de me cracher dessus. Donc j'avais aussi à un moment donné pris sa main pour la mettre devant sa bouche si elle essaie de me cracher dessus ».* (Emilien, éducateur, 38 ans)

C'est un véritable corps-à-corps qui se joue entre les éducateurs et éducatrices et les résident-e-s, un rapport asymétrique, parfois violent, qui peut dérapier lorsqu'il faut s'imposer et contenir un-e résident-e. Dans le discours du personnel éducatif (tous sexes confondus), il y a des corps faits pour cela : les hommes, les grand-e-s, les baraqué-e-s, les corps qui ont pratiqué des sports de combat, les ancien-ne-s agent-e-s de prison, les militaires ou policiers et surtout celles et ceux qui n'ont pas peur de monter au front. De par leur socialisation au contact physique et à la bagarre, les hommes sont souvent tout désignés pour s'occuper de la besogne de la contention, même s'ils s'en défendent partiellement lorsque nous posons la question frontalement dans les interviews.

*« Interviewer : Ça fait plusieurs fois que vous le dites, c'est important d'être un homme pour travailler avec ces situations complexes ?*

*Pierre : Non. Ah... Non. Non, non. Non, le seul avantage, petit entre guillemets, c'est au niveau de l'assurance physique. [...] En général, un homme a moins peur quand même d'un petit affrontement physique, s'il doit avoir lieu, qu'une femme. Voilà,*

santé et de l'action sociale (DSAS), *Directives et canevas de protocole. Etablissement spécialisé et mesures de contrainte, art.cit.*, p. 3). Depuis 2006, une directive inscrit le principe d'une interdiction de toute mesure de contrainte sauf dans des situations exceptionnelles où « les équipes éducatives sont confrontées à des situations extrêmes dues à des troubles du comportement du résident » (*ibid*, p. 3). Il y avait environ une quinzaine de mesures de contraintes actives en 2015 dans le Canton.

<sup>33</sup> Une littérature fournie dans les domaines de la psychologie et de la psychiatrie, mais aussi dans le champ du travail social, documente les bienfaits de la « fonction contenante » et différencie la contention de la « contenance ». Cette dernière est assimilée à une prise en charge globale (institutionnelle, éducative, médicale), thérapeutique, sécurisante, non punitive et vise le recentrage des résident-e-s et la restauration d'un cadre. Voir le numéro de la revue *Pratiques en santé mentale* : « De la contention à la contenance : la psychiatrie au risque de la liberté », 60<sup>e</sup> année, 2014.

<sup>34</sup> Lechevalier Hurard Lucie, « Faire face aux comportements perturbants : le travail de contrainte en milieu hospitalier gériatrique », *Sociologie du travail*, n°55, 2013, p. 288.

*je pense que c'est dans l'ordre des choses quoi* ». (Pierre, éducateur, 50 ans)

Si la ligne de démarcation entre le personnel qui mobilise la force à des fins de contention manuelle suit largement la bicatégorisation des individus selon leur sexe, il convient toutefois de ne pas naturaliser les compétences (ne pas avoir peur) et les pratiques (user de la force envers autrui). Le personnel éducatif qui mobilise son corps et sa force possède les « attributs sociaux associés aux hommes et au masculin : la force, le courage, la capacité à se battre, le droit à la violence et aux privilèges associés à la domination de celles, et ceux, qui ne sont pas, et ne peuvent pas être virils : femmes, enfants... »<sup>35</sup> et personnes en situation de handicap pourrions-nous ajouter. Toutefois, le sexe du personnel éducatif importe moins que le système de représentation qui juge l'utilisation de la force comme une pratique masculine (à toute fin utile rappelons ici que le genre désigne un rapport social et un diviseur, il est « le système qui produit une bipartition hiérarchisée entre les hommes et les femmes »<sup>36</sup>). En effet, dans nos entretiens, les femmes qui usent de telles pratiques sont considérées comme ayant un style de prise en charge masculin, fondé sur l'absence totale de peur<sup>37</sup> :

*« Elle [sa collègue], elle n'a peur de rien. Elle, c'est une warrior complète. Moi elle m'a scotchée dès le départ. Il y a un côté où je suis complètement admirative de cette absence de peur totale qu'elle a. Et puis voilà, elle est très masculine dans sa façon d'appréhender les prises en charge, elle n'a pas cette... au niveau de la peur et de la violence, elle n'a pas justement cette peur et cette retenue que [une autre collègue] et moi on peut avoir. [...] Elle, elle va au physique tout de suite, ouais. Et puis toute seule, elle n'appelle personne, quitte à se faire*

*démonter, voilà, elle y va* ». (Eléonore, éducatrice en formation, 33 ans)

Partant de notre matériel empirique, nous avons identifié deux modèles de prises en charge des situations complexes : l'un masculin, l'autre féminin, bien qu'ils ne soient pas exclusivement utilisés par l'un ou l'autre sexe. Ces deux modèles reprennent largement la catégorisation des infirmières « professionnelles de l'agitation » établie par Pascale Molinier et Lise Gagnard à propos de la contention dans les hôpitaux psychiatriques français dans les années 1950 : il y a les « caïds » qui ont « l'art de mater les malabars », caractérisées par un physique capable d'écraser les collègues comme les malades, et les infirmières de type « maternel », « d'un dévouement inlassable »<sup>38</sup>. Dans notre enquête, la prise en charge masculine est caractérisée par le fait « d'aller au physique », « quitte à se faire démonter », pour reprendre l'expression d'Eléonore citée ci-dessus. Cette prise en charge mise clairement sur l'usage de la force : il faut pouvoir endurer physiquement et ne pas avoir peur de prendre des coups. En revanche, le modèle féminin de prise en charge des situations complexes mise davantage sur l'anticipation et la mise en place d'un cadre sécurisant pour les résident-e-s : les rassurer et les calmer en leur parlant et entreprendre tout ce qui est possible pour désamorcer les épisodes de violence. Si l'anticipation est au cœur du modèle féminin de prise en charge (plutôt que le « dévouement »), nous rejoignons Pascale Molinier lorsqu'elle défend le principe qu'on « ne peut pas analyser les surgissements de la violence subie ou agie dans les activités féminines sans avoir au préalable décrit en positif ce que les femmes font comme travail pour prévenir la violence »<sup>39</sup>. Si dans les interviews que nous avons menées avec des éducatrices, cette manière de faire est souvent justifiée par l'incapacité

<sup>35</sup> Molinier Pascale, Welzer-Lang Daniel, « Féminité, masculinité, virilité », in Hirata Hélène, Sénotier Danièle, Laborie Françoise (dir.), *Dictionnaire critique du féminisme*, Paris, PUF (coll. Politique d'aujourd'hui), 2000, p. 77.

<sup>36</sup> Bereni Laure, Chauvin Sébastien, Jaunait Alexandre, Revillard Anne, *Introduction aux études sur le genre*, Paris, De Boeck, 2012, p. 10.

<sup>37</sup> Nous pouvons parler de « surenchère virile » de certaines femmes, Molinier Pascale, « Virilité défensive, masculinité créatrice », *op. cit.*, p. 31.

<sup>38</sup> Molinier Pascale, Gagnard Lise, « Comment désentraver les agités ? Peur et contraintes en psychiatrie », *Actes de savoir, La contrainte*, 2008, p. 148.

<sup>39</sup> Molinier Pascale, « Prévenir la violence : l'invisibilité du travail des femmes », *Travailler*, n°3, 1999, p. 80.

morphologique « d'aller au physique », elle ne s'y réduit de loin pas et concerne davantage une autre manière d'accompagner les résident-e-s :

*« Mais après voilà, il y a aussi tout de suite des différences, parce que quand je vois par exemple mes collègues masculins agir, certains par exemple ils arrivent à les prendre, les enserrer et puis les porter – ce que moi je ne peux pas faire en fait, physiquement. Et puis ils y vont. Donc j'ai aussi pas mal appris avec une collègue qui était là. Et puis elle, voir un petit peu aussi comment elle faisait, et puis quelles étaient en fait les stratégies qu'elle avait mises en place. Et puis voilà, elle, sur la sécurité, elle est beaucoup sur le travail en amont, ce que je fais aussi maintenant, c'est-à-dire qu'on va apporter un cadre peut-être un peu plus restrictif en amont, et puis on va beaucoup cadrer à la voix. Et il y a généralement moins de débordements physiques, avec un travail en amont, alors que certains collègues – il n'y a pas de notion de jugement là-dedans hein – mais certains collègues masculins, à partir du moment où ils savent que physiquement ils peuvent gérer, ils vont peut-être être moins cadrants verbalement, mais beaucoup plus solides physiquement. C'est-à-dire qu'ils vont vite avoir tendance à prendre un bras, à diriger. Alors que moi je vais beaucoup plus être sur la voix, je vais éviter au maximum le contact physique, parce qu'en plus, avec certains résidents, plus on va dans le contact physique, plus c'est ce qu'ils vont chercher pour être rassurés ». (Eléonore, éducatrice en formation, 33 ans)*

Nous avons mentionné précédemment que les actes violents des résident-e-s, notamment ceux qui apparaissent comme « justifiés » aux yeux du personnel éducatif, nous avaient permis de comprendre les différences sexuées dans les pratiques de travail. Dans les deux cas, l'acte de violence des résident-e-s est explicitement rattaché à la prise en charge ; toutefois, il vient sanctionner l'usage de la force par le personnel éducatif qui adopte un style masculin de travail (certains éducateurs assimilent ces situations à des « duels » dans lesquels deux personnes consentantes s'opposent et où il serait « juste » de donner et recevoir des coups). En revanche, pour les personnes qui adoptent un style de prise en charge féminin, l'acte violent des résident-e-s

« justifié » répond au mauvais travail d'anticipation ou à une mauvaise évaluation de la situation qui a mis en échec les techniques de désamorçage de la violence. Une éducatrice explique pourquoi elle ne signale pas certains coups à sa hiérarchie :

*« J'estimais que les coups que je recevais venaient d'une erreur de ma part en fait. Parce que voilà je savais que c'était quelqu'un qui avait besoin de connaître les gens et puis c'était toujours les coups c'était toujours parce que j'avais été trop vite dans quelque chose ou parce que, voilà, la douche c'était la misère avec lui et je savais que si je prenais un coup c'est que j'avais mal géré, c'est que je lui avais mis la douche trop vite dessus ou que, je ne sais pas, que je ne l'avais pas prévenu que j'allais lui mettre le shampoing ». (Béatrice, éducatrice en formation, 23 ans)*

Mentionnons encore que les types masculins et féminins de prise en charge coexistent non sans quelques tensions dans les établissements visités. Plusieurs éducatrices soulignent par exemple que les résident-e-s sont habitué-e-s aux prises en charges musclées et que leur travail d'anticipation s'en trouve péjoré ou davantage difficile à mettre en place car les résident-e-s « cherchent » la confrontation physique. Elles soulignent par ailleurs qu'elles sont dépendantes des éducateurs en cas de débordement. Elles se disent enfin capables d'utiliser leur force même lorsqu'elles sont « petites » (ce n'est donc pas une question morphologique), mais la plupart d'entre elles vivent mal le fait de devoir « aller au physique » en cas d'échec des techniques d'anticipation :

*« On avait un résident qui pouvait user de violence et que j'ai dû une fois mettre à terre. Alors effectivement, j'ai eu de la chance [...] de suivre une formation "comment répondre à la violence à laquelle on était confrontée" et je n'avais jamais dû l'utiliser. Mais là j'ai dû l'utiliser, parce que cette personne était en train d'agresser un autre résident. Donc on m'avait appris à mettre quelqu'un par terre, mais gentiment hein. L'accompagner... C'était très drôle, parce que le gars il a rien compris. Il est resté je pense une demi-heure par terre à pas comprendre ce qui lui était arrivé. Il y avait un jeune à côté, un remplaçant [intérim], qui était resté dans cette*

situation comme ça, pis après qui dit : “oh ben la petite dame alors elle est petite mais elle y va” (rire). Mais bon, après moi j’ai pleuré, enfin je n’étais pas bien ». (Carla, éducatrice en formation, 45 ans)

Si plusieurs éducateurs rencontrés mobilisent un type féminin de prise en charge dans la mesure où ils font un travail d’anticipation, celui-ci est peu décrit et peu médiatisé. En revanche, les rares femmes qui adoptent des styles masculins de prise en charge sont très souvent citées dans les entretiens<sup>40</sup>. Ces « transgressions » ne débouchent pas pour autant sur une « neutralisation du genre »<sup>41</sup> : nous trouvons dans la plupart des foyers visités un discours sur la complémentarité des hommes et des femmes, et non leur interchangeabilité, ou leur substituabilité, en termes professionnels. Ce discours, largement fondé sur les stéréotypes et les « habitus sexués » des deux groupes de sexes, se retrouve notamment lorsque les femmes disent qu’elles préfèrent travailler avec des éducateurs (hommes) pour assurer leur sécurité ou que les hommes apprécient le fait d’avoir des éducatrices (femmes) qui savent « temporiser les situations délicates »<sup>42</sup>. Ce discours de la complémentarité est relayé par la plupart des équipes éducatives et par les directions d’établissements qui insistent sur l’importance d’avoir un personnel mixte pour s’occuper des situations complexes. Le discours de la complémentarité nécessite toutefois d’être déconstruit, notamment parce qu’il masque une hiérarchisation des modèles de prises en charge et une inégale reconnaissance de la valeur professionnelle des compétences mises en œuvre dans

l’espace institutionnel comme nous allons le montrer dans le chapitre suivant.

#### **IV. Hiérarchisation des publics, hiérarchisation des pratiques : lorsque les « semi-dieux » s’occupent de la « lie » (ou le caractère exceptionnel du métier lié aux situations de violence)**

Historiquement, le travail social s’est construit sur un transfert de compétences entre la sphère privée et publique, ce qui explique sa lente professionnalisation et la faible légitimité dont il jouit encore actuellement<sup>43</sup>. L’empathie, le souci d’autrui, la bienveillance, tout ce qui fonde la relation d’aide est fondamental pour les professionnels du travail social et décrit comme le cœur de métier. À l’inverse, les éducateurs et les éducatrices dénoncent la violence comme étant contraire aux principes éthiques du métier, y compris les personnes qui ont un style masculin de prise en charge. Nous l’avons déjà souligné à plusieurs reprises, les pratiques de contention physique sont « interstitielles », soit cachées aux yeux du grand public : aux familles des résident-e-s, mais aussi à l’État, dont le contrôle va s’accroissant sur les pratiques éducatives<sup>44</sup>. L’usage de la force envers autrui apparaît de prime abord comme une pratique professionnelle dévalorisée et dévalorisante, qui plus est avec une population avec une déficience intellectuelle et des troubles psychiques, soit non responsable de ses actes. Peut-on pour autant assimiler l’usage de la violence ou la contention physique dans les ESE à du « sale boulot » ?

Force est de constater qu’il existe une forte ambivalence autour de la mobilisation de la

<sup>40</sup> Löwy a soulevé la « possibilité asymétrique » de s’approprier les attributs de l’autre sexe (Löwy Ilana, *L’emprise du genre. Masculinité, féminité, inégalité*, Paris, La Dispute (coll. Le genre du monde), 2006).

<sup>41</sup> Guichard-Claudic Yvonne, Kergoat Danièle, « Introduction. Inversion du genre : corps au travail et travail des corps », *Cahiers du genre*, n°42, 2007, p. 13.

<sup>42</sup> Concernant l’idéologie de la complémentarité dans le travail social, voir Herman Elisa, « La bonne distance. L’idéologie de la complémentarité légitimée en centres de loisirs », *Les cahiers du genre*, n°42, 2007, pp. 121-139. Dans le champ policier, voir Pichonnaz David, *Devenirs policiers. Une socialisation professionnelle en contrastes*, Lausanne, Antipodes, 2017.

<sup>43</sup> Bessin Marc, « La division sexuée du travail social », *art. cit.*

<sup>44</sup> Pour une discussion sur les répercussions du contrôle étatique sur les pratiques éducatives, notamment sur les formes de contention manuelle, voir : Kuehni Morgane, Bovey Laurent, « Personnel éducatif et déficience intellectuelle : vers une redéfinition des territoires et des valeurs institutionnelles », *Pensées plurielles*, n°46, 2017, à paraître.

force physique dans les foyers éducatifs. Si de prime abord elle vient heurter les valeurs du métier, elle contribue paradoxalement à lui attribuer une forme de reconnaissance professionnelle. Dans certaines institutions, les personnes qui n'ont pas peur de pratiquer la contention physique et le font « proprement »<sup>45</sup> sont considérées comme des « spécialistes » et sont parfois appelées par des collègues ou la direction à la rescousse lorsqu'il y a une crise ingérable dans les autres foyers :

*« On a des spécialistes dans la maison, moi je pense que j'en fais partie, parce qu'en tout cas, l'institution me reconnaît comme tel étant donné qu'en général quand je dois accompagner des jeunes à l'école ou en individuel c'est souvent des jeunes que les gens n'osent pas aller prendre. Parce qu'ils font peur, parce qu'ils sont grands, parce qu'ils ont une réputation de violence et tout ça. Moi honnêtement je... moi je tire une fierté de pouvoir les accompagner ».* (Emilien, éducateur, 38 ans)

Cette citation est doublement instructive, outre le fait qu'il existe des « spécialistes de la contention » dont nous avons fait ressortir les caractéristiques dans le chapitre précédent, elle nous apprend que le personnel qui est reconnu comme tel en retire une certaine fierté. Cela n'est pas spécifique au champ du handicap, dans le milieu de l'éducation avec des adolescent-e-s violent-e-s, Charlène Charles constate également que « l'absence de peur fait bien souvent partie des critères d'embauche mais aussi des justifications de la valeur professionnelle »<sup>46</sup>. La question de la valeur professionnelle, de même que la fierté exprimée par Emilien, nous amènent à penser que le « sale boulot » (ici l'exercice de la contention physique) ne rime pas

forcément avec « la dévalorisation de la personne qui l'exécute et peut même lui conférer un certain prestige au sein de la communauté »<sup>47</sup>. Les éducateurs et éducatrices qui travaillent au quotidien avec des groupes qui ont une réputation de violence et, *a fortiori*, les « spécialistes de la contention », jouissent en effet d'un certain prestige dans les institutions visitées. Le caractère dangereux du métier lié aux situations de violence exige des qualités exceptionnelles, qui appartiennent « par définition à une élite restreinte, assimilée le plus souvent à un groupe d'hommes »<sup>48</sup>. La majorité des pairs, de même que la hiérarchie, reconnaissent d'ailleurs aux équipes éducatives des compétences qui forcent le respect : ne pas avoir peur, être résistant-e physiquement et psychologiquement, supporter de prendre des coups. Outre la reconnaissance par la communauté de ces compétences viriles, notons que pour certains éducateurs la violence et la difficulté sont porteuses de plaisir au travail :

*« Des fois quand il y a des jours très violents je me réjouissais d'aller au travail. Je ne sais pas. Je me sentais vivre (rire). C'est peut-être un peu bizarre, je ne sais pas. Mais honnêtement, je me suis rendu compte que plus c'était violent et difficile, plus j'avais de plaisir d'aller au travail ».* (Sylvain, éducateur en formation, 28 ans)

Nous soulignons précédemment que les formes de défenses viriles mises en œuvre par les professionnel-le-s peuvent transformer la peur et les difficultés en « source de positivité », signe d'un engagement courageux dans le travail. Il convient toutefois d'ajouter un autre registre explicatif au sentiment de fierté et au plaisir éprouvé par la majorité des éducateurs et éducatrices qui travaillent avec des résident-e-s réputé-e-s violent-e-s : la mise en avant d'un idéal éducatif. Dans certains foyers

<sup>45</sup> Issu du vocabulaire policier, une « intervention propre » ne laisse pas de marques visibles, ne traumatise pas les résident-e-s. Un interviewé précise qu'on est « dans des problèmes éthiques, un peu comme chez les flics. On doit faire des interventions propres, ça s'apprend ». Les interviewé-e-s qui pratiquent la contention différencient la « bonne » contention (qui permet aux résident-e-s de se calmer et d'éviter de faire mal et de se faire mal), de la « mauvaise » contention qui blesse et ne fait qu'exciter les résident-e-s.

<sup>46</sup> Charles Charlène, « Rhétorique émotionnelle et précarité dans le travail social », *art. cit.*, p. 7.

<sup>47</sup> Zinn Isabelle V., « La formation professionnelle au service de la division sexuelle du travail. L'exemple du métier de la viande en Suisse », *Formation emploi*, n°133, 2016, p. 210.

<sup>48</sup> Cacouault-Bitaud Marlaine, Malochet Guillaume, « La prouesse et le risque », *Travail, Genre et sociétés*, n°36, 2016, p. 32.

investigués, les éducateurs et éducatrices se considèrent comme « le dernier rempart » : ils et elles s'occupent des « malades terreur »<sup>49</sup> défini-e-s comme « la lie de la société » ou les « rejetés de la société ». Mettre l'accent sur le caractère rejeté et indésirable des résident-e-s, c'est souligner le caractère profondément altruiste du travail réalisé au quotidien (et non plus ici son caractère courageux) : leur accompagnement permet par exemple d'éviter que tel-le résident-e soit envoyé-e à l'hôpital psychiatrique pour le restant de ses jours avec une camisole physique et/ou chimique. « *Les résidents qu'on accueille c'est principalement des résidents qui ont...c'est mal formulé comme je vais le dire, mais qui ont mis en échec les prises en charge ou les prises en charge autour d'eux ont été mises en échec voilà régulièrement. Donc, c'est un peu le dernier groupe quoi pour...il n'y a plus... Pour le moment (rire), on est un peu les rebuts de l'institution quoi quelque part.* » (Chantal, éducatrice, 28 ans)

La mise en avant d'une forme de sacrifice et d'abnégation fonctionne comme une puissante motivation à tenir au travail. Dans son enquête sur les aides à domicile (métier très majoritairement féminin), Ghislaine Doniol-Shaw montre que la difficulté et la confrontation de soi dans quelque chose dont personne ne veut, joue comme un ressort du plaisir au travail<sup>50</sup>. Les situations repoussantes et hors-normes constituent des épreuves extraordinaires « ouvrant au déploiement de l'intelligence et de la subjectivité, renouvelant le sens du travail et nourrissant en retour le travail ordinaire »<sup>51</sup>. Là où les autres ont échoué, certain-e-s éducateurs et éducatrices relèvent un défi professionnel poussé à l'extrême<sup>52</sup>.

« *Je remarque que ceux qui bossent à X [groupe où il y a des situations de violence], ils ont entre*

*guillemets un statut de semi-dieux. Mais par contre les résidents effectivement, c'est la lie de la société.* » (Eléonore, éducatrice en formation, 33 ans)

L'opposition entre des « semi-dieux » et la « lie de la société » met l'accent sur des situations « hors normes » qui exigent un accompagnement « hors normes » qui doit être assuré par un personnel éducatif « hors normes ». Dans certains foyers, les résident-e-s les plus violent-e-s aux physiques particulièrement marquants (très grand-e-s, très lourd-e-s, au physique particulier) sont d'ailleurs élevé-e-s au rang de « mascottes » connu-e-s de toute l'institution et symboles de la difficulté du métier. Si l'utilisation du terme « mascotte » choque certain-e-s éducateurs et éducatrices qui dénoncent une « fascination » pour ces résident-e-s, cette même publicité leur permet de mettre en valeur l'exceptionnalité de leur travail, de se démarquer des autres foyers et d'acquérir une certaine reconnaissance professionnelle. Les enjeux de catégorisation des publics ou des client-e-s (ici les résident-e-s) sont largement analysés par les sociologues du travail parce qu'ils déterminent le « rapport au travail [des individus, et] les possibilités de réalisation sociale et psychique offertes par leur activité »<sup>53</sup>. Dans la même logique, les résident-e-s selon leurs problématiques, leur physique, leur réputation de violence, offrent aux éducateurs et éducatrices des possibilités différentielles de faire reconnaître leur activité professionnelle (par les pairs et la hiérarchie notamment), de même qu'ils offrent des possibilités inégales de réalisation de soi au travail. Les résident-e-s « mascottes » symbolisent particulièrement bien cette hiérarchisation des publics et les tensions propres à leur accompagnement : les difficultés et les dangers qu'ils et elles représentent conditionnent les formes de reconnaissance professionnelle.

Les situations de violence sont particulièrement intéressantes à soumettre à

<sup>49</sup> Molinier Pascale, Gaignard Lise, « Comment désentraver les agités ? Peur et contraintes en psychiatrie », *art. cit.*

<sup>50</sup> Doniol-Shaw Ghislaine, « L'engagement paradoxal des aides à domicile face aux situations repoussantes », *Travailler*, n°22, 2009, pp. 27-43.

<sup>51</sup> *Ibid.*, p. 40.

<sup>52</sup> Le personnel éducatif parle d'ailleurs de « situations limites » et de « comportements défis ».

<sup>53</sup> Jeantet Aurélie, « "À votre service !" La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, n° 45, 2003, p. 207.

l'analyse sociologique parce qu'elles tracent une ligne de démarcation symbolique entre le personnel éducatif. Les situations complexes au cœur de notre recherche sont loin de s'assimiler toujours à de la violence et réunissent différentes problématiques : absence d'autonomie des résident-e-s, démences, problèmes somatiques importants, résident-e-s qui mangent tout ce qui leur passe sous la main (maladie de Pica), hurlements permanents, chutes fréquentes ou repas assistés qui s'éternisent, etc. Dans ces foyers, pas de danger spécifique, le personnel éducatif n'est pas héroïsé. Au contraire « ça sent la m... », comme le dit une éducatrice (certaine-e-s résident-e-s refusent de se laver des semaines durant, badigeonnent les murs avec leurs selles, etc.). Dans ces foyers, le « boulot sale » prend le dessus sur les autres activités et la confrontation à la souillure rend le boulot plus usant que cassant. Personne ne souligne le courage du personnel éducatif qui intervient dans ces groupes et ces derniers sont peu prestigieux : rares sont celles et ceux qui ont envie d'y travailler. Le personnel médical n'aime pas non plus y intervenir, une éducatrice raconte qu'un médecin ne daigne même plus monter dans son groupe pour voir ses patient-e-s, il pose des diagnostics par téléphone d'après les descriptions du personnel éducatif et donne ses ordonnances par fax. Du côté des situations complexes sans violence, il y a pourtant également un public indésirable et rejeté. Ces résident-e-s ne sont pas les « malades terreurs » dont on raconte les éclats au café du matin, mais s'assimilent davantage à des « poches d'oubli »<sup>54</sup> qui contaminent le personnel éducatif qui en a la charge. Ne nous méprenons pas, le personnel éducatif qui travaille avec des polyhandicapé-e-s ou d'autres personnes en situation de handicap sans violence sert également un idéal éducatif et fait un travail difficile qui lui procure un sentiment de fierté. Cependant, l'altruisme (ou le souci d'autrui) sans danger et sans mobilisation d'attributs virils tels que la force et le courage ne jouit pas du même prestige au

sein de la communauté. Notre analyse contribue à mettre au jour la place différenciée et hiérarchisée qu'occupent le courage (symboliquement rattaché au masculin) et l'altruisme (symboliquement rattaché au féminin) sur l'échelle des valeurs professionnelles et le fait que les attributs virils jouent comme un ressort puissant de reconnaissance au travail (indépendant du sexe du travailleur ou de la travailleuse qui en bénéficie). Faut-il conclure qu'« il suffit qu'une conduite soit connotée virilement pour que cette conduite soit valorisée »<sup>55</sup> ? La valeur accordée au travail est-elle indépendante du contexte de sa mise en œuvre et de son impact en termes de réussite ou d'échec ? Si l'altruisme sans le courage ne « paie » pas en termes de reconnaissance professionnelle dans le champ de l'éducation sociale, que vaut le courage sans altruisme ?

## V. Conclusion

Notre dispositif méthodologique ne permet de répondre que partiellement aux questions posées ci-dessus. Les groupes qui travaillent au quotidien avec de la violence forcent le respect des pairs, notamment parce que la violence s'additionne quasiment toujours à d'autres problématiques. Les discours invisibilisent le plus souvent les autres dimensions du travail, mais comme dans les situations complexes sans violence, l'odeur d'excréments est bien souvent présente et les candidat-e-s ne se poussent pas au portillon pour y travailler. Par ailleurs, pour faire face aux difficultés du métier, la cohésion de ces groupes est telle que pour préserver les défenses viriles mises en œuvre, les professionnel-le-s ont tendance à exclure celles et ceux qui ont peur et qui remettent en question l'usage de la force, ce qui réduit fortement les confrontations et les débats sur le travail. Ces deux explications (externes et internes aux groupes éducatifs) éclairent le peu de contestation ouverte sur la mobilisation des attributs masculins, la force et le courage. Dans notre enquête, les rares

<sup>54</sup> Lhuillier Dominique, « Le sale boulot », *art. cit.*, p.74.

<sup>55</sup> Molinier Pascale, « Virilité défensive, masculinité créatrice », *art. cit.*, p. 31.

cas de remises en question émanent d'éducateurs et éducatrices qui ont changé de groupe et le reproche est toujours identique : le courage sans altruisme est contreproductif du point de vue des résident-e-s et des équipes éducatives. Les dimensions viriles (ce qu'Eléonore nomme « la superbe » dans l'extrait ci-dessous) sont donc parfois questionnées, notamment dans les cas où elles sont dénoncées comme « malsaines » pour les résident-e-s et les collègues :

*« À la rigueur, qu'il y ait des Zorro de l'éducation ou qu'il y ait des gens qui aient peur et qui soient un peu pleutres, ça ne me pose pas de problème, chacun est comme il est et fait comme il peut avec ce qu'il a. Mais quand c'est incohérent comme ça, c'est-à-dire qu'on montre toute une superbe et tout, [...] et puis que derrière on a même parfois un comportement qui est contreproductif ou qui peut être malsain pour les résidents et pour l'équipe, j'ai beaucoup de mal avec ça. »*

(Eléonore, éducatrice en formation, 33 ans)

Dans son discours, Eléonore ne remet jamais en question l'usage de la contention physique et, comme la plupart des personnes interviewées, elle souligne la nécessité de ces pratiques en lien avec la prise en charge des situations complexes (cf. les notes 32 sur la contention-contenance et 45 sur la « contention propre »). En toute fin d'entretien, elle dénonce pourtant l'usage des attributs virils qu'elle juge inappropriés lorsqu'ils sont mobilisés sans souci d'autrui et sans réflexion collective. C'est un élément bien connu de la psychodynamique du travail : lorsque les pratiques de défenses viriles se muent en « idéologies défensives de métier »<sup>56</sup>, elles évacuent toute discussion sur le travail réalisé et conduisent au repli défensif avec des conséquences néfastes tant pour les résident-e-s, que pour les professionnel-le-s<sup>57</sup>.

Notre conclusion ne vise ni à légitimer, ni à dénoncer l'utilisation la force physique dans les foyers éducatifs, ce n'est pas le travail des sociologues. Si nous avons mis au jour l'ambivalence des pratiques viriles en termes de reconnaissance professionnelle grâce à la mobilisation d'une perspective de genre, il conviendrait de prolonger la réflexion sur cette ambivalence en mobilisant une analyse des contraintes institutionnelles. Outre l'accentuation du contrôle étatique en matière de contention, les équipes éducatives doivent rendre des comptes sur leurs pratiques et sont soumises à des obligations de résultats. Ces contraintes, loin de former un cadre de travail unifié et cohérent, sont souvent paradoxales et obligent les équipes éducatives à hiérarchiser les priorités selon les situations et selon les ressources à disposition. À titre d'exemple, mentionnons que le personnel éducatif ne pratique pas la contention physique dans les espaces publics, même si elle leur semble indiquée en termes de prise en charge ou que les directions d'institution donnent parfois des messages contradictoires à leurs équipes sur ce sujet : la ligne rouge à ne pas franchir reste floue. Un éducateur raconte qu'après la dénonciation d'une de ses collègues pour une « contention excessive », il a reçu un blâme de la direction (qu'il qualifie d'injuste), mais continue d'être réquisitionné dans l'institution pour pratiquer la contention dans des « situations délicates ». L'usage de la contention offre un angle d'analyse privilégié pour questionner les enjeux professionnels, mais aussi éthiques et moraux du travail éducatif, autant de pistes de recherches qui restent aujourd'hui à être investiguées.

<sup>56</sup> Molinier Pascale, « Psychodynamique du travail et rapports sociaux de sexe », *Travail et Emploi*, n°46, 2004, pp. 79-91.

<sup>57</sup> Pour un très bon exemple de mutation de défenses viriles en idéologies défensives de métier, lire Duarte Antoine, Gernet Isabelle, « Héroïsme et défenses chez les pisteurs/euses secouristes », *art. cit.*

**Annexe :**

Tab. 1 : Moyennes : sexe, âge, taux d'occupation, ancienneté, formation.  
 Comparaison entre les personnes interviewé-e-s et la totalité du personnel éducatif des institutions investiguées.

	sexe		âge	taux d'occupation	ancienneté	formation			
	F	H				formation tertiaire et équivalent (HES, ES et équivalent)	formation secondaire II (ASE + ASSC)	en formation + formé non diplômé	sans formation dans le domaine social (auxiliaire)
interviewé-e-s (N = 42)	52.4%	47.6%	38.8	78.1%	7.7	69%	2.4%	19.1%	9.5%
total personnel éducatif (N = 832)	61.4%	38.6%	40	78.2%	6.9	65.4%	11.2%	17%	6.4%

Source : données institutionnelles, 2016

Sana Benbelli, Jamal Khalil,  
Zirari Benbelli

Café d'hommes, service de femmes

Les cafés des quartiers populaires de Casablanca sont des espaces masculins par excellence. Les femmes, surtout les serveuses, qui travaillent dans ces lieux effectuent des activités subalternes, informelles et non organisées. L'exercice de cette activité, qui demande une interaction de face à face avec un entourage d'hommes, exige la mobilisation de certains comportements de genre. Des comportements incorporés mais dont la réalisation dans le cadre du café, se fait de manière consciente et visible. « Faire le genre » devient une compétence féminine dans un espace masculin. Cet article met l'accent sur les différents rapports de hiérarchie, de domination et de subordination qui obligent les serveuses à souligner leur féminité au niveau du paraître, du comportement et de l'activité afin de répondre aux exigences d'une profession et d'un espace qui possèdent leurs propres normes.

## Introduction

Dans leur travail « *Doing gender* », West et Zimmerman, considèrent que les différences entre les femmes et les hommes sont fondamentales. Elles sont enracinées dans le biologique et influencent directement le psychologique, le comportemental et le social. Ainsi, « les arrangements structurels de la société sont censés répondre à ces différences »<sup>1</sup>. Pour ces auteur-es, le genre n'est pas inné, c'est le résultat d'une construction sociale qui se reproduit à travers les interactions sociales. C'est un effort produit quotidiennement qui devient à la longue invisible, intériorisé et incorporé. Il évolue en « habitus » au sens de Bourdieu (1989).

Cette action de « faire le genre » selon West et Zimmerman, n'apparaît que dans certaines situations où l'interaction est renforcée et la différence est mise en valeur consciemment. Cette théorie s'est basée sur des travaux antérieurs étudiant la division du travail dans l'espace privé (Beer, 1983 ; Berk, 1985) et surtout public où des manières d'agir sexuées sont mises en avant dans certains métiers comme celui des hôtesse (Hochschild, 1983). Mais, elle a constitué

plus tard, une base pour l'étude du genre dans les milieux de travail dans différents secteurs : le service de table (Hall, 1993), les banquiers (Forseth, 2005) et la relation médecins/infirmières (Davies, 2003).

En se basant sur la littérature existante autour du sujet et à partir de données empiriques provenant d'une étude à caractère socio-anthropologique menée dans les cafés des quartiers populaires de la ville de Casablanca<sup>2</sup>, nous allons nous pencher sur les relations et les interactions de genre qu'entretiennent les serveuses dans le café ; espace de double vulnérabilité : économique et socioculturelle. Nous allons examiner comment l'activité des serveuses peut être génératrice d'une certaine manière de « faire le genre » et d'un certain « agencement »<sup>3</sup>, capables de gérer la présence corporelle des deux sexes dans l'espace restreint et codé du café. Nous essayerons également de voir de quelle façon les différents rapports de hiérarchie et de domination notamment par le salaire et surtout le pourboire - qui dans la situation

<sup>1</sup> West Candace et Zimmerman Don H., « Doing gender ». *Gender and Society*, 1 (2), 1987, pp. 125-151, traduction publiée dans, Nouvelles Questions Féministes, vol. 28, n°2, 2009, p 128

<sup>2</sup> Ce travail s'inscrit dans le cadre d'une thèse de doctorat en cours, intitulée « Les serveuses des cafés populaires à Casablanca : nouvelles formes de sociabilité féminine », co-encadrée par professeur Jamal KHALIL et professeur Hayat ZIRARI à l'Université Hassan II de Casablanca, Faculté des Lettres et des Sciences Humaines Aïn-Chock

<sup>3</sup> Goffman Erving, *L'arrangement des sexes*, (édition française), Paris, La Dispute, 2002

du salariat informel devient la plus importante source de revenu- accentuent les féminités et les masculinités au sein du café. Nous disposons d'une grande littérature sociologique et anthropologique qui s'est penchée sur l'étude de la relation de service<sup>4</sup> selon une approche genrée (Mann et Spradley, 1969 ; Hall, 1993 ; Rose, 2004 ; Limburg, 2013). Certains travaux ont analysé les diverses formes d'action et d'interactions liées à l'exercice d'une activité dominée généralement par les hommes et destinée aux hommes ainsi que le processus de féminisation de certains métiers (Pigeyre, 2001 ; Marry, 2004 ; Mennesson, 2005 ; Pruvost, 2005). Ces travaux ont été réalisés dans des contextes occidentaux différents de celui que nous allons présenter dans cet article. Au Maroc, l'intérêt pour les études analysant la présence des femmes dans des structures professionnelles, gagne du terrain depuis quelques années (Barkallil, 1990 ; Bourqia, 1999 ; Cheikh, 2009 ; Rodary, 2010 ; Bouasria, 2013 ; Gillot et Martinez, 2014) et vise en particulier les secteurs informels. Tandis que les études sur les processus de féminisation sont presque inexistantes.

### Contexte et méthode

Les résultats que nous allons exploiter dans cet article émanent de l'enquête à caractère ethnographique menée entre 2014 et 2017 dans des cafés des quartiers populaires à Casablanca, capitale économique du Maroc et ville prolétaire selon la classification de Robert Montagne (1948-1950). Les femmes constituent 50,7% de la population générale de cette ville avec un taux d'activité élevé

<sup>4</sup> Dans ce travail nous puisons dans la sociologie de la relation de service développée depuis Whyte (1946) et formalisée par Hugues (1996) qui intègre le client comme élément principal dans l'interaction. La répartition tripartite que propose la sociologie de la relation de service, met l'employé(e) au cœur de l'interaction entre l'employeur et le client, ce qui correspond le mieux à la situation des serveuses que nous comptons étudier.

mais axé dans sa majorité vers l'économie de soin et l'activité professionnelle informelle<sup>5</sup>. Le café constitue un élément central dans la structure sociale et architecturale de la ville à tel point que son absence ou sa fermeture opère un changement radical dans le paysage urbain « pendant le Ramadan, quand les cafés sont fermés le jour, la ville devient morne et vide. Les gens ont même peur de passer par certains quartiers quand les cafés sont fermés » déclare Mohamed (67 ans), propriétaire de café<sup>6</sup>. En plus des fonctions esthétique et sécuritaire citées par Mohamed, le café, surtout dans les quartiers populaires de Casablanca, remplit les fonctions : économique, culturelle et sociale. C'est un espace de sociabilité qui reste exclusivement masculin. L'enquête budget-temps réalisée au Maroc (2011-2012) a dévoilé que seul 1% des femmes sont concernées par cette activité contre 25% des hommes qui passent en moyenne 1heure 45 minutes par jour dans le café (HCP, 2014).

Si les femmes sont peu présentes en tant que clientes dans l'espace du café, elles sont encore moins présentes en tant qu'employées. Leur apparition s'est faite dans le *back-office* comme femmes de ménage, plongeuses et cuisinières. Vers la fin des années 90, les femmes se sont lancées dans l'activité du service, d'abord dans des cafés mixtes du centre ville, puis désormais dans les cafés des quartiers populaires que nous avons définis plus haut comme pourvoyeurs de double vulnérabilité pour les serveuses : une vulnérabilité relative à l'activité informelle<sup>7</sup> et sous-rémunérée et celle relevant de l'espace même, reconnu socialement et culturellement comme espace masculin hostile à la présence féminine.

<sup>5</sup> Selon le recensement général de la population et de l'habitat (RGPH) réalisé en 2014, par le Haut Commissariat aux Plans du Royaume du Maroc

<sup>6</sup> Il faut noter que pour des raisons d'ordre éthique, les noms des acteurs interviewés ont été modifiés

<sup>7</sup> Toutes les serveuses interviewées travaillent au *black*, elles ne sont ni déclarées ni enregistrées à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS). Les propriétaires et gérants des cafés peuvent les renvoyer à tout moment suite à un malentendu, une réclamation d'un client ou une absence même justifiée.

Dans les entretiens réalisés et pendant l'observation non participante dans les cafés, l'intérêt a été plus porté sur l'observation de l'interaction quotidienne des serveuses avec leur entourage masculin plus que sur la connaissance des motivations et du parcours des serveuses sauf dans la mesure où ces derniers nous permettent de mieux comprendre les manières d'agir et d'interagir au sein du café. En effet, les cafés objets d'observation se trouvent tous dans des quartiers populaires de la ville de Casablanca. Leur clientèle est entièrement masculine, la seule présence féminine observée est celle de la serveuse et de l'employée de comptoir pour certains cafés. Vu que l'espace des cafés est restreint, - ne dépassant pas cinquante mètres carrés dans la plupart des cas-, une seule serveuse suffit pour s'occuper de toute la clientèle. Elle assure le service dans l'espace intérieur du café, sur la terrasse extérieure et parfois à l'étage si le café en possède.

Les serveuses appartiennent toutes à une classe sociale défavorisée. La majorité d'entre elles vivent seules ou en colocation. Elles sont célibataires, divorcées avec ou sans enfants et très peu d'entre elles sont mariées. Le service constitue, pour plus de la moitié de ces femmes, la première activité salariale. Tandis que les autres ont fait une conversion du secteur ouvrier -ouvrières d'usines de textile et de plastique- vers l'activité du service. Pour la plupart d'entre elles, travailler comme serveuse est un choix pragmatique, il n'est pas accidentel ou aléatoire. Aïcha, 25 ans, explique :

*« Quand ma fille est née, j'ai quitté le travail à l'usine. C'est vrai que je touchais 5000 dirhams par mois, mais je travaillais 10 heures par jour et parfois plus et je ne recevais mon salaire qu'à la fin du mois. Alors que dans le café, même si je ne touche que 350 dirhams par semaine, je gagne entre 40 à 50 dirhams par jour de pourboire et je vends les cigarettes en détail aux clients ce qui me fait entre 100 à 120 dirhams par jour. Je ne suis donc pas obligée d'attendre la fin du mois pour subvenir aux besoins de ma fille ».*

Aïcha n'est pas un cas isolé dans cette étude, Zahra, 28 ans et mère d'un enfant de 18 mois, parle avec la même logique.

*« J'ai travaillé comme ouvrière piqueuse dans une usine de textile pendant 8 ans. Je travaillais de 8 heures du matin à 7 heures du soir, mais si on devait terminer une commande urgente, les patrons pouvaient nous retenir jusqu'à 11 heures ou minuit. C'est vrai que, payée à 12 dirhams l'heure, mon salaire pouvait atteindre 4 000 dirhams par mois. Mais après la naissance de mon enfant, je ne pouvais plus continuer à travailler à l'usine. Servir dans le café m'arrange mieux : d'abord, je ne travaille que des demi-journées, ce qui me laisse le temps pour mon enfant. En plus, je ne m'endette plus pour lui acheter son lait et ses couches en attendant la fin du mois, au café je suis payée à la semaine (350 dirhams/par semaine), et je gagne plus de 50 dirhams quotidiennement de la vente du tabac, en plus des pourboires qui peuvent atteindre 30 dirhams par jour »*

Certes, les serveuses objet de notre étude sont toutes engagées dans des rôles genrés au sein de leur famille, de leur couple. Elles produisent du service à leur entourage dans leur vie domestique quotidienne, mais l'expérience du service salarié fait apparaître chez elles une autre manière de « faire le genre » en se pliant à la fois aux exigences de l'espace, de l'employeur et des clients.

### **I- Espace, norme, exclusion**

Le café dans les quartiers populaires de Casablanca est un lieu masculin par excellence. Son ancrage et son ouverture sur l'espace public dominé par les hommes ont favorisé son exploitation par ces derniers. C'est un lieu d'initiation et de transmission d'une norme sociale et culturelle masculine. Les hommes, jeunes et moins jeunes, viennent au café pour consommer une boisson, retrouver d'autres hommes, échanger et passer du temps : c'est un lieu de loisirs. Cependant, le cadre ouvert et informel du café est, paradoxalement, favorable à la mise en place de certaines relations de travail pour des négociants, des médiateurs, des personnes vivant sur la débrouille et les petits métiers.

Si les cafés des quartiers administratifs, et commerciaux du centre ville de Casablanca, acceptent la mixité et tolèrent une certaine sociabilité féminine entre groupes de

femmes, ils restent inaccessibles pour une bonne partie de la population féminine casablancaise pour plusieurs raisons, dont principalement, la présence d'une barrière économique à cause du prix élevé de la consommation, et l'obligation d'utiliser un moyen de transport coûteux et peu sûr pour y aller, sans oublier la barrière culturelle qui considère la femme non accompagnée au café comme une femme « publique » exposée au risque d'être importunée par les hommes, ne serait-ce qu'à travers leurs regards.

Il faut noter que la séparation totale des sexes dans l'espace public n'existe pas au Maroc<sup>8</sup>, sauf pour des endroits à caractère sacré comme la mosquée et le *hammam* (bain maure) lié au sacré par son aspect purificateur. Ceci dit, le café dans les quartiers populaires de Casablanca n'accepte pas la mixité et ne fonctionne jamais par le principe de séparation des sexes, il exclut tout simplement les femmes.

Dans l'absence de tout article juridique ou écriteau qui interdit clairement aux femmes l'accès au café, l'exclusion ou l'auto-exclusion des femmes dépend étroitement de la norme sociale et culturelle qui domine dans les quartiers populaires en général et dans le café en particulier. Mann et Spradley (1979) parlent de la « symbolique du territoire » voire de la « sacralité du territoire » qui impose ses propres normes culturelles aux hommes et aux femmes « à l'extérieur »<sup>9</sup>. Des normes qui se basent sur une sociabilité d'hommes et entre hommes puisque l'espace est également lieu d'initiation à un langage, à des comportements et à des pratiques qui

labellisent l'identité masculine de ces usagers.

Les hommes viennent au café pour « jouir de leur statut d'hommes et chercher parfois assurance et soutien auprès d'autres hommes »<sup>10</sup>. Ils viennent également parce que c'est le seul lieu qui leur permet cette convivialité masculine comme l'explique Rachid (56 ans), gérant de café

« Désormais l'espace d'habitat à Casablanca est étroit, on habite généralement des appartements petits et surpeuplés. Les hommes n'ont plus la possibilité de recevoir leurs amis, ils ne peuvent plus fumer tranquillement une cigarette chez eux. Le café reste donc le seul espace où ils peuvent être libres, sans restrictions ».

Etre libre sans restriction, suppose l'exercice d'une masculinité basée sur la compétition, la coopération et la réciprocité entre hommes, et sur la domination envers les femmes ce qui engendre une culture d'auto-exclusion chez ces dernières. En plus, une femme dans le café des hommes, correspond, socialement et culturellement, à l'image de « la femme publique » dans le sens de séductrice, accessible et facile<sup>11</sup>.

« Depuis que j'étais toute petite, on m'a appris que le café est un lieu d'hommes, c'était presque un danger pour une femme. Si je devais passer devant un café, je devais baisser la tête et presser le pas, seules les femmes impudiques et vicieuses traînent devant le café », raconte Ahlam (27 ans) serveuse de café.

<sup>10</sup> Idem, p 181

<sup>11</sup> Pour la notion de « femme publique » voir Arrif Abdelmajid, « Café de France, un personnage », Peraldi. M., Tozy. M. (ed.), *Figures et scènes métropolitaines*, Paris, Karthala, 2010, pp. 111-119 et Carlier Omar, « Le café maure. Sociabilité masculine et effervescence citoyenne (Algérie XVIIe- XXe siècles) ». In : *Annale. Economies, Sociétés, Civilisations*, 45<sup>ème</sup> année, N°4, 1990, pp.975-1003

<sup>8</sup> Davis-Taïeb Hannah., "Là où vont les femmes : Notes sur les femmes, les cafés, et les fast-foods au Maroc", In. Ossman Susan., (dir), *Les miroirs maghrébins: itinéraires de soi et paysages de rencontre*, Paris, CNRS éditions, 1997, pp. 217-225

<sup>9</sup> Spradley James P. et Mann. Brenda J., *Les Bars, les femmes et la culture. Femmes au travail dans un monde d'hommes*, PUF, Perspectives Critiques, 1979.

Malgré cette construction sociale autour du café, les femmes ont réussi à percer ses frontières dans le quartier populaire mais pas en tant que clientes. Elles ont franchi l'espace par le biais de l'activité du service de tables. Avant l'apparition des serveuses, les femmes de ménage, les employées de comptoir et celles qui préparent les crêpes traditionnelles sont les premières femmes qui ont occupé une activité salariale au sein du café. Cependant, elles n'attirent pas l'attention autant que les serveuses car premièrement, elles restent invisibles : les femmes de ménages et les employées de comptoir se trouvent au *back-office* et celles qui préparent les crêpes ont toujours un espace réservé à l'extérieur du café. Deuxièmement, elles entrent rarement en interaction avec les autres acteurs, surtout les clients.

Les serveuses sont en effet la seule catégorie visible, qui occupe une fonction demandant une interaction en continu avec le milieu que ce soit le patron, les autres employé-es ou les clients. L'intérêt pour la fonction du service vient de l'intérêt économique qu'on lui attribue. Un bon service peut augmenter le chiffre d'affaire du café, ce qui demande aux serveuses plusieurs réajustements afin de répondre aux exigences genrées de l'emploi.

## II. Hiérarchie, domination, subordination

Le café dans les quartiers populaires de Casablanca est un espace public qui permet la réalisation d'une « situation sociale » dans laquelle des hommes et une femme entrent en interaction. Chacun de ces acteurs se réfère à sa « classe sexuelle » pour définir son rôle, ce qui conduit d'une manière ou d'une autre à ce que le travail accompli au sein du café devienne un symbole de l'identité sexuelle<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> La « situation sociale » et la « classe sexuelle » sont deux notions développées par Goffman (2002). La « situation sociale » renvoie à un espace physique ou social dans lequel une personne est confrontée dès son entrée « à la présence immédiate d'une ou de plusieurs personnes qui ne partagent entre elles que les normes de l'inattention

La structure du café est simple. Elle se compose du propriétaire du café, du gérant qui peut, dans certains cas, être le propriétaire même, l'employé-e de comptoir (un barman ou barmaid)<sup>13</sup>, la serveuse et l'employée de ménage (plongeuse) au cas où l'employé de comptoir est un homme. Mais puisque l'activité au café est basée essentiellement sur la relation du service, les clients sont considérés comme une composante principale dans la structure du café et rentrent directement dans sa hiérarchie. Ainsi, les hommes occupent le sommet de l'échelle grâce au pouvoir économique qu'ils détiennent et à leur statut d'hommes. Tandis que les femmes se trouvent en bas de l'échelle et s'il se trouve qu'elles détiennent un quelconque pouvoir, elles l'exercent sur les autres femmes qui travaillent au café.

### Le propriétaire et le gérant

Le propriétaire et le gérant dominent les autres employé-es par leur statut de supérieurs hiérarchiques. Les deux peuvent décider d'embaucher ou de renvoyer les employé-es, de soustraire des sommes du salaire, d'attribuer d'autres fonctions informelles aux serveuses qui peuvent les aider à gagner plus d'argent comme le commerce du tabac. Mis à part ce qui vient d'être mentionné, le propriétaire et le gérant dominent également par leur statut d'hommes. En effet, dans notre travail, nous

---

civile ou qui sont liées par une vulnérabilité mutuelle» (2002, p. 41). Alors que la « classe sexuelle » se construit suivant un classement biologique selon le sexe, dès la naissance, ce qui engendre des modes de socialisation différentes pour les hommes et les femmes et conduit plus tard à la construction des identités de genre (2002, p.48)  
<sup>13</sup> La fonction de l'employé de comptoir consiste à se tenir derrière le comptoir pour préparer le café, le thé et les jus. Au Maroc, les employé-es de comptoir sont appelés « barman » ou « barmaid » même si le café ne sert pas les boissons alcooliques, ils/elles sont appelé-es également « presseurs 'assar'/presseuses 'assara' » en se référant à la fonction de préparation du café en manipulant les machines italiennes à pression.

avons rencontré une seule femme propriétaire mais qui n'avait aucun contact avec la gestion administrative ou économique du café, elle n'y vient jamais et délègue toute la responsabilité à un gérant qui n'est autre que son frère. Selon ce dernier

*« Une femme n'a pas la rigueur nécessaire pour gérer les employé-es dans le café, elle ne peut pas se comporter d'une façon dure et va être sujette à des chantages émotionnels de la part des uns et des autres. Ce n'est également pas bien pour une femme respectable d'être au milieu des hommes, d'entendre leur langage viril et parfois vulgaire ou d'en utiliser pour remettre les choses en ordre au café ».*

Dans ce cas, le genre intervient pour diviser les rôles en dominant et dominé. Une femme ne peut être placée au sommet hiérarchique du café à cause de son identité sexuelle. Même quand son statut le permet, elle ne peut dominer d'autres hommes. Avoir de l'empathie ou être incapable d'utiliser un langage viril sont considérés comme des handicaps qui maintiennent les femmes dans un rôle de subordonnées en dépit de leur situation en haut de l'échelle.

Cependant, la relation salariale entre les patrons et leurs employé-es, notamment les serveuses, dans le café des quartiers populaires se construit sur la base d'un engagement plus souvent relationnel matériel. Cela s'explique d'abord par le fait que c'est un engagement illicite, informel, sans contrat juridique qui règle la relation employeur-employé ; en plus de l'absence d'un système de rémunération différencié entre les employé-es- les serveuses touchent entre 300 et 350 dirhams par semaine, les employé-es de comptoir entre 450 et 500 dirhams et les employées de ménage 200 dirhams par semaine- aussi bien qu'un système de promotion. Dans ce cas, l'enjeu du gain matériel se trouve plutôt dans la relation serveuses/ clients grâce au pourboire qui peut augmenter selon la qualité du service et de la relation, que dans celle des serveuses/patrons. Cet état de fait explique par ailleurs la tendance des patrons à préférer les serveuses qui attirent les clients, les fidélisent et gèrent bien les relations avec eux. Ces dernières, tout en

arrondissant leur part en pourboire, augmentent les bénéficiaires du café.

#### Les clients

Les clients du café partagent presque le même statut que le propriétaire et le gérant puisqu'ils sont les bénéficiaires du service. Il faut noter que la relation de service dans le café du quartier populaire a un caractère « personnalisé »<sup>14</sup> du fait de l'ancrage spatial qui fait que presque tous les clients sont des habitués ou des habitants du quartier. Ainsi, interagir et se plier aux exigences des clients rentre non seulement dans une stratégie de rentabilité pour la structure mais également dans le maintien de certains liens sociaux, dont la responsabilité revient surtout aux serveuses. D'un autre côté, en raison du fait que leur présence assure la survie de l'établissement, les clients dominent par le pourboire qu'ils se réservent le droit de donner ou non aux serveuses. Au Maroc, le pourboire ne rentre pas dans le prix de la consommation et n'est pas calculé en fonction de lui, il est lié le plus souvent à la générosité du client et à sa satisfaction du service reçu. Dans un café du quartier populaire, le pourboire varie généralement entre un 1/2 et 2 dirhams. Cela n'empêche pas qu'un client peut puiser ne rien laisser à la serveuse tandis qu'un autre peut donner jusqu'à 20 dirhams de pourboire. Ainsi, Une serveuse gagne en moyenne entre 30 et 70 dirhams par jour grâce au pourboire ce qui dépasse parfois son salaire hebdomadaire variant quand à lui entre 300 et 350 dirhams. Ahlam (25 ans serveuse de café) nous confie qu'elle choisit son lieu de travail en fonction de sa clientèle

*« Je ne négocie jamais mon salaire avec le patron peu importe pour moi de travailler à 300 ou 350 dirhams par semaine. Par contre, je tiens à ce qu'il*

<sup>14</sup> Le service personnalisé est un service basé sur l'interaction de face à face entre le prestataire et le destinataire. Il englobe une dimension sociale et symbolique qui implique l'emploi des « marques attentions réciproques ». Il s'oppose par là au service standardisé destiné aux masses sans passer par une personnalisation des rapports. Laville Jean-Louis. *Sociologie des services: entre marché et solidarité*. Érès, Coll. « Sociologie économique », version PDF, 2012

*me confie le commerce du tabac en détail et je vérifie que les clients laissent assez de pourboire».*

Vendre du tabac aux clients est un commerce qui rapporte pour les serveuses, à côté du pourboire, entre 50 et 100 dirhams par jour.

Pour arrondir leur revenu quotidien, ces dernières sont obligées de se plier aux exigences des clients dont les demandes dépassent parfois le service de table afin de les fidéliser pour passer plus de temps dans le café, doubler de consommation et de pourboire.

*« Voyez-vous ces trois jeunes, dès qu'ils apparaissent au seuil du café, je sais que ma journée sera bonne. Ils sont exigeants et me dérangent parfois par leur remarques sur mon corps mais ils me laissent plus de 20 dirhams de pourboire et même s'ils viennent avec leur paquets de cigarettes, je leur vends au moins 20 cigarettes en détail car ils fument beaucoup »* (Imane 21 ans serveuse de café)

#### L'employé-e de comptoir

Partant du fait que les employé-es de comptoir, les serveuses, et les employées de ménage constituent le personnel du café et sont au service des clients, on s'attend à ce qu'ils soient sur le même pied d'égalité dans la hiérarchie de l'établissement. Cependant, nous constatons que la division sexuelle du travail opère comme agent de différenciation. Deux modèles sont possibles dans le café : dans le premier, l'employé de comptoir est un homme, et dans le deuxième cette tâche est confiée à une femme.

Dans le premier modèle, la division sexuelle du travail privilégie l'homme par la capacité de la production des boissons et la manipulation du matériel nécessaire à cette production. Ainsi, il maintient les femmes dans une position de subordination en les confinant dans les fonctions traditionnelles du service et du ménage. Pourtant, les mêmes capacités ne permettent pas à l'employée de comptoir femme, dans le deuxième modèle, de bénéficier du même privilège ou de la même position. Plus que cela, elle assume, à cause de son identité sexuelle, la fonction du ménage en plus de la fonction du comptoir. Le fait que la femme

soit qualifiée et réussit dans un travail reconnu culturellement et socialement comme masculin ne la dispense pas du travail sexué du ménage tandis que l'homme bénéficie de son identité sexuelle pour échapper à cette fonction.

#### La serveuse

Au café, Les serveuses se trouvent dans une position de subordination par rapport aux hommes, et de domination par rapport aux femmes. Selon l'une ou l'autre position, elles adoptent des comportements genrés. Les résultats de l'observation ont montré que quand l'employé de comptoir est un homme, c'est lui qui mène la barre. Il distribue les salutations aux uns et aux autres. Certains clients lui adressent leur commande directement parfois par un simple signe. Il réprimande la serveuse si elle tarde à prendre la boisson du comptoir, si elle ne fait pas attention à un client habitué qui vient d'entrer ou si la boisson ne correspond pas à la commande. C'est toujours de sa faute, comme il réprimande l'employée de ménage si les verres se tassent sur le comptoir. Il monopolise l'utilisation de la télécommande de la télévision et celle du climatiseur si il y'en a, et toute requête ou modification doit passer par lui avant qu'elle soit exécutée par la serveuse ou l'employée du ménage.

Au cas où l'employé de comptoir est une femme, la serveuse gagne en pouvoir. Pour dominer sur les autres employées, la serveuse effectue « un renversement de rôle ». Elle adopte, dans son interaction avec les femmes, le comportement masculin et viril emprunté à l'employé homme. Elle réprimande la barmaid qui s'occupe également du ménage, lui passe la commande à haute voix, se met en colère si cette dernière tarde à préparer la boisson ou à débarrasser le comptoir. Elle garde à elle seule le privilège de changer les stations de la télévision, de hausser ou diminuer le volume de la musique. Cependant, l'accomplissement de cette situation de domination est confronté à la présence de clients qui rappelle à la serveuse son rôle réel dans le café. Un rôle qui lui demande de mobiliser ses compétences de genre dans le service et user des « normes de l'attraction

sexuelle» en s'adonnant à des « jeux de séduction » afin d'attirer et de fidéliser les clients<sup>15</sup>.

Dans ce va et vient entre deux situations opposées et simultanées, dans lesquelles la serveuse doit se mobiliser à fond pour prouver sa compétence, l'employeur autant que le client ne s'intéressent qu'à la deuxième situation, dans laquelle le service, aussi bien que l'interaction, sont en faveur de la fidélisation des clients pour un meilleur profit à la structure.

## II- Faire le service, c'est faire le genre

Dans les cafés des quartiers populaires de Casablanca, la substitution des femmes aux hommes dans l'activité du service répond bel et bien à un intérêt commercial. La multiplication démesurée des cafés dans la ville de Casablanca à partir de la fin des années 90 a créé une forte concurrence<sup>16</sup>. Il s'agit d'améliorer le service pour attirer plus de clients. C'est un choix pragmatique des propriétaires. « Personnellement, je préfère embaucher des serveuses. En tant que femmes, elles sont propres et organisées, correctes, provoquent moins de problèmes et ne peuvent jamais vider la caisse, chose qui arrive souvent avec les hommes » déclare Majid (49 ans) propriétaire de café, avant

<sup>15</sup> Goffman Erving, *L'arrangement des sexes*, (édition française), Paris, La Dispute, 2002

<sup>16</sup> Le commerce des cafés à Casablanca a connu une croissance débridée, visible pour l'observateur, cependant il n'existe aucune statistique officielle sur leur nombre exact, ni sur le nombre des employés hommes et femmes ou sur les taux de féminisation. Les seules données que nous possédons proviennent de l'Association des Propriétaires des Cafés, Crémeries et Salons de Thé à Casablanca qui évoque 20000 établissements en 2012 sans donner plus d'informations sur les structures et leur organisation salariale. Cela est dû, selon la même association, à la présence de plusieurs établissements informels c'est-à-dire qui travaillent au noir sans registre de commerce, ni système de sécurité et ne payant pas les impôts. Cela va de même pour les employés, qui sont rarement déclarés, même dans les établissements en règle.

d'ajouter « il ne faut pas nier aussi que la présence d'une femme qui sert les hommes adoucit l'atmosphère et crée une ambiance agréable ». Dans cette explication, le propriétaire insiste sur les « comportements de genre » liés avant tout à la situation de femme des serveuses.

Ces « comportements de genre » sont autant de moyens pour reconstruire et réaffirmer le lien entre les différences sexuelles et l'organisation sociale. Ils subissent des renforcements constants au sein d'institutions comme le café au moment de l'embauche et pendant l'exercice du travail. Ainsi, en plus de la division sexuelle du travail expliquée plus haut, l'apparence et les critères physiques de la serveuses sont des éléments décisifs au moment de l'embauche. C'est une information qui apparaît timidement, et d'une façon implicite dans le discours des propriétaires et des gérants, tandis que les serveuses l'évoquent d'une manière spontanée et parfois avec orgueil.

« La serveuse doit avoir un beau corps, elle doit être charmante (*m'srara*), toujours souriante (*dima dabka*), elle doit surtout savoir se mettre en valeur. Bref, elle doit attirer (*tjib*) » affirme Yasmine (24 ans). En insistant sur la mise en valeur corporelle et sur la règle de l'« attractivité », il s'agit pour Yasmine, comme pour d'autres serveuses interviewées, de ne pas se limiter à des gestes d'hygiène qu'elles font tous les jours en tant que femmes, mais de les pousser d'une façon réfléchie qui prend en considération l'enjeu économique de ces actes. Ainsi, « faire le genre » devient, pour elles, une compétence à valoriser.

Les comportements de genre sont particulièrement accentués dans l'interaction surtout dans la situation de face à face. Pour étudier cette situation, qui est la base de la relation de service, nous ferons appel aux concepts connelliens de « *emphasized femininity* » -que nous pouvons traduire comme une « féminité culturellement reconnue » ou « féminité soulignée »<sup>17</sup>- et

<sup>17</sup> Pour rester dans la thématique de cet article, nous allons adopter la traduction de « féminité soulignée » qui reflète mieux les efforts des

celui de masculinité hégémonique «*hegemonic masculinity*»<sup>18</sup>. Nous insisterons surtout sur la «*féminité soulignée*» pour deux raisons. La première est que, le café dans les quartiers populaires de Casablanca est connu culturellement et socialement comme un espace d'expression de la masculinité hégémonique avant même l'arrivée des serveuses. C'est un lieu d'initiation, de compétition, de défis dans les jeux, la drague de la population féminine à l'extérieur, et les tournées de consommation. Il mérite dans ce sens d'être étudié dans un article à part comme un espace de production de la domination. La deuxième raison est que nous portons l'intérêt dans cet article sur la mise en scène du genre dans l'activité salariale. De ce fait, la *féminité soulignée* ou «*the emphasized femininity*» est le concept qui explique le mieux l'usage économique du genre. Il rentre en jeu au moment de l'embauche par le recours aux normes d'attractivité et de sélection mais il intervient surtout à la fin du service à travers l'attribution du pourboire. Les serveuses reconnaissent que dans plusieurs cas le pourboire est attribué non pas pour le service en lui-même mais plutôt pour leur manière de se comporter avec le client et leurs réactions face à certaines avances ou remarques sexistes qui sont soit acceptées comme compliments ou délicatement déclinées, afin de ne pas blesser son orgueil masculin.

Au-delà de cette dualité, le recours à une *féminité soulignée* sert automatiquement à renforcer le sentiment de la masculinité hégémonique chez les clients. Ceci peut être étudié à travers les trois rapports présentés par Connell pour analyser la masculinité et la *féminité* comme des configurations de la pratique de genre<sup>19</sup>.

---

serveuses à mettre en valeurs une *féminité* telle qu'elle est recherchée et reconnue culturellement

<sup>18</sup> Connell Raewyn, *Masculinities*, Los Angeles: University of California Press, 1995

<sup>19</sup> Idem, p 67

### Le rapport de service

Parler du rapport du service revient à parler de la division sexuelle du travail au café. Nous avons évoqué plus haut cette division entre production et service et les enjeux de domination qu'elle provoque. Dans cette partie, il sera question d'analyser cette division du point de vue de la relation serveuse/clients.

La construction culturelle et sociale du rapport de service trouve son origine dans la sphère privée. Il possède un contenu domestique et une dimension relationnelle (Hall, 1993). En effet, malgré son caractère rémunéré qui doit le distinguer de l'activité domestique, le service au café trouve bien son ombre au foyer, renforcé justement par cette dimension économique. C'est un service payé, où le client devient Roi !

Dans son enquête qui a porté sur la répartition du travail domestique, Berk (1985) précise que la division sexuelle du travail dans la sphère privée repose sur les «*natures essentielles*» correspondant aux hommes et aux femmes. Dans le café, la majorité des clients interviewés préfèrent être servis par des femmes. Ils pensent que celles-ci sont familiarisées avec le travail de service parce que c'est leur fonction principale dans l'espace privé ; elles sont propres, et font attention aux détails plus que les hommes. Les clients pensent que la propreté et l'attention portée aux détails sont des qualités de la bonne serveuse et de la bonne femme au foyer car elles font partie de la «*nature essentielle*» de la femme en général.

«*Les femmes sont propres et détestent le désordre. Un serveur peut juste passer la serviette sur la table, mais une femme va froter, utiliser le désinfectant et avant de partir s'assurer qu'aucune tâche ne reste. Et quand elle apporte la commande, elle la pose doucement avec le sourire tandis qu'un serveur peut faire déborder la tasse sans s'en soucier*» affirme Mostafa (56 ans) client.

Berk (1985), rappelle également que la distribution et la valeur du temps des hommes et des femmes sont décisives dans

la division du travail<sup>20</sup>. Les clients estiment que le temps qu'ils passent au café est un temps précieux de repos et de détente ; il vient en récompense à de longues heures de travail pour ceux qui sont actifs. Parfois les hommes qui contribuent aux tâches domestiques dans leur foyer trouvent dans le service des femmes au café une certaine compensation à leur propre participation.

Les serveuses sont obligées de présenter un service qui ressemble à celui que les clients reçoivent chez eux de la part de leurs épouses, mères, sœurs ou amies, mais en insistant sur les détails pour prouver l'intérêt : « bien passer la serviette au moment où le client prend place, remplir son verre d'eau à chaque fois, apporter les journaux, chauffer le café refroidi... ». Bref, il s'agit de donner l'impression que le service présenté est personnalisé et spécial. Asmaa (31 ans) nous dévoile le secret de la bonne serveuse

*« C'est simple, il faut donner l'impression à chaque client qu'il est le plus important, qu'il est différent des autres et que tu le sers de manière différente aux autres, que tu n'es sensible qu'à ses compliments, ne ris qu'à ses blagues et ne racontes tes secrets qu'à lui ».*

Nadia (27 ans) va plus loin en expliquant que

*« Faire le service, c'est comme faire l'amour (rire), parfois la femme simule le plaisir pour que son homme reste convaincu qu'il est le plus doué au monde. La serveuse le fait tout le temps pour que le client se sente le plus important au café. Il ne s'agit pas seulement de le servir mais de montrer qu'on éprouve un plaisir à le faire ».*

#### Le rapport de pouvoir

C'est une autre manifestation de la pratique de genre sous deux formes de domination masculine : celle du statut et celle par le pourboire. Depuis toujours, le service désigne une activité adressée à un être

supérieur<sup>21</sup>. L'opposition supérieur/inférieur, dominant/dominé met les serveuses dans une situation de double vulnérabilité. D'un côté, le propriétaire et/ou le gérant qui contrôlent la qualité du service et peuvent à tout moment renvoyer la serveuse vu son statut informel. De l'autre, les clients qui peuvent manifester leur mécontentement directement à la serveuse et à l'employeur. L'expression des clients peut parfois prendre la forme d'agression verbale publique à caractère sexiste. Au cours de notre observation, nous avons assisté à des scènes où les serveuses étaient traitées par des mots obscènes faisant référence à leur sexe ou à leur corps comme « pute », « poufiasse », « enulée », « sloughi » (serveuses minces), « vache » (serveuses rondes) et ce, soit par ce que le service n'était pas assez rapide, soit que la serveuse n'a pas fait attention à la présence du client ce qui est souvent perçu comme une atteinte à sa personne.

Dans la majorité des cas auxquels nous avons assisté, rares sont les situations où l'une des personnes présentes au café prend la défense de la serveuse. Les hommes (clients, employeur et barman) font preuve de solidarité. Le gérant ou l'employeur intervient pour corriger verbalement la serveuse en faisant parfois usage à son tour de termes sexistes même quand la faute est commise par le barman. La solidarité masculine au café se trouve renforcée par l'impossibilité de la solidarité féminine. Ceci s'explique par le fait que les femmes travaillant au café se trouvent en bas de sa hiérarchie. Par ailleurs, le service féminin reste une activité informelle et non organisée, en d'autres termes, étant des employées non déclarées, les serveuses ne peuvent rien contre les employeurs au cas où elles sont renvoyées, même arbitrairement. D'un autre côté, contrairement aux serveurs hommes et aux propriétaires des cafés dont le métier est organisé dans des corporations, associations et syndicats, les serveuses ne possèdent aucune structure qui organise le

<sup>20</sup> Berk, Sarah F, *The Gender Factory: The*

*Apportionment of Work in American Households*.  
New York: Plenum, 1995.

<sup>21</sup> Fellay Angélique, *Servir au restaurant : sociologie d'un métier (mé)connu*, Thèse de doctorat (inérite), Université de Lausanne, Suisse, 2010, p : 42

métier et qui défend leurs droits en tant qu'employées femmes et aucune des serveuses interviewées n'est adhérente dans les structures aux côtés des hommes. Ainsi, l'absence d'organisation serait synonyme d'absence de solidarité.

### Le rapport de séduction

Le « *cathexis* » ou le « jeu de séduction » se présente comme un élément déterminant dans les pratiques de genre au sein du café dans le quartier populaire. « Faire le genre » revient à raviver les connaissances et les idées reçues sur l'attraction sexuelle, les mobiliser pour réussir le service au milieu des hommes. Les serveuses apprennent à gérer les avances et les compliments des clients. Goffman rappelle « les normes de l'attraction sexuelle » et confirme que « l'affaire de l'homme est d'être attiré et de la femme est d'attirer »<sup>22</sup>. Une confirmation que les serveuses reconnaissent en parlant de la prédisposition des clients à entrer dans des « jeux de séduction ». Asmaa 28 ans pense que « le client aime être servi par une femme, il aime observer le corps de la serveuse qui passe et qui repasse devant lui », elle ajoute que « pour être embauchée, la serveuse doit avoir un corps qui plaît aux clients, sinon elle doit savoir se mettre en valeur et se présenter d'une manière attirante ».

A partir des entretiens réalisés avec les divers acteurs au café (serveuse, clients, employeurs et gérants) nous avons recensé un nombre de termes relatifs aux normes d'attractivité recherchées par les clients, qui portent sur le corps des serveuses « grosse, pleine, en forme, carrée, dodue, porteuse, bombée, ronde », certains insistent sur des parties du corps comme « la poitrine, les hanches, les fesses » et d'autres renferment des connotations sexuelles « un lit, une jument, une pomme, une grenade ». Parfois les normes recherchées émanent d'un imaginaire international véhiculé par les médias « faire des cheveux à la manière turque, faire un maquillage libanais ». Sans

oublier les normes de nature comportementale « être souriante, charmante, parler doucement, écouter et compatir, rire sur les blagues, montrer son intérêt, apprécier les avances masculines et les écarter sans toucher à l'amour propre des clients ». Les éléments présentés sont autant de facteurs qui obligent les serveuses à revoir et retravailler leurs dispositions selon les exigences de leur métier, de souligner leur féminité « *emphasized femininity* » afin de gagner l'intérêt des hommes. La majorité des serveuses font un passage au salon de coiffure deux fois par semaine pour se coiffer, dessiner les sourcils et parfois poser du vernis à ongles. Quand nous avons demandé à Houda (24 ans) comment la serveuse peut se mettre en valeur, elle a commencé par un long rire avant de nous dire qu'il faut tout d'abord qu'elle fasse « sa déclaration de biens ». Quand elle a remarqué que nous n'avons pas saisi le sens de sa phrase, elle a continué « la serveuse doit montrer ses atouts de manière à les valoriser, si elle a de jolis yeux, elle doit bien les souligner, si elle possède une belle poitrine elle doit la montrer en portant des décolletés et ainsi de suite »

Une serveuse qui ne réussit pas sa mise en scène dans le café, risque d'être rejetée à l'embauche par le seul contact visuel avec l'employeur. L'embauche se base sur des règles d'attractivité esthétiques et juvéniles. D'ailleurs, l'âge des serveuses dépasse rarement la trentaine. Celle qui ne répond pas à ces conditions, risque d'être renvoyée de son travail suite aux réclamations des clients, ou du moins elle peut subir des sanctions verbales sous forme d'insultes et d'obscénités ou des sanctions économique par le biais du pourboire. Réussir son entrée au café en termes d'attraction sexuelle, reconstruire ses comportements de genre de manière à maîtriser les « codes » et les « jeux de séduction », revêt pour les serveuses une importance majeure, car il y a le pourboire qui entre en jeu, c'est la source matérielle qui compte plus que le salaire et dépend directement de la relation serveuse/client. Ce dernier peut pardonner une erreur de

<sup>22</sup> Goffman Erving, *L'arrangement des sexes*, (édition française), Paris, La Dispute, 2002, p : 66

service mais ne le fait jamais pour un comportement qui touche à son identité masculine.

## **Conclusion**

---

Souligner la féminité, faire apparaître l'infériorité et présenter un service personnalisé sont autant d'éléments qui renforcent la compétence de genre chez les serveuses dans le café et transforment l'activité de service en une manière de « faire le genre » au quotidien. Paradoxalement, les serveuses, qui ne présentent que des compétences professionnelles et neutralisent leurs comportements de genre, sont considérées comme « réservées, non sociables, un peu hostiles ». Les clients comme les employeurs pensent qu'« elles doivent choisir un autre métier où elles ne seront pas en contact direct avec les clients ».

Ainsi, s'engager dans l'activité service dans les cafés des quartiers populaires de Casablanca devient une manière de « faire le genre » au quotidien. Paradoxalement, au lieu de s'affranchir et de s'épanouir à travers l'accès au salariat dans l'espace public, les

Les règles du métier de service telles qu'elles étaient observées et décrites par les acteurs aux cafés des quartiers populaires de Casablanca subissent le poids des normes sociales et culturelles en matière de genre. Des normes qui appuient la division sexuelle du travail et renforcent l'identité masculine par l'usage du corps féminin. Ces éléments sont d'autant plus importants dans un domaine d'activités où la relation de salariat est ambiguë pour plusieurs raisons. D'abord par l'absence de contrat formel et légal qui gère la relation employeur/employée. Ensuite par l'absence de système de promotion faisant que les attentes des serveuses du système salarial sont limitées à l'embauche et au maintien du poste ; alors que les attentes matérielles sont orientées plutôt vers le client, composante essentielle de la relation de service. Enfin, l'impossibilité de faire carrière dans le métier de serveuse.

normes culturelles et sociales qui règnent à l'intérieur du café renforcent les comportements de genre chez la majorité des serveuses et les maintiennent dans le statut inférieur de femmes dominées.

### **Encadré 1 : un terrain, plusieurs cafés**

Dans cette étude, nous considérons les Cafés des quartiers populaires comme unité d'observation première du travail, du vécu et de l'interaction des serveuses. Beaucoup de travaux de recherche ont exploité le café comme unité d'observation (Spradley et Mann, 1979 ; Barrau, 1989 ; Dufour, 1989 ; Carlier, 1990 ; Lescaux, 2005-2006 ; Depaule, 2007 ; Arrif, 2011 ; Limburg, 2013). Le café est un lieu où se cristallisent des comportements qui reflètent la culture des acteurs.

Comme nous avons opté pour une démarche inductive, l'observation *in situ* a été l'outil principal de collecte des données en plus des entretiens compréhensifs réalisés avec les acteurs principaux. Nous avons choisi d'observer 3 cafés dans 3 quartiers populaires différents de la ville de Casablanca afin de pouvoir comparer ou généraliser. L'observation qui a commencé en 2014, a duré plus que 21 mois (9 mois dans le 1<sup>er</sup> café, 7 mois dans le second et 5 mois dans le troisième). En plus 38 autres cafés dans différents quartiers populaires de Casablanca ont été observés à l'occasion de nos diverses visites pour la prise de contact ou la réalisation d'entretiens.

60 entretiens ont eu lieu avec les acteurs. La plus grande part a été effectuée auprès des serveuses (38 entretiens) puis auprès des patrons, des clients, des serveurs hommes, des presseurs et presseuses (19 entretiens), en plus de trois entretiens réalisés avec des acteurs associatifs et syndicaux. En parallèle, plusieurs entretiens non-structurés ont eu lieu avec des groupes de clients ou avec l'ensemble des employé-es du café généralement au moment du repas de midi.

### **Encadré 2 : profils des serveuses**

Au début de notre travail de terrain, nous voulions réaliser des entretiens semi-directifs avec les serveuses car notre ambition était de recueillir des récits sur le vécu de l'expérience de travail dans un cadre masculin. Mais dans ces entretiens, des récits de vie se sont imposés. Les serveuses parlaient de leur vécu, de leur activité souvent en se référant à leur passé, leurs relations familiales, leurs trajectoires scolaires ou professionnelles. Cependant nous ne pouvions faire tout un corpus de récits de vies, nous avons donc opté pour le récit compréhensif et nous avons réalisé trois récits de vies avec trois serveuses des cafés où nous avons effectué

l'observation, ce qui nous a permis de confronter le récit au vécu des serveuses que nous avons accompagnées dans leurs activités même à l'extérieur des cafés.

Nos interviewées, au nombre de 38, ont toutes un bas niveau d'études. Ce fait n'est pas toujours le résultat d'un échec scolaire car 9 d'entre elles n'ont jamais intégré l'école et 23 ont abandonné les études pour différentes raisons : pauvreté, mariage, activité salariale ou « crise d'adolescence » comme elles disent. Elles évoquent des relations conflictuelles avec la famille pour diverses causes : l'argent, les décisions prises (mariage, grossesse hors mariage), comportements perçus comme « déviants » (concubinage, addiction à la cigarette ou au cannabis) (Benbelli, 2017). Cependant, une bonne partie de l'argent gagné dans le cadre du café sert à subvenir aux besoins de la famille (mère, sœurs, conjoint, enfants).

Elles s'accordent toutes sur l'impossibilité de faire carrière dans le service de table car c'est un métier qui demande qu'elles soient fortes, jeunes et attirantes (l'âge des serveuses est entre 17 et 37ans). Cela dit, chacune d'elles possède une stratégie pour l'avenir (mariage, migration, activité génératrice de revenu, petits projets) qu'elle s'emploie à concrétiser tout en ayant conscience des opportunités (l'âge, le travail dans le café favorisant les rencontres et la création de réseaux), et des contraintes (l'absence de formation, une addiction, la situation familiale).

Sylvie Monchatre

**Organisations et pluralité**

**des ordres sexués.**

**Variations sur le genre au travail.**

Le genre s'impose-t-il au travail toujours selon le même modèle ? En prenant appui sur la littérature sociologique et sur nos propres travaux dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, nous proposons de réfléchir à la manière dont les organisations sont traversées par le genre dans l'emploi non qualifié. L'enclavement des femmes dans les organisations planifiées de l'industrie ou leur assignation à des tâches subalternes ne saurait épuiser les formes de sexuaction qui sont à l'œuvre au sein du salariat. Notre hypothèse est que les organisations du travail sont le théâtre d'ordres sexués pluriels susceptibles de renforcer l'emprise du genre ou au contraire d'y semer le trouble, y compris dans les emplois non qualifiés des services. Nous montrons que, selon qu'elles fonctionnent comme des « centres de cérémonies » célébrant le masculin, l'autorité patriarcale ou la « marque », les organisations créent plus ou moins les conditions d'un jeu dans le genre, voire d'un apprentissage de son dépassement.

Comment le genre s'invite-t-il au travail et comment affecte-t-il les pratiques professionnelles ? De nombreux travaux ont déjà souligné l'importance du genre dans l'accès à l'emploi<sup>1</sup>. Ils ont montré que le salariat ne contribue pas uniquement à renforcer les assignations de genre, il les met également à l'épreuve, en rendant possibles des mobilités entre les « catégories de sexe ». La féminisation d'emplois masculins – et inversement – donne à voir d'« autres histoires de transfuges<sup>2</sup> » ou des phénomènes d'« inversion du genre<sup>3</sup> », d'où résultent des expériences de *travail* marquées par des formes de « neutralisation de la féminité<sup>4</sup> » chez les cadres ou encore de « virilisation des femmes » commissaires de police<sup>5</sup> pour ne citer que ces deux exemples.

<sup>1</sup> C'est un des grands apports de la sociologie des formes d'emploi défendue par Margaret Maruani.

<sup>2</sup> Daune-Richard Anne-Marie, Marry Catherine, *Autres histoires de transfuges? Le cas de jeunes filles inscrits dans des formations masculines de BTS et de DUT industriels, Formation Emploi*, n°29 1, 1990, p. 35-50

<sup>3</sup> Guichard-Claudic Yvonne, Kergoat Danièle et Vilbrod Alain (Dir.), *L'inversion du genre : quand les métiers masculins se conjuguent au féminin*, Presses universitaires de Rennes, 2008

<sup>4</sup> Nous reprenons ici l'expression de Laufer Jacqueline, *La féminité neutralisée. Les femmes cadres dans l'entreprise*, Paris, Flammarion, 1982. Voir également Marry Catherine, 2004, *Les femmes ingénieurs. Une révolution respectueuse*, Paris, Belin.

<sup>5</sup> Pruvost Geneviève, 2007, *La dynamique des professions à l'épreuve de la féminisation*.

Ces travaux ont permis d'explorer les ressources dont bénéficient les femmes pour réaliser ces formes de conversion et les coûts de la transgression qui en résultent, soulignant le plus souvent combien elles sont amenées à accentuer leur féminité ou au contraire à la mettre entre parenthèses.

Mais n'y a-t-il que dans les emplois à dominante masculine que s'expérimentent des mobilités dans le genre ? Cette question se pose d'autant plus que dans le bas de la hiérarchie professionnelle, les assignations genrées semblent primer. L'apparition de femmes dans les bastions masculins de la cuisine<sup>6</sup>, du bâtiment<sup>7</sup> ou de la conduite de poids-lourds<sup>8</sup> semble ainsi d'autant plus surprenante que les métiers ouvriers sont réputés faire appel au genre féminin comme s'il s'agissait d'une compétence naturalisée<sup>9</sup>. Le fait est que le genre est généralement

L'ascension atypique des femmes commissaires, *Sociologie du travail*, 49 (1), p. 44-99.

<sup>6</sup> Voir notamment Bourelly M., 2010, *Cheffe de cuisine. Le coût de la transgression. Cahiers du genre*, n°48, p. 127-148.

<sup>7</sup> Voir Gallioz Stéphanie, *Force physique et féminisation des métiers du bâtiment, Travail, genre et sociétés*, 16 (2), 2007 p. 97-114.

<sup>8</sup> Rodriguez Anne, *Conducteurs et conductrices de poids-lourds*, in Guichard-Claudic Yvonne, Kergoat Danièle et Vilbrod Alain (Dir.), *L'inversion du genre : quand les métiers masculins se conjuguent au féminin*, Presses universitaires de Rennes, 2008, p. 121-133.

<sup>9</sup> Guilbert Madeleine, *Les fonctions des femmes dans l'industrie*, Paris, La Haye, Mouton, 1966

considéré par les employeurs comme une catégorie « en soi, stable et signifiante<sup>10</sup> », tel un savoir-faire cristallisé et transférable comme sur un continuum de la sphère domestique à la sphère productive, ce qui en fait un puissant levier de dévalorisation<sup>11</sup>. Or, outre que les compétences acquises ne sont jamais délocalisables en l'état<sup>12</sup>, on sait que les ouvrières éprouvent une « disjonction entre leur travail professionnel et domestique<sup>13</sup> », que l'essentialisation de leurs compétences contribue à occulter.

C'est précisément pour mieux saisir cette disjonction que nous proposons d'interroger ici le rôle des organisations dans la division du travail entre hommes et femmes et la pluralité des ordres sexués qui en résultent. Notre hypothèse est que même dans les emplois mixtes ou féminisés du bas de l'échelle, les femmes peuvent être exposées à un « jeu dans le genre », les organisations du travail sollicitant diversement les habitus sexués. Dans le sillage des réflexions de Cynthia Cockburn concernant l'impact des organisations basées sur des logiques de métier sur la construction du genre dans l'imprimerie<sup>14</sup>, nous questionnerons la manière dont les organisations orchestrent le genre au travail. Pour ce faire, nous partirons du postulat selon lequel le travail, loin de mobiliser des savoir-faire cristallisés, contribue à les construire et à les transformer<sup>15</sup>. Les compétences sont le fruit

de « processus d'habilitation<sup>16</sup> » qui rendent possibles, tout en les orientant, les modes d'engagement dans le travail ainsi que les apprentissages qui en résultent. Nous nous intéresserons donc ici aux processus de sexuaction des tâches qui affectent la manière dont les salariés sont habilités à investir leurs activités.

Nous montrerons que le genre est l'opérateur d'un processus d'habilitation différentielle qui ne crée pas les mêmes opportunités de développement des compétences selon le sexe attribué aux travailleurs<sup>17</sup>. Pour autant, les organisations ne font pas appel au genre selon le même modèle. Le cas de l'emploi non qualifié nous permettra de souligner les différents ordres sexués dont elles sont le théâtre, et qui contribuent à enfermer les compétences à l'intérieur de rôles sexués ou, au contraire, à autoriser un « dépassement du genre<sup>18</sup> ». Pour rendre compte de ces différentes manifestations du genre au travail, nous présenterons, dans un premier temps, la manière dont les organisations prescrivent l'activité en présentant les processus d'habilitation différentielle qui orientent l'engagement des salariés dans leurs postes à partir d'exemples contrastés tirés de la

---

d'autres, nous postulons ici que le travail salarié met à l'épreuve les « habitus » autant qu'il les utilise. A ce titre, il se situe pour les salariés moins dans le registre de la familiarité que dans celui de l'étrangeté.

<sup>10</sup> Lee Downs Laura, *L'inégalité à la chaîne*, Paris, Albin Michel, 2002, p. 15.

<sup>11</sup> Kergoat Danièle, *Les ouvrières*, Paris, Le Sycomore, 1982

<sup>12</sup> Pour une critique de cette notion de transfert, voir notamment Benarrosh Yolande, La notion de transfert de compétence à l'épreuve de l'observation, *Travail et Emploi* n°78, 1999, pp. 53-65.

<sup>13</sup> Galerand Elsa et Kergoat Danièle, Le potentiel subversif du rapport des femmes au travail, *Nouvelles questions féministes*, 27 (2), in Danièle Kergoat, *Se battre, disent-elles*, Paris, La Dispute, [2009], 2012, p. 273.

<sup>14</sup> Cockburn Cynthia, 2004, Le matériel dans le pouvoir masculin, *Cahiers du Genre* n°36, p. 89-120 ?

<sup>15</sup> Contrairement à une conception bourdieusienne du travail qui le considère comme un champ parmi

<sup>16</sup> Stroobants Marcelle, *Savoir-faire et compétences au travail. Une sociologie de la fabrication des aptitudes*, Bruxelles, Editions de l'Université Libre de Bruxelles, 1993.

<sup>17</sup> Et pas seulement selon le sexe, mais également selon l'assignation raciale. En effet, comme l'a souligné Joan Scott, le genre peut être considéré comme un « opérateur de valeur » qui légitime non seulement les hiérarchies entre hommes et femmes mais également celles qui sont liées à d'autres rapports sociaux, ce qui conduit par exemple à féminiser le colonisé ou l'ouvrier pour justifier sa domination. Scott Joan-Wallach, Genre : une catégorie utile d'analyse historique, *Les cahiers du Crif*, n°37-38, 1988, p. 125-153.

<sup>18</sup> Le Feuvre Nicky, 2007, Les processus de féminisation au travail : entre différenciation, assimilation et dépassement du genre, *Sociologies pratiques*, n° 14, pp. 11-18

littérature sociologique. Dans l'industrie, les organisations planifiées<sup>19</sup> sont le théâtre d'un ordre sexué qui affecte les opportunités d'engagement dans les postes de travail. Le genre y apparaît comme un levier d'habilitations restreintes pour les travailleurs rattachés au genre féminin dans les postes qui leur sont confiés.

Dans les services non qualifiés, à l'inverse, les femmes tendent à être habilitées à « tout faire », comme le montre l'exemple des « centres de cérémonies masculins » que sont les bars à cocktails<sup>20</sup>. En nous situant dans le sillage de ces analyses et en nous appuyant sur nos propres travaux dans l'hôtellerie-restauration<sup>21</sup>, nous montrerons, dans un deuxième temps, que d'autres ordres sexués sont possibles dans les services, selon les types d'organisation du travail qui sont à l'œuvre. Le mode d'organisation domestique de la restauration traditionnelle se prête un ordre sexué « patriarcal » qui, contrairement au précédent, autorise des phénomènes de croisement tout en restant fortement sous l'emprise du genre. Il en va autrement dans les services industrialisés, que nous présenterons dans un troisième temps. Fonctionnant comme ce que nous appellerons des « centres de cérémonie de la marque », ils reposent sur des organisations du travail qui se prêtent à des expériences de « dépassement » du genre. Nous nous demanderons, pour finir, dans quelle mesure l'existence d'ordres productifs aux modalités variables de sexuation des tâches et des compétences permet d'éclairer les rapports de genre au sein des classes populaires.

### **Habilitations différentielles et ordres sexués dans l'industrie et les services**

L'analyse des relations entre individus et postes de travail repose généralement sur

<sup>19</sup> Dodier Nicolas, *Les hommes et Les machines. La conscience collective dans les sociétés technicisées*, Paris, Métailié, 1995.

<sup>20</sup> Spradley James P., Mann Brenda J., *Les bars, les femmes et la culture*, Paris, PUF, traduction française, [1975], 1979.

<sup>21</sup> En particulier, Monchatre Sylvie, 2010, *Etes-vous qualifié pour servir ?* Paris, La Dispute.

des présupposés adéquationnistes, posant que les qualités acquises sont en étroite correspondance avec les exigences des emplois<sup>22</sup>. En réalité, les compétences ne préexistent pas à la demande de travail mais « sont pour une large part produites au sein même du processus productif par la formation et la déformation qu'y subissent les travailleurs<sup>23</sup> ». Cette transformation<sup>24</sup> à la fois formatrice et déformatrice issue de l'expérience du travail a été analysée comme le fruit d'un « modelage<sup>25</sup> ». Le « modelage » désigne l'impact du travail sur les travailleurs et, plus exactement, la conversion de la force de travail en moyen de production opérationnel. Il recouvre deux aspects du travail saisis simultanément : les dimensions « positives » de l'activité de travail, qui se traduisent par des apprentissages, de la formation, etc. ; et les dimensions « négatives », dues aux formes de pénibilité qui se manifestent par des phénomènes d'usure, etc. Enfin, il produit une mobilité dans les activités qui contribue au « tri » de la main-d'œuvre : de la « mobilité initiale » lors du recrutement, jusqu'à la « mobilité finale » en cas de départ ou de reconversion, en passant par des mobilités internes, horizontales ou verticales, entre les fonctions et les activités.

<sup>22</sup> Pour la critique de ce postulat, voir Tripiet Pierre, 1999, *Du travail à l'emploi. Paradigmes, idéologie et interactions*, Bruxelles, Editions de l'Université libre de Bruxelles.

<sup>23</sup> Vatin François, 1999, *Le travail, sciences et société*, Bruxelles, Editions de l'Université de Bruxelles, p. 174.

<sup>24</sup> Cette idée selon laquelle le travail ne fait pas qu'utiliser des compétences mais qu'il en produit est également développée par Yves Clot, *Le travail sans l'homme ?* Paris, La Découverte, 1995.

<sup>25</sup> Pour une analyse concernant les pour les OS de l'industrie, voir Blassel Henri, Germe Jean-François, Michon François (1979), « Une autre approche des conditions de travail : usage et reproduction des forces de travail », in Commissariat Général du Plan, *Economie et Planification (Emploi et Système Productif)*, pp. 231-250. Pour une reprise de cette analyse dans l'examen des mobilités ouvrières dans les industries de process, voir Galle Raymond et Vatin François, Production fluide et ouvrier mobile, *Sociologie du travail*, 1981/3, p. 275-293.

Pour intéressante qu'elle soit, cette approche présente deux limites. En effet, loin de s'inscrire dans un schéma hylémorphique<sup>26</sup> d'imposition de formes, l'ajustement des salariés aux emplois qu'ils occupent gagne à être analysé au regard des tâches auxquelles ils ont accès. A ce titre, les activités « modèlent » moins qu'elles n'attestent d'engagements inégaux dans les postes de travail. Les salariés étant inégalement habilités à investir leurs tâches, il en résulte qu'ils sont inégalement transformés au contact de l'organisation du travail. D'autre part, les mobilités à l'œuvre ne résultent pas uniquement des mouvements spontanés des salariés mais elles sont également tributaires des pratiques managériales et des formes de prescription qui sont à l'œuvre. La distribution des salariés entre les postes de travail demande donc de questionner les conditions dans lesquelles les engagements et initiatives sont rendus possibles et le genre en constitue un analyseur privilégié.

### **Dans l'industrie, le genre opérateur de restrictions**

L'exemple des organisations planifiées de l'industrie permet de souligner les limitations apportées à l'activité féminine dans les emplois d'ouvriers non qualifiés. Avant d'en présenter les manifestations, précisons que nous empruntons la notion d'organisation planifiée à Nicolas Dodier<sup>27</sup>, qui la propose

<sup>26</sup> Pour une critique de ces schémas hylémorphiques, voir Stroobants, *op. cit.*

<sup>27</sup> Rappelons que Nicolas Dodier (1995, *op. cit.*) s'intéresse aux « formes d'agir » induites par le fonctionnement des ensembles techniques. S'il montre les formes de solidarité technique qui en résultent et les ethos des conduites à l'œuvre (« ethos de la virtuosité » ou « éthos du bien-être »), il ne s'interroge pas sur les propriétés sociales des salariés engagés dans ces différents ethos. Une analyse genrée s'avère pourtant ici indispensable (voir également sur ce point Gardey Delphine, *Humains et objets en action : essai sur la réification de la domination masculine*, in D. Chabaud-Rychter, D. Gadrey (Dir.), 2002, *L'engendrement des choses. Des hommes, des femmes et des techniques*, Paris, Edition des archives contemporaines, 2002, pp. 239-267).

pour désigner les modes de production en grande série dans lesquels le travail est conçu selon une logique d'application de scripts définis par des concepteurs. L'activité y est donc fortement encadrée par des instructions et contrôles hiérarchiques. Marquées par une séparation nette entre conception et exécution, ces organisations sont « clivées<sup>28</sup> » : l'écart entre le prescrit et le réel est tel qu'il requiert des ajustements permanents et invisibles. Inscrites dans une « perspective techniciste », ces organisations reposent alors, pour l'auteur, sur un « déni structurel » des compétences mobilisées en situation.

Or ce déni n'est pas du même ordre selon les catégories de salariés. Au clivage conception-exécution, s'ajoute un clivage genré faisant des emplois non qualifiés des enclaves sexuées et racisées. Dans ces dernières, les ouvriers et ouvrières ne sont pas habilités à s'aventurer en dehors de leur poste de travail. La sexuation des tâches, qui justifie la présence de femmes dans les ateliers, contribue à circonscrire très étroitement leur activité, ainsi que l'ont montré les travaux de Laura Lee Downs sur le travail dans les usines d'armement<sup>29</sup>. Les ouvrières sont, de plus, censées mettre en œuvre des savoir-faire incorporés dans des postes de travail spécifiques, censés ne leur demander aucun apprentissage. La fabrication d'obus ou de boîtes de vitesse requiert pourtant des gestes, des postures et une rapidité d'exécution qui ne font guère partie du quotidien des « ménagères ».

Le déni des ajustements et apprentissages qu'elles doivent réaliser au contact de leurs machines érige une frontière entre les ouvrières et l'organisation du travail. Le fait est que leur mise à distance du processus productif n'a pas seulement concerné la période de la première guerre mondiale étudiée par Laura Lee Downs. Elle s'est traduite par une législation spécifique qui, comme le rappelle Danièle Kergoat, a durablement empêché les femmes de

<sup>28</sup> Dodier Nicolas, *op. cit.* p. 112.

<sup>29</sup> Dans *L'inégalité à la chaîne*, ouvrage *op. cit.* Voir également l'ouvrage de Danièle Kergoat, *op. cit.*, sur *Les ouvrières*.

réparer leurs machines : « qu'il ait fallu attendre le décret du 15 août 1975 pour que les femmes puissent être occupées sur des postes incluant la réparation en marche des machines, que les femmes n'aient pratiquement jamais le droit de régler leurs machines, de faire des petits dépannages, alors que la plupart du temps elles savent le faire, cela n'est guère justifiable par des impératifs techniques<sup>30</sup> ». Reste que les frontières ainsi érigées se sont avérées franchissables et le plus souvent franchies. Même en l'absence d'habilitation formelle, les ouvrières de l'industrie d'armement payées à la pièce avaient intérêt à apprendre à réparer leurs machines par elles-mêmes car elles n'étaient pas payées pendant l'intervention de l'outilleur<sup>31</sup>. Mais si l'apprentissage les rendait autonomes, elles n'avaient pas droit à l'erreur - la coutume était de leur faire rembourser les pièces ratées<sup>32</sup>.

Cette analyse permet de montrer que l'activité de travail offre aux salariés d'inégales opportunités d'accès à des « zones de développement potentiel<sup>33</sup> », c'est-à-dire au potentiel formateur des situations de travail à partir des moments critiques de l'activité<sup>34</sup>. Les processus d'apprentissage en

situation de travail peuvent ainsi se trouver durablement entravés par ces formes de confinement. On notera d'ailleurs que ce type de « développement empêché » ne concerne pas uniquement les femmes mais également les travailleurs immigrés de l'automobile. Eux-aussi ont été considérés comme étrangers au système productif et non habilités à se transformer à son contact, même si ce n'était pas au nom de leur « nature » inamovible mais de leur « culture ». La gestion discriminatoire dont ils ont fait l'objet dans l'après seconde guerre mondiale<sup>35</sup> a entraîné leur enclavement dans les emplois d'OS ou de manœuvre gros-travaux (MGT). Ce phénomène s'est notamment traduit, à la Régie Renault<sup>36</sup>, par une gestion ethnicisée conduisant à les exclure des programmes d'enrichissement des tâches, au nom d'une « culture orale » indifféremment attribuée à tous.

De tels processus d'habilitation différentielle contribuent à produire de l'incompétence. A l'instar des ouvrières étudiées par Danièle Kergoat, les salariés maintenus dans des « ghettos d'O.S » adoptent une posture d'« extranéité » face à l'univers industriel<sup>37</sup>.

<sup>30</sup> Kergoat Danièle, 1982, *op. cit.* p. 44-45.

<sup>31</sup> Placées en situation de dépendance technique envers les chefs d'équipe, elles avaient deux solutions pour relancer leurs machines : soit accepter les jeux de séduction donnant accès au privilège d'interventions rapides, soit apprendre par elles-mêmes. Source: Lee Downs Laura, *op. cit.*, p. 89.

<sup>32</sup> Celles qui s'aventuraient, malgré tout, à la périphérie de leur poste de travail, avaient généralement trouvé des alliés parmi les chefs d'équipe ou les ouvriers qualifiés. L'enjeu était alors, pour ces derniers, qu'elles ne bradent pas ce travail de maintenance de premier niveau – et qu'elles revendiquent le même salaire qu'eux, ainsi qu'en atteste le cas d'Isabella McGee présenté par Lee Downs Laura, *op. cit.*, p. 98-114.

<sup>33</sup> Ce concept est emprunté par Yves Clot à Vygotski, pour désigner « la plasticité organisationnelle, cognitive et subjective de la situation de travail ». Source : Clot Yves, 1995, *op. cit.*, p. 36.

<sup>34</sup> Ces « zones » proviennent généralement des « chevauchements de qualifications auxquels les

opérateurs sont contraints de procéder pour "arranger tout le monde" », ce qui « rend, plus souvent qu'on le ne croit, les salariés peu qualifiés plus grands que leur tâche » (Clot Yves, 1995, *op. cit.*, p. 37-38).

<sup>35</sup> Chez Citroën, les immigrés étaient classés d'office dans des emplois de manœuvre tout en réalisant un travail d'O.S. voire d'ouvrier qualifié. Voir Linhart Robert, *L'établi*, Paris, Minuit 1978.

<sup>36</sup> Les salariés d'origine étrangère y ont été gérés à partir de catégorisations ethniques et non en fonction de leur nationalité, comme c'était le cas chez Citroën. Source : Pitti L., Catégorisations ethniques au travail. Un instrument de gestion différenciée de la main-d'œuvre, *Histoire et mesure*, 20 (3), 2005, p. 69-101.

<sup>37</sup> Cette posture a été malencontreusement qualifiée d'« éthos du bien-être » par Nicolas Dodier. Pour lui, l'« éthos du bien-être » (Dodier, 1995 : 308-309) désigne une forme de retrait, observée principalement chez les OS dans leur rapport aux objets techniques. Or, à aucun moment, les conditions d'accès à la technique des différentes catégories en présence ne sont interrogées. Nicolas Dodier n'ignore pourtant pas les effets de trajectoire professionnelle qui conduisent les femmes ou les

Se pose alors la question du statut des « ghettos » dans lesquels ces salariés sont cantonnés. Il est fécond, comme y invite Loïc Wacquant<sup>38</sup> d'appréhender le ghetto comme un phénomène à « double face », instrument de contrôle et de confinement<sup>39</sup> des indésirables, en même temps que lieu d'intégration et de protection vis-à-vis de l'extérieur. Transposée dans l'univers productif, la ghettoïsation s'avère, de fait, à double tranchant. Elle enferme la catégorie marginalisée dans des emplois sans qualité et fait obstacle à toute comparaison avec le groupe majoritaire. Le ghetto devient alors « une machine à produire des identités souillées » aux effets ambivalents. Car si la relégation fait du ghetto un lieu « d'intégration et de protection de ses membres », le groupe confiné est sujet à une « évaluation d'honneur négative<sup>40</sup> » propice à susciter la honte, la haine de soi, le dénigrement des siens voire l'identification au groupe dominant.

Cette relégation dans un groupe « paria<sup>41</sup> », exclu de toute commune mesure avec le groupe majoritaire, produit ce que Danièle Kergoat appelle le « syllogisme du sujet sexué féminin<sup>42</sup> » : « toutes les femmes sont jalouses ; moi, je ne suis pas jalouse ; donc je ne suis pas une femme ». Il y a moins refus de s'identifier à un collectif de femmes

---

hommes O.S. issus de l'immigration à cet « éthos ». Il occulte, en revanche, les processus sociaux qui les maintiennent à l'écart de la technique.

<sup>38</sup> Wacquant Loïc, Les deux visages du ghetto. Construire un concept sociologique, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°160, 2005, p. 19.

<sup>39</sup> Pour Loïc Wacquant, le ghetto est un « dispositif socio-organisationnel qui déploie l'espace de sorte à conjuguer deux desseins antinomiques : 1) maximiser les profils matériels extraits d'un groupe considéré comme souillé et souillant et 2) minimiser tout contact intime avec ses membres de sorte à écarter la menace de corrosion et de contagion symboliques dont ils sont censés être porteurs » (*Op.cit.* p. 10).

<sup>40</sup> Voir Wacquant Loïc, *op. cit.* p. 19.

<sup>41</sup> Sur la notion de paria, voir Varikas Eleni, La figure du paria : une exception qui éclaire la règle, *Tumultes*, 2003/2, n°21-22, p. 87-105.

<sup>42</sup> Kergoat Danièle, *Se battre, disent-elles*, Paris, La Dispute [2001], 2012 : 259-260.

qu'une impossibilité objective de le faire positivement tant ce groupe, dans la sphère productive, est défini par le manque et construit négativement. L'enclavement apparaît, de plus, générateur d'un investissement négatif se traduisant par ce « zèle productiviste » des ouvrières observé par Laura Lee Downs ou encore Robert Linhart. Loin d'exprimer « l'économisme » féminin qu'aimaient y voir les patrons<sup>43</sup>, ou encore l'ajustement d'un « habitus » à des exigences productives<sup>44</sup>, ces phénomènes d'« auto-exploitation » peuvent être analysés comme des pratiques de gestion du stigmate – voire comme le symptôme d'un processus de « blanchiment<sup>45</sup> ». L'exploitation qui en résulte est alors moins le fruit de l'incorporation irréversible d'une disposition au dévouement que de l'impasse dans laquelle se trouvent placés les « parias » du travail industriel. L'absence d'habilitation produit une auto-administration de la violence sociale à l'œuvre.

### **Dans les services, un genre hégémonique**

Les manifestations du genre au travail ne se traduisent pas toujours par de telles habilitations restrictives dans des postes de travail parcellaires. Contrairement à l'industrie, l'univers des services sollicite également des compétences genrées mais pour des usages nettement plus étendus et élastiques. C'est notamment le cas dans les organisations faiblement rationalisées qui reposent sur une forte division sexuée du travail, que nous qualifierons de modes d'organisation domestique<sup>46</sup>. Le genre fait ici office de prescripteur et orchestre les activités féminines comme masculines. L'analyse de James P. Spradley et Brenda J.

---

<sup>43</sup> Voir sur ce point Lee Downs Laura, *op. cit.* p. 313.

<sup>44</sup> Comme pourrait le suggérer une lecture bourdieusienne en termes de « double vérité du travail ».

<sup>45</sup> Nous empruntons cette expression à Franz Fanon F., *Peau noire, masque blanc. Œuvres*, Paris, La découverte, [1952], 2011.

<sup>46</sup> En nous référant à la terminologie de l'économie des conventions.

Mann<sup>47</sup> du travail des serveuses dans un bar à cocktails aux Etats-Unis constitue un exemple emblématique de ce que l'on peut appeler un ordre sexué sexualisé.

Ainsi que le soulignent les auteurs, un tel bar n'a pas seulement une vocation économique - de prestation de services de consommation d'alcool. Il est aussi un « centre de cérémonie masculin » dont la structure sociale attribue aux hommes les meilleures places dans la hiérarchie. La division du travail atteste de la position subordonnée des femmes. Le bar, poste fixe, est le territoire masculin du « bartender », tandis que le service en salle est uniquement dévolu aux femmes. La séparation des tâches se double d'une hiérarchisation qui conduit les bartenders à superviser l'activité des serveuses. Ces derniers attribuent les tâches, notamment l'approvisionnement du bar, et contrôlent les moments stratégiques tels que la fin du service : c'est uniquement à leur signal que peut être annoncée la dernière tournée. Enfin, leur urgence est toujours supérieure à celle de la serveuse, qui doit y répondre toutes affaires cessantes, quitte à faire attendre les clients.

Dans ces conditions, les serveuses sont habilitées à « tout faire ». Elles ne sont pas seulement au service de la clientèle en salle, mais se doivent d'assister les bartenders dans leur activité. Ainsi, lorsqu'elles leur transmettent les commandes, elles doivent les « recoder » de façon à limiter les déplacements du bartender pour la préparation des cocktails, ce qui suppose qu'elles en connaissent parfaitement la composition. Elles doivent également calculer, à la place du bartender, le montant de l'addition pour qu'il n'ait qu'à l'enregistrer et sortir le ticket. Dans ces conditions, loin de se réduire à un poste aux contours délimités, « le travail d'une femme n'est jamais terminé<sup>48</sup> ». La « bonne serveuse » et reconnue comme telle est celle qui exerce ces tâches<sup>49</sup> avec efficacité, même lorsque

son activité est sans cesse menacée d'interruption<sup>50</sup>, par les clients et par le bartender lui-même, qui peut les charger d'une tâche (aller lui chercher quelque chose en cuisine) avant de prendre leur commande, au risque de faire attendre les clients. Si les serveuses pleurent, ce n'est donc pas seulement en raison d'une relation tendue avec les clients, comme le suggérait Whyte<sup>51</sup> dans son étude dans les restaurants à la fin des années 1940, mais également en raison d'une activité entravée.

Dans cet espace professionnel où la division du travail est sexuée à l'extrême, les chevauchements de fonction sont, une fois de plus, réduits. L'habilitation des serveuses, aussi flexible et étendue soit-elle, enferme leur activité dans un espace arbitrairement circonscrit par une « règle de handicap » qui leur interdit l'accès aux tâches dévolues aux hommes. De fait, dans ce centre de cérémonie masculin, il est tacitement admis que la hiérarchie sexuelle ne peut être transgressée. Les serveuses ne sauraient oublier qu'elles jouent un rôle de « faire-valoir de la masculinité<sup>52</sup> » ni sortir de leur rôle – sinon par exception, ce qui appelle gratitude<sup>53</sup>. L'habilitation différentielle conduit ainsi à un engagement dans les tâches puissamment asymétrique : d'un côté, flexible et subordonné pour les serveuses ; de l'autre, limité mais souverain pour les bartenders, sans possibilité de mobilité entre les deux. Ici, la division du travail

---

savoir distinguer les différentes boissons, et de savoir coder la commande pour la transmettre au bartender » (Spradley et Mann, 1979, *op. cit.* p. 95).

<sup>50</sup> Jean Peneff (1995) a noté la même chose à propos du travail des secrétaires.

<sup>51</sup> Whyte William- Foote., Why do waitresses cry? In W. Foote Whyte and C. King Whyte, *Learning from the field. A guide from experience*. Beverly Hills, SAGE Publications, [1946] 1984, p. 242-244.

<sup>52</sup> Spradley et Mann, 1979, *op. cit.* p. 248.

<sup>53</sup> Ainsi, les serveuses acceptent avec empressement de passer derrière le bar lorsque les bartenders ont provisoirement besoin de se faire remplacer : elles le prennent comme une faveur et le remercient, de même qu'elles remercient le bartender qui les aide en salle : cet acte relève de la « chevalerie »

---

<sup>47</sup> 1979, *op. cit.*

<sup>48</sup> Spradley James et Mann Brenda, 1979, *op. cit.* p. 85.

<sup>49</sup> « Les trois choses les plus difficiles à apprendre pour la serveuse sont de savoir-faire l'addition, de

« représente symboliquement la définition que donne la culture de la sexualité<sup>54</sup> ». Elle fonctionne comme un rappel à un ordre sexuel hétéronormé qui enferme les serveuses dans une condition féminine dont elles ne sauraient sortir sans être sanctionnées<sup>55</sup>. Leur savoir sur l'activité se retourne contre elles si elles en font usage pour un autre rôle que celui d'obligées<sup>56</sup>.

### **Le genre du service dans la restauration traditionnelle**

Les services ne sauraient toutefois se limiter à ce seul « ordre sexualisé ». Les organisations du travail sur lesquelles ils reposent présentent en effet des variantes. L'exemple de la restauration traditionnelle avec service à table<sup>57</sup> donne à voir, comme dans les bars, une même asymétrie sexuée dans la division du travail. Mais, à la différence des bars, force est de constater, en paraphrasant Spradley et Mann, que ce segment fonctionne comme un centre de cérémonie « patriarcal ». Car comme le suggère Cynthia Cockburn<sup>58</sup>, le patriarcat désigne un ordre sexué correspondant strictement à des « situations spécifiques où

<sup>54</sup> Spradley et Mann, 1979, *op. cit.* p. 72.

<sup>55</sup> Ainsi cette serveuse qui, tandis qu'elle le remplaçait au bar, s'est amusée à refuser à un bartender le verre d'alcool qu'il lui réclamait – avant de lui céder – n'a pas manqué d'être rappelée à l'ordre : privée, le soir même du verre offert aux serveuses après le service, elle a été réduite à « supplier » son collègue de le lui servir, comme aux autres (Spradley et Mann, 1979, p. 73-74).

<sup>56</sup> On retrouve cette sanction du professionnalisme acquis par les femmes dans un autre univers où la sexualité est cette fois ouvertement mise en scène et en image, le monde de la pornographie analysé par Mathieu Trachman. Voir notamment son article « Le métier de pornographe : rhétorique, contrôle et savoirs d'un groupe professionnel discrédité », *Sociologie du travail*, 53(4), 2011, p. 444-459.

<sup>57</sup> Nous faisons essentiellement état ici de la restauration de gamme économique, même si la restauration gastronomique présente une forme exacerbée de cet ordre sexué de type patriarcal.

<sup>58</sup> Cockburn Cynthia, Le matériel dans le pouvoir masculin, *Cahiers du genre* n°36, 2004/1, p. 115.

l'organisation de la société dépend de l'autorité exercée par les pères et les époux sur les épouses et les enfants, et par les hommes âgés sur les plus jeunes ». On le retrouve précisément à l'œuvre dans ce segment de la restauration au sein duquel les modes d'organisation empruntent, cette fois, à une logique artisanale mettant en rapport des groupes sexués.

### **L'ordre sexué patriarcal du restaurant**

D'une manière générale, les métiers de tradition artisanale dont l'apprentissage passe par une formation professionnelle initiale de niveau V sont fortement placés sous l'emprise du genre<sup>59</sup>. La sexuaton des métiers commence dès la formation et se poursuit dans l'activité, marquée par une division du travail reposant sur des qualifications sexuées et hiérarchisées. La structure traditionnelle du restaurant se prête à ce grand partage : il se distingue des autres espaces productifs en ce qu'il constitue à la fois un lieu de production et de distribution<sup>60</sup>. De plus, la cuisine, exercée dans un espace clos et clairement circonscrit, occupe une fonction stratégique dans la mesure où la renommée et la fiabilité d'un restaurant dépendent du savoir-faire qui s'y déploie. Cette incertitude est contrôlée par un collectif de métier essentiellement masculin, à qui elle confère une position de pouvoir dans le restaurant en raison du rapport de dépendance qu'elle instaure<sup>61</sup>.

<sup>59</sup> Gilles Moreau a bien souligné ce phénomène : les formations dispensées en lycée professionnel sont, selon lui, de véritables « caisses de résonance des définitions du masculin et du féminin dans les familles et les entreprises », ce qui a pour effet de former très inégalement les garçons et les filles. Voir Moreau Gilles, Filles et garçons au lycée professionnel, *Les Cahiers du Lersco*, mars 1994, n° 15, p. 22.

<sup>60</sup> Whyte William- F., "The social structure of the restaurant", *The American Journal of Sociology*, 54-4, 1949, pp. 302-310

<sup>61</sup> En mobilisant l'analyse stratégique, on notera que, dans les restaurants traditionnels, la structure cachée du pouvoir donne l'avantage aux cuisiniers

Par contraste, le service en salle est confié à une main-d'œuvre féminine et juvénile qui, comme dans les bars, est habilitée à « tout faire » - autrement dit, à faire tout ce que ne fait pas le collectif masculin. Le transport de nourriture, tâche confiée aux enfants dans les sociétés paysannes<sup>62</sup>, est associé à l'imaginaire de la condition domestique, tout comme le service est associé à la figure de « Marthe », la « gardienne du foyer<sup>63</sup> ». Cette activité repose sur une large circulation entre la salle et l'office qui suppose de synchroniser des flux, flux-produits et flux-clients, sans en avoir de prise sur eux. Dans cette tâche, les serveuses ont généralement la charge de former sur le tas une main-d'œuvre d'appoint dont la volatilité n'a d'égal que l'absence d'expérience, ainsi qu'en atteste l'importance des taux de rotation<sup>64</sup>. L'asymétrie structurelle et sexuée qui sépare cuisine et salle tend alors à se doubler d'un différentiel de qualification au sein même du collectif chargé du service, renforçant la vulnérabilité des serveuses. Mais ces dernières ne sont pas seulement habilitées à jouer un rôle quasi-maternel de prise en charge des tâches éducatives et de réparation des incidents. Elles font également l'objet d'attentes implicites en ce qui concerne la réalisation du « sale boulot », irréductiblement attaché au genre féminin<sup>65</sup>.

---

sur les gérants ou propriétaires des lieux, qui détiennent pourtant l'autorité formelle.

<sup>62</sup> Verdier Yvonne, *Le petit chaperon rouge dans la tradition orale*, Paris, Allia, [1978], 2014.

<sup>63</sup> Monchatre Sylvie, 2010, *op. cit.* p. 73.

<sup>64</sup> Sur ce point, voir Forté Michèle et Monchatre Sylvie, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration : quelle sélectivité sur un marché du travail en tension ? » *Revue de l'IRE*, n°76, 2013, pp. 127-150.

<sup>65</sup> Certains employeurs ne cachent pas qu'ils embauchent des serveuses pour ne pas avoir à prendre de femme de ménage, tandis que d'autres demandent à leurs serveuses de remplacer une femme de chambre dans l'hôtel attendant à leur restaurant en cas de besoin. Le nettoyage des toilettes et des sols reste ainsi associé aux tâches ingrates dévolues au sexe féminin. On notera de plus que, contrairement à ce qui se passe dans le secteur de l'aide à domicile étudié par Christelle Avril (2014), les possibilités de défection face à ces

Par ailleurs, une sexuation de l'activité de service se donne également à voir dans les stratégies de synchronisation des flux qui sont à l'œuvre. Celles-ci s'avèrent polarisées entre l'enjeu du contrôle des événements ou de leur évitement. Les « stratégies offensives » de prise de contrôle visent à s'imposer face au client, aux cuisines, voire à l'employeur. L'enjeu est ici de conjurer la dissymétrie structurelle de la relation de service pour instaurer un rapport d'égal à égal avec l'ensemble des partenaires : s'imposer pour intervenir sur l'ordre des priorités en cuisine, « prendre en main » la situation - face à un client installé à une table qu'une serveuse n'a pas terminé de dresser<sup>66</sup> ; ou encore en mettre en ordre les situations<sup>67</sup> et réparer les incidents relationnels en faisant autorité sur le client - notamment face aux semeurs de trouble ou aux mauvais payeurs.

Les stratégies défensives, à l'inverse, se traduisent par une subordination aux « flux produits » afin de prévenir les incidents relationnels susceptibles de survenir tant avec la cuisine qu'avec les clients. L'enjeu est ici de faire profil bas pour préserver la cuisine en cas de pression trop forte et de prévenir les risques d'incidents en salle en cas d'attente trop longue. Mais il s'agit également de se protéger des clients. L'interaction avec ces derniers est toujours une source d'incertitude. Elle fait l'objet d'un contrôle implicite de la part du collectif<sup>68</sup>, notamment pour les serveuses qui sont implicitement encouragées à tolérer des formes de harcèlement sexuel<sup>69</sup>. L'évitement

---

tâches qui exposent à la souillure sont d'autant plus réduites que l'activité se déroule dans un espace placé sous la supervision d'une autorité exercée au masculin - nous y reviendrons.

<sup>66</sup> Ainsi que le souligne Whyte [1946] 1984, *op. cit.*

<sup>67</sup> Cartier M., Lechien M.-H., 2012, Vous avez dit 'relationnel' ? Comparer des métiers de service peu qualifiés féminins et masculins, *Nouvelles questions féministes*, 31 (2), p. 32-48.

<sup>68</sup> Comme cela a été souligné dans la distribution. Voir Soares Angelo, Interactions et violences dans les supermarchés, *Les Cahiers du genre*, 28, 2000, p. 96-115.

<sup>69</sup> Voir également sur ce point Guerrier Yvonne, Adib Amal. S., 'No, we don't provide that service':

visent alors à limiter les contacts pour prévenir les risques d'incidents. Enfin, les stratégies préventives s'observent face aux employeurs, à qui il s'agit de donner des gages de loyauté tant pour l'obtention d'arrangements concernant le temps de travail, structurellement élastique et en horaires décalé, que par rapport aux risques de vol associés aux opérations d'encaissement<sup>70</sup>.

### De l'irruption d'un jeu dans le genre...

Loin de départager les salariés entre les débutants et les expérimentés, ces stratégies sont genrées en ce qu'elles reflètent des positions de proximité ou de distance avec l'autorité, qui s'exerce ici au masculin. Elles ne sont pas l'apanage d'un sexe mais d'un groupe sexué. Les stratégies défensives s'observent ainsi parmi les serveurs ou les serveuses y compris quand elles sont expérimentées. Leur ancienneté dans l'emploi ne les habilite pas toujours à bénéficier d'une délégation d'autorité susceptible de leur permettre de passer à l'offensive. Il en résulte qu'ils/elles ne bénéficient pas toujours de la solidarité du collectif en cas d'incidents<sup>71</sup>. Les femmes

---

The Harassment of Hotel Employees by Customers, *Work, Employment and Society*, Vol. 14, n°4, 2000, pp. 689-705 et Fellay Angélique, "Des heures sans valeur" : le travail des serveuses en horaire de jour, *Nouvelles questions féministes*, Vol 28, 2009, n°2, p. 80-92.

<sup>70</sup> Rappelons que l'encaissement est une opération qui suppose des « salariés de confiance » et qui, de ce fait, n'est pas toujours déléguée. Les risques de vol ou d'erreurs de caisse sont en effet au cœur des incertitudes dans les emplois du commerce. Sur la question du vol sur les lieux de travail, voir Bonnet (2007).

<sup>71</sup> L'exemple d'Amalia, issue d'une formation hôtelière (elle possède le fameux CAP emblématique des métiers de l'artisanat), chef de salle donc expérimentée, dans un restaurant traditionnel, en est emblématique. Elle s'est retrouvée sans ressource face à un cuisinier lui ayant notamment imposé un service au « torpilleur » (non à l'assiette mais au plat), au risque de mettre en difficulté les serveuses non professionnelles qu'elle supervisait. Ces problèmes

sont particulièrement guettées par ces formes d'impuissance, qui se traduisent par leur difficulté à se « faire respecter ». Elles sont alors appelées à s'enfermer dans une posture de servitude les conduisant à « encaisser », tout en guettant les opportunités de quitter leur emploi pour mettre fin à ce qu'elles vivent comme d'incessantes humiliations. Mais en l'absence de perspective de sortie, elles peuvent être amenées à entretenir un rapport aliéné aux normes du genre féminin.

Reste que des transgressions genrées inattendues sont ici à l'œuvre. Précisément pour ne pas se laisser enfermer dans la condition infligée à leur sexe, les serveuses peuvent être amenées à adopter les pratiques offensives du groupe sexué dominant. Ces formes de transgression se traduisent notamment par la masculinisation de leur apparence, de leurs postures et de leur vocabulaire. Dès lors que, dans ce centre de cérémonie patriarcal, faire autorité s'exerce au masculin, les serveuses adoptent des postures viriles qui leur permettent de s'imposer, dans le cadre de ce qui s'apparente à une forme de travestissement. On retrouve ici un script sexué bien analysé par Nicole Claude Mathieu<sup>72</sup> : ici, le genre *symbolise* le sexe jusqu'à devenir un mode de vie collectif, marqué par des « rôles de sexe » polarisés entre « féminité » et « virilité » comme culture de groupe. Contrairement aux scripts sexués qui prévalent dans les « centres de cérémonie masculins », où le sexe *impose* le genre et assigne les serveuses à une culture et à une sexualité hétéronormées, les centres de cérémonie patriarcaux célèbrent avant tout un modèle

---

récurrents, qui ont provoqué l'unique arrêt maladie de la carrière d'Amalia et la crise de nerf d'une de ses serveuses, n'a suscité aucune intervention du patron, impuissant face au cuisinier mais compatissant envers le drame de la condition féminine en restaurant. Source : Monchatre, 2010, *op.cit.* p. 88.

<sup>72</sup> Mathieu Nicole-Claude, « Notes pour une définition sociologique des catégories de sexe », *Epistémologie sociologique* n°11, 1971, p. 19-39. Reproduit dans *L'anatomie politique. Catégorisations et idéologies du sexe*, Paris, Côté-femmes Editions, 1991, p. 17-41.

d'autorité masculin. Ce faisant, ils se prêtent à des formes de travestissement qui mettent du jeu dans le genre.

Dans ces conditions, les manifestations viriles d'autorité qui s'observent chez les femmes ne sauraient être uniquement imputées à un « style de féminité viril » hérité de la socialisation en milieu populaire<sup>73</sup>. Au-delà d'un effet de trajectoire conduisant à la mise en œuvre de dispositions acquises, le complexe organisationnel qui permet ces transgressions genrées gagne à être pris en compte. L'alignement des salariées sur les normes de « virilité » est vécu comme le fruit d'un apprentissage de la transgression aux accents libérateurs<sup>74</sup>. Le jeu dans le genre gagne donc à être analysé comme l'expérience d'une mise à distance des normes d'un genre féminin considéré comme subalterne. Cet alignement sur les normes du groupe sexué dominant traduit également ce qu'Anne-Marie Daune-Richard et Catherine Marry appellent une « mobilité dans les catégories de sexe<sup>75</sup> », qui ouvre une brèche dans une condition sexuée.

<sup>73</sup> Nous faisons ici allusion à l'analyse très fine et extrêmement riche de Christelle Avril sur les aides à domicile. La lecture qu'elle propose met l'accent sur l'actualisation des habitus mais gagnerait également à questionner, nous semble-t-il, la manière dont les modes d'organisation de l'aide à domicile, en tant que scène de prestation de services féminisés, contribuent à l'émergence de ces scripts sexués. Voir Avril Christelle, *Les aides à domicile : un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, 2014. Et pour une critique plus large de cette approche, voir Burawoy Michael, « La domination est-elle si profonde ? Au-delà de Bourdieu et de Gramsci », *Actuel Marx*, n°50 (2), 2011, p. 166-190.

<sup>74</sup> Ainsi de Claire, qui a appris avec délectation à « gueuler » en cuisine pour transmettre ses commandes. Parvenir à s'imposer de la sorte en passant en force relève d'un alignement sur les pratiques virilistes en vigueur au sein du collectif masculin en cuisine lors du coup de feu. Ne pas s'y convertir conduit à ne pas se faire entendre et à faire attendre les clients, et mène aux stratégies défensives qui consistent à faire profil bas. Sur le cas de Claire, voir Monchatre Sylvie, 2010, *op. cit.* p. 69

<sup>75</sup> Daune-Richard Anne-Marie et Marry C., 1990, article *op. cit.*

### ... au risque d'enfermement dans une condition sexuée

Pour autant, qu'elles exercent dans ces centres de cérémonies masculins ou patriarcaux, bars ou restaurants traditionnels, les serveuses peuvent se retrouver piégées par les scripts sexués qui ordonnent l'activité. Le point commun entre ces deux centres de cérémonies est de reposer sur des organisations du travail marquées par une division sexuée du travail qui place les femmes dans une position de désavantage et contribue à les maintenir en situation d'infériorité. Les tensions ne manquent pas de surgir face à ce « conflit structural ». Dans les bars, elles tendent à être neutralisées par des « relations à plaisanterie »<sup>76</sup>, c'est-à-dire par des formes d'irrespect autorisé prenant la forme d'insultes rituelles et de propos dépréciateurs qui appellent réparties, les serveuses pouvant et devant elles-mêmes y répondre. Il n'en reste pas moins que ces relations à plaisanterie visent à rendre acceptable ce point critique de la structure sociale du bar, en empêchant toute remise en cause de l'ordre sexué en place<sup>77</sup>.

Cette absence de porte de sortie contribue à l'enfermement dans une condition féminine qui ne manque pas, comme dans l'industrie, de générer des formes d'investissement négatif. Dans les bars, elles se traduisent par la rage des serveuses à forcer le passage - quitte à risquer de renverser leur plateau - ou encore par une violence retournée contre les clients les plus méprisés du bar, en l'occurrence les clients occasionnels et surtout les « clientes-femmes », pour qui les serveuses entretiennent une véritable « aversion<sup>78</sup> ». Les bars suscitent ainsi leurs propres « identités souillées » entraînant des discours de plainte. En témoignent les

<sup>76</sup> Les auteurs, eux-mêmes anthropologues, empruntent cette notion aux travaux de Radcliffe-Brown. Voir Spradley James P. et Mann Brenda J., 1979, *op. cit.*, p. 153.

<sup>77</sup> Spradley James P. et Mann Brenda J., 1979, *op. cit.*, p. 248.

<sup>78</sup> Spradley James P. et Mann Brenda J., 1979, *op. cit.*, p. 141.

conversations des serveuses dans les coulisses de l'activité, fréquemment centrées sur la dénonciation, dans un registre essentiellement moral, de la tyrannie ou de la méchanceté des hommes dont elles dépendent et dont elles se sentent les souffre-douleur.

Mais contrairement aux serveuses du bar à cocktail étudié par Spradley et Mann, qui sont toutes étudiantes et peuvent s'échapper de ce qui n'est pour elles qu'un emploi de transition, les serveuses dont la restauration est le métier n'ont guère d'échappatoire. Lorsqu'elles ne rencontrent pas de patrons pour « adopter<sup>79</sup> » jusqu'à les faire évoluer dans la structure, elles sont exposées à un risque d'enlèvement professionnel qui peut les amener à vivre leur condition salariale comme une condition sexuée, sur le mode de l'ascèse ou de la fatalité. L'habilitation étendue dont elles font l'objet tend alors à produire du piétinement. Elles sont ici moins confrontées au phénomène du « plafond de verre », qui suppose l'existence de perspectives promotionnelles, qu'à celui du « plancher collant », qui ne leur offre nulle autre issue que la défection. Lorsque celle-ci est impossible, leur discours prend la forme de la plainte, du « récit du malheur » voire du ressentiment. Dans ce dernier cas, les serveuses sont capables de passions tristes, comptables des griefs qu'elles ont eu à subir et qu'elles égrènent avec application, tout en se montrant soucieuses de les oublier avec magnanimité. Elles peuvent également se lancer dans de violentes diatribes contre les salariés qui revendiquent d'échapper aux sujétions du métier. La véhémence de leurs discours antisyndicaux et anti-jeunes est emblématique d'une impuissance d'agir transformée en rhétorique professionnelle<sup>80</sup>.

<sup>79</sup> Sur les processus symboliques d'adoption en cours de vie professionnelle, voir Monchatre Sylvie, *Les carrières des techniciens et cadres. Variations sur le thème de l'anticipation, Sociologie du travail*, 50(1), p. 21-41, et pour un exemple dans le secteur de la restauration, voir le cas d'Amalia, devenue « bras droit » de ses premiers patrons, in Monchatre, 2010, *op.cit.*

<sup>80</sup> Le cas de Laure en est emblématique. Voir Monchatre Sylvie, 2010, *op.cit.* p. 133-140.

Désabusées, ces serveuses se montrent davantage en quête de reconnaissance et de dignité que d'égalité. Les centres de cérémonies masculins ou patriarcaux génèrent des sentiments d'impuissance qui suscitent de la plainte – plus que de la revendication.

### **Industrialisation du service : un dépassement du genre ?**

On ne saurait déduire de cette analyse que le genre est le grand ordonnateur du travail dans les services. L'industrialisation des services, que nous avons observée dans le segment des chaînes de l'hôtellerie-restauration, peut au contraire créer les conditions d'un « dépassement du genre ». Le secteur de l'hôtellerie-restauration, polarisé entre des structures artisanales fidèles aux logiques de métier et des structures fondées sur une rationalisation industrielle<sup>81</sup>, donne à voir ces variations de l'emprise du genre. Si les petites structures artisanales dominent numériquement (le secteur présente 40% d'établissements sans salarié qui sont, pour l'essentiel, des exploitations familiales tenues par des couples), la part des chaînes de restauration reste faible mais leur importance ne fait que s'accroître. Pour continuer de paraphraser Spradley et Mann, nous considérerons ces établissements comme des « centres de cérémonie de la marque », dans lesquels l'emprise du genre fait place à l'emprise de la norme.

### **Quand la norme d'entreprise évince le genre hégémonique**

Dans l'univers rationalisé des chaînes, l'organisation du travail se fonde sur une normalisation de la relation de service et de la relation d'emploi. Contrairement à la restauration artisanale, où la production

<sup>81</sup> Selon l'expression de Gadrey Jean, « La modernisation des services professionnels. Rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ? » *Revue française de sociologie*, 35 (2), 1994, pp. 163-195.

culinaire est aux mains de « gens de métier » ayant un fort pouvoir de défection, les chaînes sont entièrement organisées autour de la réduction de cette incertitude. La rationalisation de l'offre de repas s'inscrit dans une standardisation des prestations qui permet le transfert vers l'amont des phases de production classiques d'une cuisine. Les restaurants peuvent se passer de professionnels, à l'aide d'une cuisine d'assemblage de produits pré-préparés ou de plats préparés conditionnés sous vide (5<sup>ème</sup> gamme). La ligne de séparation entre « cuisine » et service en salle tend ainsi à être abolie. Enfin, la qualité du travail n'est plus aux mains de professionnels, elle est définie par les normes de qualité associée à la politique de « la marque<sup>82</sup> ». Dans ces conditions, l'offre culinaire est standardisée et, dans la mesure où la fabrication des plats est réalisée en amont dans des cuisines centrales, les restaurants se transforment en lieux d'écoulement de produits pré-transformés.

La cuisine étant réduite à des opérations simplifiées, une polyvalence est instaurée entre cuisine (« office ») et salle. L'activité n'est plus aux mains de collectifs sexués mais d'un ensemble d'« employés de service » placés au service des flux produit et flux client. Dans ces conditions, les postes de travail ont une double composante : service en salle et préparation à l'office, y compris tâches d'entretien. Cette rationalisation de l'activité va de pair avec la diversification des recrutements : les chaînes de gamme économique n'attirent pas les « gens de métier »<sup>83</sup>. Les standards de ces établissements, dont la taille est plus grande que dans les structures artisanales<sup>84</sup>,

permettent le recrutement de profils « atypiques », le niveau d'éducation ou ce que les employeurs appellent la « motivation » comptant autant que la spécialité de formation. Le collectif hétéroclite qui en résulte fonctionne dans le cadre d'une organisation du travail en flux, qui repose non seulement sur l'application de scripts venus d'en haut mais également sur des formes de coordination beaucoup plus horizontales<sup>85</sup>.

La normalisation du service s'effectue « au nom du client » dans le cadre d'un véritable quadrillage de l'activité. Une figure de client fictif surgit et s'incarne dans un système d'évaluations externes portant sur la qualité des produits et des prestations. Aux contrôles de qualité et d'hygiène des fournitures et des équipements s'ajoute la venue imprévisible d'un « client mystère », environ quatre fois par an. Le client réel est, quant à lui, équipé pour donner de la voix, à l'aide des formulaires d'évaluation mis à sa disposition pour exprimer son insatisfaction. Le verdict de ces multiples évaluations ayant une incidence directe sur la prime collective des employés, la vigilance s'impose à chaque instant. Pour entretenir l'intense mobilisation requise, un important système de supervision est mis en place. La hiérarchie supervise le contenu technique et relationnel des tâches et procède à des évaluations périodiques individualisées - l'enjeu étant d'entretenir chez les employés la « culture de la marque ». Mais elle tient également un rôle opérationnel et constitue une variable d'ajustement pour pallier les défaillances de l'organisation.

<sup>82</sup> Ughetto Pascal, « La marque en actes dans la grande distribution », in A. Bidet, A. Borzeix, T. Pillon, G. Rot et F. Vatin (dir.), *Sociologie du travail et activité*, Toulouse, Octarès, 2006, p. 209-219.

<sup>83</sup> Pour les professionnels issus de formations hôtelières, les chaînes ne sont attractives que dans leurs segments haut de gamme, qui conservent une restauration gastronomique.

<sup>84</sup> Ainsi, les restaurants de type traditionnel servent en moyenne 50 couverts par jour, contre 200 pour un restaurant de chaîne à service complet.

<sup>85</sup> Elles s'apparentent en cela aux organisations distribuées qui requièrent des ajustements à la demande et une plus grande flexibilité de fonctionnement. La présence plus grande de « marges croissantes d'indétermination du travail » requiert la mobilisation de « compétences » entendues comme réponses adéquates en situation. Les modes d'intervention des salariés gagnent en visibilité et l'organisation est *a priori* moins clivée (Dodier, 1995 : 124).

## L'émergence d'une solidarité technique autour de la marque

L'ensemble des salariés se trouve ainsi mobilisé au service de la norme. « Tenir la marque<sup>86</sup> » demande à chacun de jouer le jeu de la polyvalence, de se détacher de sa tâche afin de garantir la fluidité du service. Dans ces conditions, la crainte d'« être coulé » par les flux, produit et client, est une préoccupation largement partagée qui suscite un sentiment aigu d'interdépendance. Le collectif de travail se trouve uni au-delà du « métier » ou de l'« emploi » de chacun, dans une « solidarité technique<sup>87</sup> » qui devient la condition pour faire face et prévenir les incidents. La crainte des incidents est d'autant plus forte que les chaînes intègrent les réclamations des clients dans l'évaluation des établissements, la sanction se répercutant sur la prime collective de salariés tous payés au Smic. Le client devient ainsi non seulement imprévisible mais potentiellement nuisible, il s'agit donc de l'appivoiser. Mais tenir la marque peut également demander de passer à l'offensive. Les employés sont alors appelés à se transformer en vendeurs de ses produits, chaque contact avec le client devant se transformer en opportunité commerciale.

Les stratégies de maîtrise des flux empruntent donc au double registre des stratégies offensives et défensives. Dans la mesure où celles-ci étaient genrées dans l'univers artisanal, on peut considérer que le service « enchaîné » prend une forme androgyne, combinant maîtrise virile de la relation au client et empressement féminin à prévenir toute forme d'incident. Pour autant, les pratiques professionnelles sont loin de s'uniformiser. Pour désamorcer les risques d'incidents, les employés sont amenés à composer avec le client réel qui leur fait face. Ils ne manquent pas de nouer avec lui des alliances tacites visant à l'enrôler à la cause d'un service hétérodoxe<sup>88</sup>. La prouesse

consiste notamment à braver la norme sans déclencher de réclamation. Ainsi, les employés ne manquent pas, lorsqu'ils le peuvent, de créer des coulisses - à l'abri des « entrepreneurs de la norme » qui rôdent parmi la hiérarchie ou ses impétrants - pour pouvoir s'adresser à « un client à soi ». Ils peuvent également renoncer à défendre les produits qui ne tiennent pas leurs promesses face aux clients mécontents. Ils sont ainsi amenés à se désolidariser de la marque en dépit des formations, souvent perçues comme des formes d'endoctrinement, qui leur sont dispensées.

## Habilitations différentielles, plafonds de verre et « plancher collants »

Reste que les employés peuvent se transformer en « entrepreneurs de la norme », en particulier lorsque leur sont faites de séduisantes promesses de carrière. C'est notamment le cas lorsque l'activité permet à des femmes de réaliser des « mobilités de sexe » inespérées, comme se retrouver en situation de commander des hommes<sup>89</sup>. Le zèle dont elles se montrent capables n'exprime pas seulement un sens du calcul conforme aux attentes managériales. Il relève également de l'aubaine que représente, pour elles, l'expérience du « croisement » qui leur permet de « manager » et d'échapper aux assignations sexuées. Leur adhésion aux normes de l'entreprise ne saurait être imputée à une disposition sexuée au consentement ou à la subordination. Elles se montrent au contraire très critiques envers les formes de domination masculine qui les entourent et les font entrer en résistance.

De fait, les processus d'habilitation différentielle se donnent à voir lorsque surgissent les enjeux de carrière, faisant intervenir une logique sexuée. Si les chaînes

---

Normalisation du client et mobilisation différentielle des collectifs dans les chaînes hôtelières, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°189, 2011, p. 42-57.

<sup>89</sup> Voir sur ce point l'expérience de Samia, dans Monchatre Sylvie, 2010, *op. cit.* p. 125-127.

<sup>86</sup> Ughetto Pascal, 2006, *op. cit.*

<sup>87</sup> Selon l'expression de Nicolas Dodier, *op. cit.*

<sup>88</sup> Nous avons évoqué ce point dans Monchatre Sylvie, Ce que l'évaluation fait au travail.

unifient la condition salariale des employés dans le cadre de ce qui s'apparente à un relatif dépassement du genre, elles ne l'ont pas éliminé. Le genre opère tout d'abord ici dans la gestion des carrières, qui se différencient au nom de principes de « conciliation » ayant pour effet de maintenir les femmes en bas de l'échelle, tout en favorisant l'accès des hommes aux fonctions d'encadrement<sup>90</sup>. Les employées modèles ne manquent pas d'observer le plafond de verre qui surgit au-dessus d'elle au fur et à mesure qu'elles s'en approchent. Leur dénonciation des « machos » n'a d'égal que leur loyauté envers un mode d'organisation qui leur a permis de connaître une mobilité sexuée.

Mais le genre intervient également dans la division du travail qui sépare les activités au service des flux de clientèle et celles des petites mains qui opèrent dans l'ombre. Des enclaves sexuées et racisées demeurent, aux marges de la gestion des flux, pour la réalisation des activités relevant du « sale boulot ». Elles fonctionnent comme des « sas » d'accès au salariat pour des étudiants en quête d'emplois d'appoint ou des groupes racisés pouvant s'approprier ce segment déprécié du marché du travail<sup>91</sup>. Les emplois de la plonge des restaurants, tout comme ceux du ménage dans les étages ou de la réception de nuit dans les hôtels, constituent ainsi des activités « à part », considérées comme sans commune mesure avec les

<sup>90</sup> Ce point a notamment été développé dans Monchatre Sylvie, *Des carrières aux parcours... en passant par la compétence, Sociologie du Travail*, 49 (4), 2007, pp. 514-530.

<sup>91</sup> Ces stratégies de lutte contre la pauvreté peuvent conduire les salariés à contrôler un segment de marché du travail. Si les gérants ou propriétaires de petits hôtels s'en accommodent, ce n'est pas le cas des responsables des ressources humaines au sein des chaînes, ces derniers ne manquant pas de se plaindre de recrutements qui leur échappent et sur lesquels ils ont des difficultés à reprendre la main dans la perspective d'une rationalisation des procédures de sélection. Sur le premier point, voir Ferreira de Macêdo Bernadete, 2003, *Femmes de ménage et veilleurs de nuit : une approche sexuée du travail précaire dans un hôtel en France, Cahiers du genre*, 35 (2), pp. 189-208.

autres et propices à des formes d'enfermement durables.

Pour autant, l'émergence de « subjectivités conflictuelles<sup>92</sup> » se donne à voir dans les rangs des employées. Celles-ci se montrent particulièrement vigilantes envers les formes qu'elles jugent discriminatoires de délégation du « sale boulot<sup>93</sup> » ou envers les exigences de « disponibilité temporelle<sup>94</sup> » qui ne sont pas équitablement réparties. Dans ces organisations basées sur des principes de polyvalence et de gestion des compétences, des revendications salariales se font entendre<sup>95</sup>, dans le cadre d'une sensibilité aiguë aux écarts jugés injustifiés. De la même façon, des revendications d'égalité de traitement surgissent entre les plus jeunes et les plus anciens, ces derniers refusant de subir des formes de corvéabilité induite<sup>96</sup>. Parce qu'ils reposent sur un principe de plus grande substituabilité des employés, les services industrialisés renforcent, du même coup, les possibilités de comparaison, ce qui permet d'expliquer que les mobilisations collectives pour l'égalisation des conditions d'emploi dans ce secteur se produisent

<sup>92</sup> Selon l'expression de Cingolani Patrick, « Ce qu'il y a de nouveau dans le travail précaire. Entre réflexion savante et questionnement politique », in Bérout S. et Bouffartigue P. (Dir), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ? La Dispute*, 2009, p. 59-75.

<sup>93</sup> Essentiellement les « corvées » (plonge, ménage, nettoyage des toilettes, etc.)

<sup>94</sup> Selon l'expression de Mateo Alaluf, *Le temps du labeur. Formation, emploi et qualification en sociologie du travail*, Bruxelles, Editions de l'Université Libre de Bruxelles, 1986.

<sup>95</sup> Une employée n'a pas hésité, dans le sillage de l'entretien qu'elle nous avait accordé et au cours duquel s'était exprimé son mécontentement envers la politique salariale de l'entreprise, à aller trouver son directeur pour lui présenter un bilan de ses contributions et réclamer une augmentation de salaire.

<sup>96</sup> Ainsi cette jeune serveuse déplore ses services en coupure, avec changements de planning de dernière minute, et de ne pas bénéficier des deux jours de repos consécutifs auxquels elle a droit : « Ça n'est pas normal. Ce n'est pas parce que je suis la plus jeune qu'ils doivent se permettre de faire ça ».

essentiellement dans les établissements de chaînes<sup>97</sup>.

Cette analyse montre que, dans les emplois non qualifiés, le genre constitue un opérateur de différenciation et de hiérarchisation entre les sexes, sans qu'il en résulte toujours le maintien d'un statu quo<sup>98</sup>. L'enclavement des femmes dans les organisations planifiées de l'industrie ou leur assignation à des tâches subalternes dans les « centres de cérémonies masculins » créent bel et bien des espaces d'activité réservés et étanches. Mais ils ne sauraient épuiser les ordres sexués qui se construisent dans le monde du travail. Notre analyse montre que les emplois non qualifiés peuvent être le théâtre d'ordres sexués propices à un jeu dans le genre et faisant sortir la dénonciation des inégalités du registre de la plainte.

L'exemple de l'hôtellerie-restauration que nous avons présenté ici permet de rendre compte de cette dynamique. Si l'univers artisanal se prête à un fonctionnement de centre de cérémonie « patriarcal », il crée les conditions d'un enfermement durable dans une condition sexuée tout en autorisant des formes de croisement entre les rôles de genre. L'univers des services industrialisés est, quant à lui, le théâtre d'une différenciation sexuée des tâches qui n'est pas un donné mais devient un enjeu des

relations de travail. La logique anti-naturaliste de division du travail qui y prévaut s'avère propice au développement d'une « conscience de classe de sexe<sup>99</sup> ». Le genre n'est plus le « marqueur symbolique d'une différence naturelle » mais devient « l'opérateur du pouvoir d'un sexe sur l'autre<sup>100</sup> ».

Les organisations du travail peuvent donc faire surgir un « trouble dans le genre<sup>101</sup> », y compris au sein des emplois non qualifiés. Loin de renforcer un seul et même ordre sexué, marqué par une « domination masculine » ou « patriarcale » - dont elles seraient les chambres d'enregistrement dans le cadre d'une « consubstantialisation » des rapports sociaux de classe et de sexe, elles participent plutôt à la construction d'ordres sexués qui n'ont rien de monolithique. Elles donnent donc à voir une autre « puissance » du salariat qui, parce qu'il est au cœur du rapport entre l'ordre social et l'ordre de la production<sup>102</sup>, est le théâtre d'ordres sexués pluriels propices à l'apprentissage d'un dépassement du genre voire de sa subversion. Enfin, cette analyse permet de saisir, depuis l'intérieur du travail, la contribution de l'expérience salariale à la diffusion des normes égalitaires qui, loin du « modèle hoggartien », se donnent à voir au sein des ménages populaires.

<sup>97</sup> Voir notamment sur ce point Puech Isabelle, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambres », *Sociologie du travail*, 46 (2), 2004, pp. 150-167 ; Cartron Damien, Engagement dans le travail et dans la grève chez McDonald's in J.-M. Denis (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, Paris, La Dispute, 2005, p. 251-268 ; Lada Emmanuelle, Individualisation, isolement au travail et pratiques collectives. : Expériences de salarié-e-s migrant-e-s dans les mondes de l'hôtellerie, in P. Cardon, D. Kergoat, R. Pfefferkorn R. (Coord.), *les chemins de l'émancipation. L'individuel et le collectif dans les rapports sociaux de sexe*, La Dispute, 2009, p. 171-194 ; Perrin Evelyne et Peroumal Frédéric, 2009, "Ça ne se passera plus comme ça chez McDonald's", in S. Bérout, P. Bouffartigue, Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ? Paris, La Dispute, 2009, p. 223-251.

<sup>98</sup> Le Feuvre, 2007, *op. cit.*

<sup>99</sup> Selon l'expression de Mathieu, *op. cit.* [1989] 1991, p. 258.

<sup>100</sup> Selon l'expression de Mathieu, *ibid.*

<sup>101</sup> Pour reprendre l'expression de Judith Butler, *Trouble dans le genre. Le féminisme et la subversion de l'identité*, Paris, La Découverte, traduction française, 2006.

<sup>102</sup> Ainsi que le définit Pierre Rolle, *Où va le salariat ?* Lausanne, Page deux, 1997, p. 63.



Christian de Montlibert

## Recension de quelques livres récents sur la division sexuée du travail.

Regards sociologiques n°52

Alonzo Ph., *Femmes employées. La construction sociale sexuée du salariat*, Paris, L'Harmattan, 1996.

Avril Ch., *Les aides à domicile : un autre monde populaire*, Paris, La dispute, 2014, Postface d'Olivier Schwartz.

Benquet M., *Les damnées de la caisse, grève dans un hypermarché*, Broissieux, Bellecombe-en-Bauges, Editions du Croquant, 2011.

Blunden K., *Le travail et la vertu. Femmes au foyer : une mystification de la Révolution industrielle*, Paris, Payot, 1982.

Dussuet A., *Logiques domestiques ; essai sur les représentations du travail domestique chez les femmes actives de milieu populaire*, Paris, Editions l'Harmattan, 1997.

Federici S., *Caliban et la sorcière. Femmes, corps et accumulation primitive*, Marseille, Genève, Paris, Senonevero, Entremonde, 2014, Traduit de l'anglais par le collectif Senonevero, Traduction revue et complétée par Julien Guazzini.

Gallot F., *En découdre ; comment les ouvrières ont révolutionné le travail et la société*, Paris, La Découverte, 2015.

Kergoat D., les absentes de l'histoire, In Azémar G.P., (dir.), *Ouvriers, ouvrières, un continent morcelé et silencieux*, Paris, éditions autrement, 1992, n°126, pp 73-83.

Monchatre S., *Etes- vous qualifié pour servir ?* Paris, La dispute, 2010.

Skeggs B., *Des femmes respectables, Classe et genre en milieu populaire*, Marseille, Agone, 2015 (1<sup>ère</sup> édition 1997), Traduit de l'anglais et postfacé par Marie-Pierre Pouly, Préface d'Anne-Marie Devreux.

Norbert Elias portait un jugement très sévère sur les études sociologiques d'aujourd'hui lorsqu'il affirmait que les sociologues sont « victimes d'un mouvement de retrait dans le présent (au sens étroit du terme) » et que « leur champ de vision n'a cessé de se rétrécir... »<sup>1</sup>. Cette recension de quelques ouvrages, loin d'être exhaustive, - je me suis attaché à des ouvrages relativement récents dont j'avais connaissance - est, d'une certaine façon, guidée par une réaction à ces propos. Elle vise à saisir les transformations qui ont affectées les conditions d'existence des femmes et tout particulièrement le passage d'une situation où la situation de classe l'emporte (les femmes qui

<sup>1</sup> Elias N., *La dynamique sociale de la conscience, sociologie de la connaissance et des sciences*, Paris, la Découverte, 2016 traduction de l'anglais par Marc Joly, Delphine Moraldo, Marianne Woollven, traduction de l'allemand par Hélène Leclerc ; édition et présentation par Marc Joly, préface de Bernard Lahire.

travaillaient appartenaient, majoritairement, aux classes paysannes et ouvrières) à une situation dans laquelle de supposées « compétences féminines », différentes de celles prêtées aux hommes, déterminent leur emploi. L'Histoire<sup>2</sup> permet de mieux saisir les dynamiques qui caractérisent la situation des femmes et l'emploi féminin tel que l'étudient les sociologues aujourd'hui. Pour comprendre la double journée de travail des femmes salariées encore faut-il comprendre, auparavant, leur assignation au rôle de femme au foyer. Pour comprendre le cantonnement des femmes dans des emplois d'aide maternelle, de serveuse ou de caissière de grands magasins encore faut-il saisir en quoi l'éducation, la santé, le service domestique ont-ils été considérés comme leur apanage et en quoi leur formation scolaire et professionnelle conduit à ces emplois. Pour expliquer qu'au début de l'industrialisation le taux d'activité des femmes soit important puis décroisse dans la première moitié du XX<sup>e</sup> siècle pour s'accroître à nouveau à partir des années 60-70 jusqu'à atteindre, en 2015, 83%, (alors qu'il est de 93 % chez les hommes) encore faut-il objectiver les raisons qui contribuent à cette variation. Les études, menées en France par des historiennes, permettent de bien saisir, à chaque période, les taux d'activité par secteurs industriels, et de les rapporter aux conditions d'existence des femmes et aux effets des luttes pour l'émancipation etc. Reste à comprendre les processus sociaux qui contribuent, pour les classes moyennes surtout, à la réduction de l'espace d'activité au seul foyer domestique<sup>3</sup> et qui étendent lentement leurs effets aux classes populaires. Rien ne montre mieux ce resserrement sur le foyer domestique que les enquêtes historiques menées à Orléans par Antoine Prost<sup>4</sup> où, en 1911, 46% des femmes d'ouvriers sont « femmes au foyer », plus souvent d'ailleurs lorsque la situation du couple est institutionnalisée par le mariage et lorsque le mari est ouvrier qualifié ce qui laisse penser que le mouvement va des classes supérieures aux classes moyennes puis aux classes populaires. Ce phénomène semble bien s'étendre jusqu'au milieu du XX<sup>e</sup> siècle. Vers 1960, comme Rémi Lenoir<sup>5</sup> l'a bien montré, une sorte de renversement s'opère : les femmes des classes dominantes puis des classes moyennes poursuivent leurs études en plus grand nombre et bien au-delà de ce qu'il était habituel de faire et occupent ensuite des emplois qualifiés. Elles seront suivies par les femmes des couches populaires qui, entre 1962 et 1964, accèdent en masse au marché du travail au point qu'aujourd'hui, et à l'inverse du XIX<sup>e</sup> siècle, les femmes non diplômées sont les plus nombreuses à ne pas avoir d'activité professionnelle<sup>6</sup>. D'une certaine façon tout s'est passé comme si, d'une part, accéder à l'emploi était devenu un moyen d'améliorer les conditions d'existence et que, dans le cadre d'une domination masculine sachant se réorganiser pour se maintenir, l'emploi féminin avait remplacé la femme au foyer comme signe distinctif (il suffit de comparer, toutes conditions étant égales par ailleurs, les modes de vie d'un couple où les deux conjoints travaillent au mode de vie d'un couple où un seul des conjoints

<sup>2</sup> Duby Georges, Perrot Michelle, *Femmes et Histoire*, Paris, Plon, 1993.

<sup>3</sup> Voir entre autres : Battagliola Fr., *Histoire du travail des femmes*, Paris, La découverte et Syros, 2000. Dubesset M., Zancarini-Fournel M., *Parcours de femmes/réalités et représentations. Saint -Etienne : 1880-1950*. Lyon, Presses universitaires de Lyon, 1993. Perrot M., Où en est l'histoire des femmes ?, *Cahiers du Centre de Recherches Historiques*, Communication au colloque d'Aix en Provence, Juin 1975, <http://ccrh.revues.org/3067> ; DOI : 10.4000/ccrh.3067 ; Perrot M., Vies ouvrières, in Nora P., (dir.), *Les lieux de mémoire*, vol.3, *De l'archive à l'emblème*, Paris, Gallimard, pp.87-129. Schweitzer S., *Les femmes ont toujours travaillé. Une histoire du travail des femmes aux XIX<sup>e</sup> et XX<sup>e</sup> siècles*, Paris, Odile Jacob, 2002. Thébaud Fr., *Ecrire l'histoire des femmes et du genre*, Lyon, ENS éditions, 2007. Zancarini-Fournel M., *Histoire des femmes en France, XIX<sup>e</sup>-XX<sup>e</sup> siècle*. Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2005.

<sup>4</sup> Prost A., les ouvriers orléanais dans leurs quartiers en 1911, IN Garden M., Lequin Y., *Habiter la ville, XV<sup>e</sup>-XX<sup>e</sup> siècles*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, pp.203-222.

<sup>5</sup> Lenoir R., L'effondrement des bases sociales du familialisme, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1985, n° 57-58, pp. 69-88.

<sup>6</sup> Djider Z., Huit femmes au foyer sur dix ont eu un emploi par le passé, *INSEE Première*, aout 2013, n° 1463,

a un emploi pour le comprendre). Reste que cette logique globale mérite d'être nuancée et diversifiée en fonction des situations des différentes couches sociales.

Les sciences sociales, depuis longtemps, analysent la division sexuée du travail comme le montrent les travaux de Madeleine Guilbert<sup>7</sup> et d'Andrée Michel<sup>8</sup> après la deuxième guerre mondiale. Elles ont souligné le fait que la domination des dirigeants d'entreprises a toujours profité de la situation doublement dominée des femmes des milieux populaires pour minorer le prix de leur force de travail d'une part et pour les soumettre à une exploitation accentuée d'autre part. Aujourd'hui, (les travaux de Rose-Marie Lagrave<sup>9</sup>, de Margaret Maruani<sup>10</sup>, entre autres, en témoignent), les sciences sociales insistent peut-être plus sur le fait que cette domination se double d'une répartition dans la division du travail social qui prend en compte une dimension « genrée » exploitant à son avantage des « compétences » attribuées à des « spécificités féminines » dans leur différenciation des « spécificités masculines ». Tout se passe comme si l'appréciation des qualités des uns suscitait une relative dépréciation des qualités des autres. En somme l'exploitation des femmes salariées ne trouverait pas ses seules raisons d'être dans la seule domination du capital sur un salariat peu qualifié mais, plus subtilement, trouverait des justifications dans la domination masculine. Plus, peut-être encore, la domination économique salariale masquerait une domination « genrée » qui trouverait une de ses sources dans la domination domestique.

De telles analyses supposent de mieux comprendre le rapport des femmes des milieux populaires avec le travail salarié. Sachant que les salaires sont toujours inférieurs au coût de la vie on comprend, comme y insistait déjà Marx, que les femmes et les enfants aient été obligés au travail. **Danièle Kerkoat**<sup>11</sup> s'emploie à montrer les effets des transformations récentes de l'économie capitaliste sur l'emploi des femmes. Au milieu des années soixante dix le nombre de femmes salariées avait certes augmenté mais la distribution des femmes dans l'emploi ne changeait guère : « *les ghettos féminins perduraient (habillement, industries électriques et électroniques, textile), la ségrégation des postes de travail perdurait (il y avait de usines de femmes, des ateliers de femmes, des postes de travail féminins), la qualification restait basse et l'écart hommes / femmes, en la matière, allait croissant.* » Mais à partir de la décennie 1990 les choses changent. Tout se passe comme si, en même temps que l'industrie perdait des emplois au profit des services et du commerce, la division sexuée du travail se modifiait. En sus d'une division hiérarchique –aux femmes les emplois les moins qualifiés, aux hommes les postes de travail plus qualifiés – une spécialisation semble s'opérer. On suppose que les femmes ont des compétences particulières qui justifient leur emploi dans certains secteurs et leur soumission à certaines formes de travail. Certes ce changement est progressif : ainsi alors que, dans l'industrie, les hommes connaissent plus souvent des régimes de flexibilité, les femmes restent soumises à la taylorisation. Ailleurs, alors que les hommes voient plus souvent leur emploi s'enrichir de tâches plus variées reconnues dans les qualifications et légitimées par des diplômes, les femmes connaissant les emplois atypiques et subissent une

<sup>7</sup> Guilbert M., Le travail des femmes, *Revue française du travail*, 1946, n°8, pp.663-671. Guilbert M., Résultats de l'enquête sur le travail des femmes salariées, *Revue française du travail*, 1946, n°9, pp.790-863. Guilbert M., L'évolution des effectifs du travail féminin en France depuis 1866, *Revue française du travail*, 1947, n°18, pp.754-777.

<sup>8</sup> Michel A., *Famille, industrialisation, logement*, Paris, Editions du CNRS, 1959,

<sup>9</sup> Lagrave R.-M., Recherches féministes ou recherches sur les femmes, *Actes de la recherche en Sciences sociales*, 1990, n°83, pp.27-39

<sup>10</sup> Maruani M., *Travail et emploi des femmes*, Paris, La découverte, 2000.

<sup>11</sup> Kerkoat D., les absentes de l'histoire, In Azémar G.P., (dir.), *Ouvriers, ouvrières, un continent morcelé et silencieux*, Paris, éditions autrement , n°126, 1992, pp 73-83.

exigence de polyvalence (sous entendu « les femmes ont l'habitude de mener à bien de multiples tâches ») sans reconnaissance d'une nouvelle qualification.

Cette analyse est confirmée par **Philippe Alonzo**<sup>12</sup> qui, en choisissant comme point de vue d'analyse la catégorie des femmes employées, remarque qu'elles n'ont pas du tout les mêmes conditions de travail que les hommes employés. Deux mots, écrit –il, organisent le travail masculin, « *extériorité et autonomie* » et par opposition définissent ce que ne sera pas le travail féminin. Les emplois masculins « *échappent à toutes tentatives de codification, de programmation, d'imposition de règles de commandement strictes* ». Philippe Alonzo ajoute que « *Même si ce processus [différenciation du travail masculin du travail féminin] n'est pas toujours conscient, il produit inmanquablement l'exclusion des femmes des emplois que les hommes « se réservent » et qui de ce fait peuvent continuer d'exister comme « professions masculines » porteuses d'une image masculine (l'extériorité en opposition à l'intériorité, la notion de danger et de conflit s'opposant à l'idéologie et au stéréotype de la douceur et du manque de combativité des femmes, la charge de responsabilité par rapport au soi-disant manque d'ambition des femmes, enfin la charge de travail et son imprévisibilité jugée incompatible avec le peu de disponibilité dont les femmes feraient preuve).* »

Cette attribution de qualités spécifiques aux femmes n'est pas propre aux classes populaires. Nombre d'enquêtes récentes le montrent. Ainsi, dans la presse économique, avec souvent un niveau d'études plus élevé que celui des hommes, les journalistes femmes se voient, plus souvent, confier les rubriques du textile, de la mode, de la consommation etc. et, très rarement, celle de l'automobile<sup>13</sup>. De la même façon, dans le secteur des entreprises privées, les femmes sont plus nombreuses à faire carrière dans « le relationnel » (les relations humaines, la formation, les médias, les cabinets de conseil) et les activités culturelles où « leur sensibilité », « leurs sens esthétique », « leurs capacité d'écoute » doivent trouver pleinement à s'épanouir<sup>14</sup>. Il est vrai que la vie domestique occupe une place importante dans l'organisation du temps des femmes des « milieux populaires » comme **Annie Dussuet**<sup>15</sup> qui poursuit, elle aussi, cette étude de la diversification le montre bien. Une sorte de double division du travail est au cœur des conditions d'existence des femmes salariées des « milieux populaires ». Elles se trouvent en position d'infériorité redoublée dans le rapport salarial : en tant qu'exécutante d'abord, en tant que femme ensuite. Elles subissent en quelque sorte une double domination. Sachant qu'elles n'ont pas les moyens financiers qui leur seraient nécessaires pour employer une aide domestique ou pour externaliser une partie des tâches, elles doivent faire elles-mêmes. L'auteure analyse ce rapport de domination en distinguant trois types de tâches : les activités qui visent l'autoproduction, les activités de consommation et d'entretien, les activités de « service » aux autres. Chacune de ces activités n'est pas perçue de la même façon : si le temps de ménage est plutôt dévalué, le temps de service aux enfants apparaît plutôt positivement. Reste que, de manière générale, elles sont nombreuses à penser que le temps domestique est un temps caché, invisible, « *personne ne s'en aperçoit* » quand ce n'est pas un temps nié comme temps de travail. Ce travail domestique est pour toutes, qu'elles l'acceptent ou, pour quelques unes, qu'elles le refusent, un travail de femmes et même « *le devoir* » d'une femme alors qu'elles sont unanimes à proclamer que pour leur mari ou compagnon, le travail domestique est « *un choix* ». Les femmes « *doivent faire* » ce travail domestique, « *savoir le faire* » et « *aimer le faire* ». Ces compétences en matière de travail domestique, ont été acquises auprès de la mère et sont transmises aux filles. Il

<sup>12</sup> Alonzo Ph., *Femmes employées. La construction sociale sexuée du salariat*, Paris, L'Harmattan, 1996.

<sup>13</sup> Montlibert Ch.de, *Les agents de l'économie. Patrons, banquiers, journalistes, consultants, élus. Rivaux et complices*, Paris, Raisons d'Agir Editions, 2007.

<sup>14</sup> Montlibert Ch.de, *Enjeux et luttes dans le champ économique, 1980-2010*, Paris, L'harmattan, 2012.

<sup>15</sup> Il est intéressant de noter qu'Annie Dussuet n'utilise pas ou guère le mot de « classe » préférant « milieux » alors que, par ailleurs, elle définit le travail domestique en termes marxistes comme du travail gratuit qui permet « la reproduction à moindres frais de la force de travail achetée par le capital. »

faut d'abord apprendre à voir ce que « *les hommes ne voient pas, et que les femmes voient immédiatement* » et, pour cela, acquérir des dispositions d'esprit dont celles de l'organisation. Dans ces conditions on comprend que les tâches ménagères ne soient pas, toujours et toutes, considérées comme inférieures et rebutantes mais puissent trouver leur place dans la création d'un « *ordre domestique* », puissent s'offrir en spectacle aux yeux des autres comme à leurs propres yeux, et, même, soient des sources de plaisir. Tout se passe comme si, maîtrisant des savoirs faire du travail domestique, tournés, et souvent avec plaisir, vers « *le service* » des membres de leur famille, les femmes des classes populaires étaient comme naturellement orientées vers le service aux autres. Dans le foyer se fait donc, inconsciemment, un travail social de définition des compétences « *genrées* ».

En Grande Bretagne le même processus semble à l'œuvre comme en témoignent les travaux de Katherine Blunden et de Beverley Skeggs. Le travail de **Katherine Blunden**<sup>16</sup>, très inspirée par les réflexions d'Engels sur la famille<sup>17</sup>, s'efforce d'apporter une réponse historiquement probante de l'enfermement des femmes dans le foyer en insistant sur les effets de la révolution industrielle du capitalisme du XIXe siècle. Katherin Blunden offre son ouvrage à toutes celles qui « *au beau milieu d'une addition compliquée, d'une dactylographie effrénée ou d'une réunion stratégique se demandent soudain si une omelette pourrait suffire pour ce soir* ». Cette dédicace témoigne bien de son intention d'expliquer en quoi l'habitus de la femme au foyer, historiquement constitué au XIXème siècle, travaille contradictoirement, aujourd'hui encore, les exigences professionnelles des femmes salariées. Elle s'intéresse à la révolution industrielle en Angleterre qui transforme radicalement tous les champs de l'expérience humaine et conduit inexorablement au dédoublement et à la déchirure entre les femmes au travail et les femmes au foyer. Une partie de la population féminine, celle des classes moyennes et, plus tard, celle des classes populaires qualifiées, accède, sans qu'elle l'ait voulu, par l'imposition des hommes des classes supérieures et moyennes qui tirent profit du capitalisme industriel, à la non activité alors que d'autres – issues principalement des milieux populaires – exerceront, à l'extérieur, des tâches inhérentes à la vie de famille (domestiques, couturières, laveuses ...). Reste que les ouvrières chercheront par tous les moyens à se débarrasser le plus possible des tâches domestiques. Elles seront les premières clientes des produits manufacturés qui apparaissent dès la deuxième moitié du XIXe, (la chaîne de produits d'alimentation Lipton a déjà, en 1882, 245 magasins). Elles s'organisent entre elles (avec les femmes plus âgées par exemple) pour la garde des petits enfants ; elles soutiennent la création des premières crèches vers 1850, utilisent les aliments pour nourrissons dès 1867...Restait à moraliser ces ouvrières dont la vertu était toujours entachée de soupçons. Seul leur retrait du monde du travail vers le foyer assurerait vraiment cette conversion. La « *mystification de la femme au foyer peut continuer d'exercer ses attraits.* »

Katherin Blunden interroge plus encore les représentations du monde qu'ont les classes moyennes anglaises du début du XIXe siècle qui conduisent à l'inactivité des épouses. Elles seront femmes au foyer plutôt que chargées de dégager un revenu supplémentaire non seulement pour des raisons économiques mais aussi pour des raisons idéologiques. La peur de la révolution (en 1816 on a craint l'insurrection populaire et organisé une répression impitoyable) explique aussi cet enfermement : les épouses seront les gardiennes des remparts de la civilisation érigés pour se protéger de la barbarie des classes populaires. Pour le dire autrement alors que le mari se consacre à l'organisation de la production, son épouse à l'idéologie. L'auteur s'emploie à le montrer en analysant le nombreux ouvrages publiés à ce moment qui prescrivent ce que doit être l'activité d'une femme : « *construire les réseaux de relations sociales* », « *conforter l'homme dans sa*

<sup>16</sup> Blunden K., *Le travail et la vertu. Femmes au foyer : une mystification de la Révolution industrielle*, Paris, Payot, 1982.

<sup>17</sup> Engels Fr., *L'origine de la famille, de la propriété privée et de l'Etat*, Paris, éditions Costes, 1936.

position de supériorité » nécessaire à « *sa fière appartenance de classe* », « *maitriser la tenue des comptes* », « *assurer toutes les activités de la maternité* », « *maitriser les apparences* » (décors, vêtements...).

En étudiant une cohorte de femmes se formant au « travail social », **Beverley Skeggs** reprend la même question pour interroger la situation de 1980. Les jeunes femmes rencontrées par l'auteure ont été formées à occuper dans la société une position de classe et de sexe. « *Cette assignation identitaire exclut d'emblée qu'elles puissent devenir autre chose que des femmes hétérosexuelles orientées vers le mariage, les enfants et la prise en charge des autres* ». La respectabilité est, pour Beverley Skeggs, une notion centrale depuis au moins le XIX<sup>e</sup> siècle. La distinction entre vulgaire et respectable continue aujourd'hui encore à opérer et passe par la classe sociale.<sup>18</sup> L'auteure rappelle d'abord ce qu'a été l'action de « civilisation des femmes » entre 1800 et 1900 : « *si les femmes refusent d'être responsables de l'ordre social on peut les tenir responsables de son effondrement. Les femmes vertueuses protègent la nation, les femmes non vertueuses sont subversives.* » il y aura donc de multiples tentatives de réglementation du comportement moral dont la loi sur la protection infantile et maternelle, les réglementations sur l'enseignement ménager, les « écoles des mères »... il s'agit bien d'acculturer les femmes des classes populaires à « *l'idéal domestique* » qui a cours dans les classes supérieures et moyennes, de leur inculquer l'idéologie de la responsabilité et de la respectabilité. De 1900 à 1970 on assisterait, dit l'auteure, à la consolidation de ce système et à sa transformation : l'enseignement ménager se transforme progressivement en préparation aux soins et services à la personne. Cette transformation ne renonce pas à moraliser les filles de classe populaire (le maintien de l'ordre social reste la préoccupation centrale), mais y ajoute l'intervention chez les autres. Ce qui n'est pas sans efficacité à un moment où les politiques cherchent par tous les moyens à faire baisser le nombre de chômeurs (ces femmes occuperont des emplois de gardienne d'enfants, d'aide aux personnes âgées...) et à diminuer le coût des politiques sociales (d'autres exerceront, bénévolement, les mêmes emplois dans des associations diverses).

L'insistance sur les qualités attribuées aux femmes structure d'ailleurs l'enseignement des filières de formation professionnelle d'aide. Beverley Skeggs poursuit logiquement son analyse en décrivant les objectifs explicites et implicites des enseignements de « *l'aide et du soin* » et en observant les technologies pour ce faire. Le curriculum est organisé de telle sorte qu'il invalide et nie certaines dispositions personnelles et en valorise d'autres qui, considérées comme féminines, sont prescrites et légitimées (se montrer « *douce* » et « *altruiste* »...). Tout passe par « *l'intuition* » des problèmes des autres : l'évaluation des stagiaires se fera d'ailleurs sur leur capacité à exprimer cette intuition.

En somme l'analyse des représentations du travail domestique chez les femmes actives de milieu populaire, menée par Annie Dussuet ou, en Angleterre, par Katherine Blunden et par Beverley Skeggs, permet de mieux comprendre comment nombre d'activités féminisées sont le prolongement ou la substitution d'activités domestiques : les écoles maternelles prolongent le rôle domestique maternel, les hôpitaux, établissements d'accueil des personnes âgées, centres de pédiatrie pour les infirmières et aides soignantes qui revendiquent une prise en charge affective toute féminine des malades, les bureaux pour les secrétaires qui sont disponibles aux autres... Ce travail permet aussi de saisir comment des compétences acquises dans les activités domestiques peuvent être utilisées dans le domaine professionnel sans pour autant que cette ressource soit reconnue comme un avantage en étant valorisée en tant que telle. Il faut ajouter que ce transfert du foyer vers le professionnel a été institutionnalisé par l'Etat avec la création d'enseignements

<sup>18</sup> Skeggs assume très clairement sa position sur la question des classes : l'embourgeoisement du féminisme et sa « littérisation » d'une part, la promotion des notions d'individualisme, d'inégalités, de mobilité sociale, toutes opposées plus ou moins ouvertement aux rapports de classe, d'autre part, expliquent, pour elle, le déclin de la notion de « classes sociales ».

spécifiques. Ainsi l'enseignement ménager tel qu'il existait dans les années 1970<sup>19</sup> a été pérennisé et professionnalisé avec la mise en place de la filière « Carrières Sanitaires et Sociales » créée dans les lycées professionnels après la prolongation de la scolarité obligatoire jusqu'à 16 ans, puis, par la suite, transformé en filière « Accompagnement, soins, services à la personne » -ASSP- préparant aux emplois d'aides à domicile, d'assistante maternelle... Cette institutionnalisation n'a pu s'établir, tenant compte de la durée nécessaire à cette opération, qu'à partir de multiples débats sur la définition de « la bonne ménagère » et de « la bonne mère de famille »<sup>20</sup>. Cette définition était en effet centrale dans la réussite de cette opération de transformation dans la continuité qui permettrait de passer du soin apporté à son foyer aux soins apportés aux foyers des autres et plus généralement aux soins des autres<sup>21</sup>.

Les travaux de **Sylvie Monchatre**<sup>22</sup> approfondissent les mêmes problématiques. Sylvie Monchatre mène une enquête sur les métiers de l'hôtellerie et plus particulièrement sur les emplois dans les cuisines et en salle. En analysant les parcours des jeunes qui sont orientés ou qui s'orientent<sup>23</sup> vers l'hôtellerie-restauration, elle montre, on ne peut mieux, que la compétence jugée nécessaire pour travailler dans ce secteur « s'acquiert dans le cadre de processus sociaux d'imposition, de désignation et d'affiliation qui sont au cœur de la socialisation différentielle des sexes et des classes. » Si les parcours scolaires des futurs employés de ce secteur sont marqués par l'échec scolaire, celui-ci n'est pas vécu et n'engendre pas les mêmes réactions chez les garçons et chez les filles. Alors qu'elles ont plus investies sur l'école, sachant combien une scolarité réussie peut contribuer à leur émancipation, (les garçons s'opposent plus souvent aux apprentissages scolaires), l'échec est, pour elles, « une gifle violente », source d'humiliation et de délitement d'une image de soi positive. Alors que pour les garçons l'attrait des cuisines, du luxe de l'hôtellerie, peut contribuer à « réparer l'honneur perdu », pour les filles « l'éviction des métiers de la cuisine » et l'orientation imposée vers le service en salle sont vécues comme une assignation qui n'est pas sans leur rappeler « la bonne à tout faire ». Cette éviction des métiers plus qualifiés et plus « distingués », centrale dans cette analyse, repose sur des jugements sur les compétences et qualités de femmes. Ainsi « le corps féminin ferait chimiquement obstacle à la pratique culinaire » ; leur travail culinaire domestique resterait dans « l'ordre du profane » et, en tant que tel, « disqualifié », alors que le travail cuisinier masculin tendrait vers « le sacré » ; enfin la cuisine demanderait des qualités de force physique que les femmes ne peuvent fournir. Le résultat est significatif : « les trois quart des jeunes femmes se concentrent dans les emplois de service ; les jeunes hommes en revanche sont affectés six fois plus souvent en cuisine. » Cette différenciation genrée se double d'une différenciation de classe : les femmes d'origine étrangère sont plus souvent affectées au nettoyage et entretien des chambres et moins souvent en salle. En somme la sélection orientation se fait sur la base de

<sup>19</sup> Fritsch Ph., Montlibert Ch.de, Le cumul des désavantages : les élèves des centres ménagers, *Revue Française de Sociologie*, 1972, XIII, 80-93.

<sup>20</sup> Montlibert Ch.de, l'éducation morale des familles. L'extension du métier de puéricultrice, *Actes de la Recherche en Sciences sociales*, 1980, 32, n°1, 65-76.

<sup>21</sup> Dans les deux derniers chapitres de son ouvrage Beverley Skeggs confronte les conceptions de la féminité que partagent les femmes auprès desquelles elle a mené son enquête avec celles des universitaires féministes et constate combien les unes sont éloignées des autres. Les femmes étudiées n'adoptent pas le discours de l'individualisme car il ne leur semble pas disponible et surtout ne pas s'adresser à elles. En ce sens elles ont compris implicitement que « le discours sur le soi » des intellectuelles féministes est « un projet occidental bourgeois », une rhétorique politique permettant de différencier les groupes sur la base de l'inégalité.

<sup>22</sup> Monchatre S., *Etes- vous qualifié pour servir ?* Paris, La dispute, 2010.

<sup>23</sup> Pierre Bourdieu disait à ce propos que « l'une des ruses de la raison sociale, c'est que le monde social vous envoie de gaieté de cœur là où il veut que vous alliez, vous donne envie d'aller au seul endroit où il veut que vous alliez ... » *Sociologie générale, Volume 1, Cours au Collège de France, 1981-1983*, Paris, Editions Raisons d'Agir/ Editions du Seuil, 2015.

jugements à priori sur les compétences masculines et féminines elles mêmes hiérarchisées. Cette différenciation continue d'ailleurs son œuvre dans l'accomplissement des tâches : alors que les hommes voient leurs possibilités de carrière s'élargir soit sur une promotion soit sur des déplacements vers des hôtels plus « luxueux », les serveuses sont plus enfermées dans un seul rôle, sans grande possibilités de promotion, puisque les emplois en salle de maître d'hôtel sont presque exclusivement des emplois d'hommes. De plus elles doivent continuellement se défendre contre deux représentations : « la fée du logis » d'une part et « l'hôtesse de charme » d'autre part. Pour résoudre cette contradiction les employées doivent se faire comédiennes : « *c'est donc une forme androgyne de service, combinant maîtrise virile de la situation et affairément « muliériste » pour ne pas couler qui est attendue...* ». Ainsi « *le genre devient le principal prescripteurs des comportements de travail.* »

Mais, pour bien comprendre cette différenciation sociale masculin/ féminin que tous ces auteur(e)s analysent, il faut examiner, tant la famille occupe de place dans les intérêts et représentations du monde des femmes<sup>24</sup>, la situation des femmes dans la famille. Il faut dire qu'au XIXe siècle, par exemple, les manuels prescriptifs des activités féminines sont publiés en grand nombre et connaissent un grand succès – l'Eglise catholique défendant au premier chef « la famille », (élément essentiel dans ses stratégies d'influence), et corrélativement « l'épouse attrait du foyer »<sup>25</sup> - et que les analyses et les explications du retrait des femmes de la sphère publique sont rares. Durkheim à la fin du XIXe siècle fait peut-être exception lorsqu'il parle d'enfermement des femmes dans le foyer conjugal allant d'ailleurs jusqu'à expliquer leur plus grande émotivité par le fait qu'elles se mêlent moins à la vie sociale. « *Comme elle vit plus que l'homme en dehors de la vie commune, la vie commune la pénètre moins : la société lui est moins nécessaire parce qu'elle est moins imprégnée de sociabilité* »<sup>26</sup>. Il cherche les raisons de cela dans l'histoire sociale : ainsi, rendant compte d'un ouvrage, il écrit<sup>27</sup> : « *A partir du moment où le droit romain fit sentir son influence, la notion romaine du pouvoir marital se substitua à la conception germanique de la mainbournié : le mari devint « seigneur et maître » des biens de la communauté ; il put en disposer « à son plaisir et volonté » ; la femme, au contraire, fut frappée d'une infériorité et d'une incapacité radicales* ». Il complète son analyse des effets de la domination économique par une analyse des effets de la domination sexuelle en insistant sur le fait que les femmes sont plus que les hommes enfermées dans la vie sexuelle conjugale. « *Une autre question non moins intéressante est celle de savoir comment se fit la séparation radicale entre l'amour libre et l'amour à l'état du mariage. A l'origine du moyen âge l'un et l'autre ne sont que faiblement différenciés ; la facilité des mœurs était grande et toute sorte d'excès tolérés. Ce qui semble bien avoir rendu la conscience publique plus sévère sur ce point, c'est l'avènement de la bourgeoisie à la vie politique. Ce qui est certain, c'est que pour protéger leurs femmes et leurs filles, les bourgeois sentirent le besoin de canaliser la débauche* », en les enfermant, sans pour autant oublier, pour eux-mêmes, de créer des « maisons de tolérance ».

En somme l'avènement de la Bourgeoisie comme force sociale entraîne non seulement une violence sociale dans le travail (qui assigne à chacun une place qu'il n'a pas choisie et qui le prive de droits) mais aussi une violence sociale contre les femmes. Les anthropologues et sociologues

<sup>24</sup> J'ai montré, en analysant les titres des mémoires de master des étudiantes et étudiants de sciences sociales, à Strasbourg, en 2000, combien les unes privilégient la famille (sous toutes ses formes) et les relations humaines alors que les autres privilégient la politique et le travail. Montlibert Ch.de, l'emprise de la féminisation sur le savoir sociologique, *Regards sociologiques*, 2001, n°22, pp.41-48.

<sup>25</sup> Titre d'un ouvrage publié par l'abbé Charles Grimaud et couronné par l'Académie française qui a connu de nombreuses rééditions.

<sup>26</sup> Durkheim E., *Le suicide*, P. 231

<sup>27</sup> Formes de l'Etat. La démocratie in. Durkheim E., *Leçons de sociologie*. Paris, PUF 1990, GII Quadrige. PIII

marxistes ou partisans d'une interprétation matérialiste (Christine Delphy en France<sup>28</sup> par exemple ou celles de l'école anglo-saxonne, dont Joan Scott<sup>29</sup>, ont bien montré que le genre est une notion relationnelle qui « est une façon première de signifier le pouvoir » ; d'autres plus récemment ont précisé cette explication historique - par exemple Sylvia Federici, dans un livre très discuté quant à la validité des preuves, « *Caliban et la sorcière*<sup>30</sup> ») - ont développé la thèse selon laquelle l'accumulation primitive du capital a entraîné une dévalorisation de la situation féminine et un confinement des femmes dans l'univers de la reproduction physique (enfantement et prime éducation) et symbolique (travail éducatif de soumission de la force de travail à l'ordre symbolique<sup>31</sup>). Mais ce confinement n'a pu s'établir qu'autant qu'il était légitimé, au point de devenir légitime, ce à quoi s'est employée l'Église catholique. Jack Goody, dans son livre sur « *L'évolution de la famille et du mariage en Europe* »<sup>32</sup>, s'est intéressé au travail symbolique réalisé par l'Église chrétienne et montre que celle-ci pour asseoir son pouvoir et pour augmenter ses chances de recevoir des dons (argent, propriétés surtout) des défunts – transforme l'organisation de la parenté et organise la famille en conséquence. La chasse aux « sorcières », supposées connaître les moyens contraceptifs<sup>33</sup>, a contribué, en les envoyant au bucher, à hâter la soumission féminine. Restait au plus grand nombre les emplois les plus déconsidérées : domestiques, ouvrières agricoles, fileuses, tricoteuses, laveuses alors que le mariage et le travail de ménage devenaient la véritable vocation de la femme. Tout ramenait à la maison<sup>34</sup> et écartait de la place publique<sup>35</sup>. D'autant plus que les femmes, au XVIe siècle, en France, concomitamment au renforcement du pouvoir d'État, perdirent le droit de contracter et de se présenter devant le tribunal. L'organisation symbolique accompagnait ce confinement forcé<sup>36</sup>. Cette grande transformation divisait le prolétariat naissant et donnait aux hommes des compensations à la soumission que les nouvelles structures sociales du capitalisme naissant exigeaient d'eux en leur permettant d'exercer le pouvoir sur leur épouse. Apparut alors un nouveau modèle de la femme : épouse idéale, passive, économe, travailleuse et chaste. Ce modèle laisserait des traces

<sup>28</sup> Delphy Christine, « L'ennemi principal », *Partisans*, numéro spécial « libération des femmes année 0 », novembre 1970.

<sup>29</sup> Scott Joan, « Genre : une catégorie utile d'analyse historique », *Les Cahiers du Griffon*, 1988, 37-38.

<sup>30</sup> Federici S., *Caliban et la sorcière. Femmes, corps et accumulation primitive*, Marseille, Genève, Paris, Senonevero, Entremonde, 2014, traduit de l'anglais par le collectif Senonevero, traduction revue et complétée par Julien Guazzini.

<sup>31</sup> L'accumulation et la reproduction du capital nécessite de ne pas rémunérer la reproduction physique et symbolique de la force de travail et de confiner les femmes dans ces tâches. Le capital ne rémunère donc qu'une moitié de la reproduction (moins d'ailleurs puisque l'État assure une autre partie de ce travail de reproduction et d'entretien de la force de travail).

<sup>32</sup> Goody J., *L'évolution de la famille et du mariage en Europe*. Paris, Armand Colin, 1985, Préface de Georges Duby.

<sup>33</sup> Riddle J.M., *Eve's herbs. A history of contraception and abortion in the West*, Cambridge, Cambridge University Press, 1997.

<sup>34</sup> Les artisans inquiets du développement des fabriques chassèrent les femmes des ateliers parce que moins payées elles les concurrençaient

<sup>35</sup> Dans ces conditions la prostitution, comme l'a montré Emmanuel Le Roy Ladurie, s'accrut jusqu'au moment où elle fut criminalisée : les femmes n'avaient plus à occuper la rue. Le Roy Ladurie E., *Les paysans du Languedoc*, Paris, Flammarion, 1969.

<sup>36</sup> La « grande noblesse » allait résister plus longtemps comme le montre, au début du XVIIe, la révolte de la Fronde conduite par une princesse « la grande Mademoiselle ». Au milieu du XVIIIe encore les femmes de la grande noblesse n'élevaient pas elles-mêmes leurs enfants. Mais l'église catholique, et le pouvoir étatique s'employèrent à réduire les résistances. Ariès Ph., *L'enfant et la vie familiale sous l'ancien régime*, Paris, Editions du Seuil, 1973.

dans la psyché féminine signe d'une domination masculine bien intériorisée comme Pierre Bourdieu l'a démontré<sup>37</sup>.

Toutes ces études montrent bien qu'il s'agit là d'une construction sociale liée à une structure économique-sociale. Durkheim ne s'y trompait pas lorsqu'il trouvait les prises de position des «défenseurs des femmes» de son époque très insuffisantes. N'écrivait-il pas à propos de l'ouvrage de Ch. Letourneau «La condition de la femme dans les diverses races et civilisations» «*que les considérations transformistes de l'auteur sont simplistes et trop expéditives*» alors que, lui, insistait sur le fait que «*la condition de la femme est fonction de l'institution matrimoniale, que celle-ci est solidaire de l'organisation domestique, que l'organisation domestique, à son tour, est étroitement liée à tout ce qu'il y a d'essentiel dans la structure des sociétés, dans leur constitution religieuse, morale, etc.*» Sa perspective ne faisait en rien de la famille et de la situation des femmes un fait de nature. D'ailleurs, dans une autre recension d'un ouvrage de J. Loubet sur «le problème des sexes», Durkheim reprenait à nouveau un thème qu'il avait développé par ailleurs : la vie sociale avec ses interdépendances, ses conflits, ses dynamiques, en se représentant elle-même, produit une individualisation et une intellectualisation qui renforce et complexifie la dynamique de personnalisation. Aussi affirmait-il que «*l'égalité des sexes ne peut devenir plus grande que si la femme se mêle davantage à la vie extérieure*». Judith Butler<sup>38</sup> ne disait pas autre chose lorsqu'elle faisait remarquer que les normes de genre, qui produisent des identités genrées dans les esprits et les corps sont des fictions sociales historicisées. Donc, comme l'écrivait Pierre Bourdieu, ce que l'histoire a fait, en naturalisant et éternalisant les effets d'une situation particulière, l'histoire peut le défaire.

L'emploi, en effet, modifie bien les conceptions d'un travail structuré par des considérations de genre. L'étude de **Christelle Avril**<sup>39</sup> part du constat d'une croissance spectaculaire du secteur des emplois à domicile: ainsi peut-on évaluer les emplois (déclarés) de femmes de ménage à près de 300 000, ceux d'assistantes maternelles à environ 300 000, ceux d'aides à domicile à plus ou moins 500 000. Ce serait donc 1 100 000 femmes qui travailleraient pour les autres. Ces emplois remplaceraient des emplois d'ouvrières disparus. Mais pour autant ils sont faiblement professionnalisés. Les transformations politico économiques guidées par l'idéologie néolibérale dominante («*un consommateur rationnel sur un marché concurrentiel*») ont contribué à une régression de la professionnalisation : alors qu'auparavant des associations prestataires habilitées et des centres communaux d'action sociale organisaient le travail, aujourd'hui les personnes âgées sont libres de leur choix. L'action des «associations familialistes», ayant une vision conservatrice de la famille voulant que l'aide ne puisse relever que du service domestique et familial, n'a pas, non plus, été pour rien dans l'opposition à l'émergence d'un statut professionnel de l'aide à domicile. Cette activité est, dans ces conditions, d'autant plus mal, rémunérée qu'elle est sous encadrée (le domicile des personnes âgées n'est pas défini comme lieu de travail donc se trouve de fait non réglementé) et qu'elle est perçue comme un travail spécifiquement féminin valant comme salaire d'appoint justifiant un temps partiel. Ces femmes gagnent donc mal leur vie (moins de 745 euros en moyenne) en déployant de grands efforts physiques. C'est dire que ce n'est pas ici une compétence féminine qui opère mais bien une politique.

Reste que ces emplois sont assurés par trois sous groupes très différents dans leurs trajectoires et dans leurs représentations du travail. Le premier, constitué de femmes issues des fractions les moins assurées socialement, issues de l'immigration, dotées de ressources culturelles et professionnelles, ont plutôt tendance à apprécier ce travail qui leur offre une possibilité de

<sup>37</sup> Bourdieu P., *La domination masculine*,

<sup>38</sup> Butler J., *Le pouvoir des mots ; politique du performatif*, Paris, Editions Amsterdam, 2004, traduction de l'anglais par Nordmann C.

<sup>39</sup> Avril Ch., *Les aides à domicile : un autre monde populaire*, Paris, La dispute, 2014, Postface d'Olivier Schwartz.

valorisation (tâches, contrat, employeur...). Peu ménagères, elles sont plus facilement tournées vers le contact avec l'autre. Elles développent un modèle de féminité qui plait aux employeurs qui valorisent ces comportements. Le second sous groupe est composé de femmes qui ont connu des difficultés d'emploi antérieures et se jugent souvent « déclassées » dans l'emploi d'aide à domicile. Elles rechignent à créer des liens avec les personnes qui les emploient et préfèrent se centrer sur les activités ménagères. Issues de familles stables des classes populaires elles ont tendance à refuser une « professionnalisation » de l'aide à domicile et se montrent souvent hostiles envers leurs collègues immigrées, poussées qu'elles sont par une sorte de xénophobie quand ce n'est de racisme. Le troisième sous groupe est composée de femmes « vulnérables » qui ont occupé des emplois manuels d'exécution (femmes de ménage, manutentionnaires, manœuvres en usine) pour qui devenir aide à domicile est une promotion. On voit bien que l'activité « féminine » ne compose pas un bloc univoque mais est conçue différemment en fonction des trajectoires et des représentations de ces femmes. Mieux l'emploi implique vite des luttes diverses.

Sylvie Monchatre notait, à la fin de son étude, que « *le remue-ménage est essentiellement venu des étages, où une désormais célèbre grève d'une année a permis aux femmes de chambre de sortir de l'ombre.* » Christelle Avril insiste plus encore sur les luttes que ces femmes sont amenées à mener comme l'avaient fait Fanny Gallot pour les ouvrières et Marlène Benquet pour les caissières de supermarchés. La lutte, on le sait est toujours une occasion et un support pour de redéfinitions d'une identité assignée et plus ou moins inconsciemment refusé ou mal supportée.

Cette lutte commence dans la vie quotidienne avant même d'être collectivisée. **Marlène Benquet**<sup>40</sup> après avoir souligné que « *le maintien d'un partage inégalitaire du travail domestique, y compris au sein des couples où les deux conjoints sont salariés, crée une surexposition des femmes salariées à la précarité organisationnelle* » ajoute que la précarité économique combinée à la précarité organisationnelle dessinent « *des existences... où le temps pour soi est presque totalement absent.* » Chez ces femmes caissières émerge un discours d'injustice sur lequel se construit une mobilisation collective mais aussi des formes de résistance individuelles qui ne sont pas pour rien dans l'estime de soi. Cela commence par garder le contrôle du processus de travail contre celles qui les font travailler, cela passe par l'attention portée à l'apparence (dont Christelle Avril suppose qu'elle trouve son origine dans la présence prolongée sur une scène publique au contact d'autres groupes sociaux), cela se continue dans une capacité à brouiller avec humour les relations hiérarchiques et finalement, pour beaucoup, dans une fierté de leur travail qui autorise « *à marquer leur distance par rapport aux conceptions usuelles du genre féminin dans les milieux populaires.* » **Fanny Gallot**<sup>41</sup> analysant des entretiens menés avec des ouvrières, (aux usines de la marque de lingerie Chantelle et aux usines de la marque d'appareils électroménagers Moulinex, principalement), remarque que, dans un contexte matériel et discursif de grève, les identités de genre et de classe se trouvent reconfigurées. Les conditions de travail, dans ces usines sont particulièrement pénibles, les contraintes de temps pèsent sur l'activité mentale nécessaire pour maîtriser le travail sur des machines automatiques. Mais les réactions et surtout les revendications des ouvrières conduisent progressivement à ce que les explications et justifications liées à une nature féminine ou masculine perdent de leur valeur explicative. De même dans les décades 1980-1990, le « harcèlement sexuel » remplaçant l'ancien « droit de cuissage » contre lequel les ouvrières se sont plus d'une fois révoltées, (en 1905 par exemple chez les ouvrières de la porcelaine de Limoges),

<sup>40</sup> Benquet M., *Les damnées de la caisse, grève dans un hypermarché*, Broissieux, Bellecombe-en-Bauges, Editions du Croquant, 2011.

<sup>41</sup> Gallot F., *En découdre ; comment les ouvrières ont révolutionné le travail et la société*, Paris, La Découverte, 2015.

va prendre beaucoup de place dans la vie des ateliers. Dans ces conditions l'organisation de grèves de femmes ouvrières se révèle très différente des grèves « masculines » : le genre revendiqué et non plus assigné devient un facteur d'innovation dans le répertoire des mobilisations : s'organiser pour gérer la grève et en même temps gérer maris, compagnons et enfants mais aussi rendre coup pour coup aux dirigeants, introduire une note d'humour dans les rapports de force, inventer des chansons mais surtout revendiquer l'égalité et la fierté. Durkheim avait raison l'égalité progresse bien avec l'implication dans les conflits de la vie sociale.

## Les auteur.e.s

---

**Alexandra d'Agostino**, Socio-économiste au CEREQ à Marseille, département « travail, emploi, professionnalisation ». Thèmes de recherche : Dynamiques des emplois et des qualifications dans les branches professionnelles, modes d'élaboration des politiques emploi–formation par les branches professionnelles, processus et parcours de professionnalisation, égalité professionnelle.

**Sana Benbelli**, doctorante en sciences sociales attachée au laboratoire de recherches sur les différenciations sociales et les identités sexuelles (LADSI), Université Hassan II de Casablanca. Elle s'intéresse aux thématiques liées au contexte urbain; précarité, exclusion, travail, espace et migrations. Auteure de "*Le café entre le sain et le néfaste*" 2016, "*Les cafés des quartiers populaires de Casablanca: nouveaux lieux de sociabilité féminine*" 2017, co-auteure de l'ouvrage collectif "*Pédagogie différenciée, moyen d'enseignement des étudiants à déficience visuelle*», 2017 et « *La Migration saisonnière des ouvrières agricoles au Maroc : une forme de vulnérabilité ou un moyen d'ascension sociale* », article.

**Eliza Benites-Gambirazio** est doctorante en sociologie en cotutelle à l'Université d'Arizona (États-Unis) et à l'Université Paris III au Centre de Recherche et de Documentation sur les Amériques (CREDA). Son travail de thèse examine la socialisation et les pratiques au travail d'agents immobiliers américains. Proposant une sociologie de l'activité d'intermédiation marchande, ce travail analyse le rôle des agents dans la structuration de l'offre et de la demande résidentielles. Ses recherches se situent au croisement de la sociologie économique et de la sociologie du travail et du genre.

**Laurent Bovey** est actuellement assistant-doctorant à la Haute école pédagogique du Canton de Vaud. Sa recherche de doctorat porte sur la réintégration des élèves en classe ordinaire. Il a travaillé comme chargé de recherche à la Haute école de travail et de la santé, (EESP ; HES-SO), Haute école spécialisée de Suisse occidentale jusqu'en 2017 sur la recherche "*Les situations dites complexes des personnes en situation de handicap : plaisir et souffrance dans le travail éducatif*".

**Sophie Devineau**, Professeure de sociologie, Directrice du Laboratoire DySoLab EA 7476- Université de Rouen Normandie Membre du GIS-Institut du Genre Fondatrice et Co-directrice de la collection *Genre à lire... et à penser* des PURH Spécialité : Genre & Education. Publication : *Le Genre à l'école des enseignantes. Embûches de la mixité, et leviers de la parité*, Coll. Logiques sociales, L'Harmattan, 2012.

**Cyrine Gardes** est doctorante au Centre Georg Simmel (EHESS) et ATER en sociologie à l'Université Paris-Dauphine. Elle s'intéresse aux politiques de réduction des coûts en entreprise et leurs effets sur le travail, à travers le cas du low-cost dans la distribution.

**Morgane Kuehni** est sociologue du travail, professeure à la Haute école de travail social et de la Santé | EESP ; HES-SO Haute école spécialisée de Suisse occidentale. Ses travaux portent sur les transformations du marché du travail en rapport avec les politiques sociales et les professions du travail social

**Camille Martin** a soutenu une thèse en sociologie à l'EHESS en 2017. Associée au Centre Max Weber et au Centre Maurice Halbwachs, elle s'intéresse aux effets de la délégation de la politique publique dans le domaine du sport aux travailleurs associatifs concernés

**Sylvie Monchatre**, lors de la rédaction de cet article, enseignait la sociologie à l'université de Strasbourg et était chercheure au sein du laboratoire SAGE. Elle enseigne maintenant à l'Institut d'Etudes du Travail de Lyon (IETL) et est rattachée au Centre Max Weber. Ses travaux portent sur le travail, le genre et le salariat dont « *Etes-vous qualifié pour servir ?* », La Dispute, 2010 ; « *Temps de travail et travail du temps* » Publications de la Sorbonne, 2014.

**Christian de Montlibert** est professeur émérite de l'université de Strasbourg. Ses deux derniers livres traitent de la sociologie de l'économie : *Les agents de l'économie*, Editions Raisons d'Agir ». « *Enjeux et luttes dans le champ économique*, L'Harmattan » Ses derniers articles portent sur une approche sociologique de la pédagogie.

**Emmanuel Sulzer**, sociologue, ingénieur de recherche au CEREQ Marseille, département « entrées et évolutions dans la vie active ». Thème de recherche : jeunes de niveau de formation secondaire, leur rapport au travail, les discriminations qu'ils subissent en matière d'emploi et de formation.

### **Les Photographies du magazine VU sont de Germaine Krull**

**Germaine Krull**, (1897-1985), a participé aux luttes révolutionnaires de 1919 en Allemagne. Condamnée pour menées révolutionnaires au sein de la « *République des conseils de Bavière* », (mai 1919), elle s'enfuit à Berlin qu'elle quittera devant les menaces nazies. A Berlin, à Paris, en Indochine, elle a été une féministe convaincue « engagée » contre l'exploitation capitaliste, le nazisme et le colonialisme.