

**Gender(ed) Labor**  
**Congrès de la Société Suisse d'Études Genre**  
**Université de Lausanne (UNIL), 14-15 septembre 2023**

**Proposition de panel pour l'axe 1 Gendered Labor**

**« Le genre des émotions au travail »**

Organisateur·ices : Agnès Aubry, David Pichonnaz, Lucile Quéré – HES-SO Valais-Wallis

Chaire : Isabelle Zinn – Université de Lausanne

Ce panel propose d'interroger le travail émotionnel tel qu'il est déployé au travail et son rôle dans la reproduction des hiérarchies de genre. Dans le prolongement des travaux d'Arlie Hochschild, mobilisés tardivement dans l'espace francophone, il s'agit de penser et de mettre en lumière le genre des émotions au travail. Les communications de ce panel saisissent sociologiquement, à partir d'enquêtes diverses, un objet – les émotions – encore trop souvent perçu comme irrationnel. Elles dévoilent les multiples compétences nécessitées par le travail émotionnel, les processus de rationalisation qui le traversent, et les inégalités qu'il participe à reproduire. Ce faisant, ce panel contribue à (re)penser le rôle du genre et des émotions dans des organisations de travail qui s'inscrivent plus largement dans le contexte du capitalisme néolibéral.

**Communications**

**« On va faire entrer les danseuses ! »**

**Formes et division genrées du travail émotionnel dans les espaces professionnels qualifiés**

**Isabel Boni Le Goff, Université Paris 8 Vincennes Saint Denis**

En éclairant des formes peu visibles et largement sous ou non rémunérées de travail dans les emplois de service, les recherches féministes ont permis de renouveler le regard sur le travail avec les concepts de « travail émotionnel » (Hochschild 2003) ou de « travail esthétique » (Mears, 2014). Elles ont notamment mis au jour la façon dont les subjectivités étaient sollicitées, « mises au travail », ainsi que la profondeur de cette exploitation et les formes de pénibilité associées à celle-ci. En concentrant leur regard sur les métiers subalternes très féminisés du secteur des services, elles ont révélé combien le travail émotionnel effectué dans la « relation servicielle » (Jeantet, 2015) mettait en jeu et contribuait à reproduire la binarité et la hiérarchie de l'ordre de genre. La division morale (Hughes 1996) et genrée du travail émotionnel apparaît ainsi, au fil des travaux empiriques, comme un fondement essentiel des inégalités économiques en même temps que l'exercice d'une domination symbolique.

Mobiliser la notion de « travail émotionnel » dans une sociologie des espaces professionnels situés à l'autre extrémité de la hiérarchie sociale – les métiers construits comme « très qualifiés » et élitaires, du conseil, de la finance et du droit, pourrait donc paraître « hors sujet ». Cette communication propose pourtant de s'en saisir, en montrant comment cette notion s'est avérée heuristique au cours de deux recherches croisant sociologie du travail et du genre et menées dans le domaine du conseil en management et dans le monde des avocat.e.s.

Après un rapide retour socio-historique sur l'entrée progressive des femmes dans ces « maisons des hommes », on s'attachera dans une première partie à rendre compte des résultats de l'ethnographie du travail dans ces métiers, en portant le regard sur les formes du travail relationnel – et leur soubassement émotionnel et dramaturgique – qui y sont réalisées. Inscrits dans une division du travail de gouvernement de l'économie capitaliste au côté d'autres professions élitaires, consultant.e.s et avocat.e.s apparaissent ainsi fréquemment réaliser un travail de cadrage et de pacification d'interactions et de situations structurellement conflictuelles. C'est ce qu'un consultant interviewé a appelé, selon une métaphore genrée, « faire entrer les danseuses ».

On montrera dans un second temps comment le travail émotionnel mis au jour s'inscrit d'une part dans une économie des émotions spécifique – largement adossée aux normes de la masculinité hégémonique – et dans une division morale genrée du travail. Dans ces espaces élitaires également, le travail émotionnel réalisé, largement assimilé à du « sale boulot », participe à (re)produire activement une hiérarchie et des inégalités de genre.

**« De la paperasse à la sollicitude : Penser l'intrication entre travail  
émotionnel et travail administratif dans le travail des curatrices  
professionnelles »**

**Agnès Aubry, Lucile Quéré, David Pichonnaz, HES-SO Valais-Wallis**

En Suisse, ce sont des femmes, dans leur écrasante majorité, qui exercent le métier de curatrices professionnelles consistant à la mise en application de mandats de protection qui leur sont délégués par l'autorité judiciaire. Dans le domaine de la protection de l'adulte, ces professionnelles du social sont à la fois chargées d'encadrer les conduites des personnes sous mandat, et de mettre en œuvre une « sollicitude institutionnelle » (Benelli & Modak, 2015) en effectuant des démarches administratives ouvrant l'accès à des droits sociaux dans le but d'assurer la survie des personnes qu'elles protègent. Cet aspect-là du travail de curatelle est composé d'un ensemble d'activités « de soutien et d'assistance impliquant un sens de la responsabilité vis-à-vis de la vie et du bien-être d'autrui » (Molinier, Laugier, Paperman, 2009), et représente ainsi un travail de care.

À partir d'une enquête mêlant observations et entretiens au sein de trois services de protection de l'adulte en Suisse romande, cette communication vise à interroger l'imbrication entre travail administratif et travail émotionnel dans le travail des curatrices professionnelles. Pour ce faire, elle souligne dans un premier temps que le travail de curatelle suppose un enchevêtrement constant de tâches de care nécessitant des connaissances et des compétences multiples, qui demeurent encore bien souvent naturalisées et invisibilisées (Le Feuvre, Benelli,

Rey, 2012). Elle propose ensuite de saisir comment les compétences techniques et émotionnelles s'articulent au quotidien dans le travail des curatrices. Alors que le travail administratif, emblématique des processus de rationalisation de l'État, pourrait sembler aux antipodes du travail émotionnel, cette communication souligne ainsi combien « cognition(s) et émotion(s) fonctionnent ensemble, de manière enchevêtrée et indissociable » (Jeantet, 2021 : 90). Dès lors, elle souligne tout l'intérêt qu'il y a à dépasser les analyses androcentrées du travail fondées sur la dichotomie entre rationnel et émotionnel pour reconnaître pleinement la complexité du travail effectué dans ce métier féminisé.

### **« Comment les émotions sont travaillées par les rapports de domination et les stratégies défensives »**

**Aurélijeantet, Université Paris Sorbonne Nouvelle**

La communication adoptera un point de vue transversal sur les émotions au travail en insistant sur deux dimensions : la manière dont les organisations de travail s'évertuent, de façon structurelle, à évincer et à contenir les émotions, et la manière dont les règles de sentiment (qui se déclinent différemment d'un métier à l'autre) croisent la question de la domination, y compris genrée (les émotions donnent chair aux rapports sociaux et sont perçues différemment selon le sexe et selon la position sociale). Elle abordera également les conséquences que ce travail émotionnel, qui prend parfois place au sein de stratégies défensives, a sur l'activité de travail elle-même.

#### **Bibliographie :**

- Hochschild, Arlie Russell. 2003. « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale ». *Travailler* 9 (1): 19-49.
- Hughes, Everett C. 1996. *Le regard sociologique. Essais choisis*. Paris: Editions de l'EHESS.
- Jeantet, Aurélie. 2021. « L'éviction des émotions au travail nuit gravement à la santé ». In *Les servitudes du bien-être au travail*, 89-109. Clinique du travail. Toulouse: Érès.
- Jeantet, Aurélie. 2015. « "À votre service !" ». La relation de service comme rapport social ». *Sociologie du travail* 45(2) : 191-209.
- Le Feuvre, Nicky, Natalie Benelli, et Séverine Rey. 2012. « Relationnels, les métiers de service ? » *Nouvelles Questions Féministes* 31 (2): 4-12.
- Mears, Ashley. 2014. « Aesthetic Labor for the Sociologies of Work, Gender, and Beauty ». *Sociology Compass* 8(12) :1333-1343.
- Molinier, Pascale, Sandra Laugier, et Patricia Paperman. 2009. *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*. Paris: Payot.