

Métiers de service

Natalie Benelli, Nicky Le Feuvre, Séverine Rey

Edito

Relationnels, les métiers de service ?

Nicky Le Feuvre, Natalie Benelli, Séverine Rey

Saisir, d'un point de vue féministe, l'ampleur et les conséquences du passage d'une société industrielle à une société des services, constitue un enjeu majeur pour l'étude du travail. De fait, l'ouvrier de l'industrie du système fordiste a longtemps constitué le seul point de référence des analyses dans ce domaine, au point où le travail tertiaire¹, d'une part, et le travail des femmes, de l'autre, étaient considérés comme « atypiques », quand ils n'étaient pas simplement ignorés par les chercheur·e·s (Maruani, 1998). C'est seulement à partir des années 1970 que les activités professionnelles communément regroupées sous l'appellation générique de « métiers de service » vont progressivement devenir un objet courant d'analyse, en dépit de débats répétés quant à la délimitation définitionnelle de cet objet d'étude (Bercot et de Coninck, 2005 ; Chopart et Lesemann, 1998 ; Demailly, 2008 ; Gadrey, 1990 ; Laville, 2005 ; Vézinat, 2010). Dans le cas présent, le terme « métiers de service » désigne toute activité professionnelle orientée vers la production de biens immatériels plutôt que d'objets tangibles, et impliquant des interactions – directes ou indirectes – entre les salarié·e·s et les bénéficiaires ou destinataires de leur travail.

La production scientifique féministe a largement contribué au déplacement des objets de recherche du travail industriel vers les activités tertiaires. Un premier ensemble de travaux féministes sur les métiers de service porte sur les groupes professionnels hyper féminisés (secrétaires, infirmières, assistantes sociales), situés aux échelons intermédiaires de la hiérarchie socioprofessionnelle (voir, par exemple, Gardey, 2002 ;

¹ Dans les classements officiels, les emplois de service sont généralement regroupés dans le secteur tertiaire, qui se distingue du secteur premier (agriculture) et du secteur secondaire (production industrielle).

Messant-Laurent, 1990 ; Molinier, 2003). Un deuxième ensemble de ces recherches s'intéresse plutôt aux métiers prestigieux, anciens « bastions masculins », parfois en voie de féminisation (voir, par exemple : Boigeol, 1993 ; Lapeyre, 2006 ; Le Feuvre et Walters, 1993 ; Marry, 2004 ; Pruvost, 2007 ; Rosende, 2008 ; Schweitzer, 2010). Depuis les années 2000, à l'instar des recherches menées aux Etats-Unis dans les années 1950 par Everett Hughes et ses « héritiers » à l'Ecole de Chicago (Cartier, 2005), de plus en plus de chercheur·e·s féministes francophones s'autorisent à analyser des « petits » métiers de service, sans prestige particulier (voir, par exemple, Benelli, 2011 ; Coulon et Cresson, 2008 ; Dussuet, 2005 ; Fellay, 2010), élargissant ainsi la palette des métiers de service appréhendés sous l'angle du genre.

L'étude du tertiaire a donné naissance à l'idée selon laquelle les métiers de service se distingueraient du travail industriel notamment par leur dimension « relationnelle », c'est-à-dire par le fait que la production du service implique une interaction directe ou médiatisée, entre les salarié·e·s et les bénéficiaires du service fourni ; on parle alors de la « coproduction du service ». Ainsi, en formulant une demande et en livrant certaines informations aux salarié·e·s, les destinataires participent à la production du service dont elles et ils bénéficient. La dimension relationnelle impliquerait la mise en œuvre de compétences spécifiques de la part des salarié·e·s, obligé·e·s de « gérer » l'interaction avec les bénéficiaires lors de la production du service. Or, force est de constater que les trois ensembles de travaux mentionnés ci-dessus n'accordent nullement une place équivalente au relationnel dans les activités de service étudiées. Une partie importante des recherches menées sur les « petits » métiers de service exercés majoritairement par des femmes souligne, effectivement, le fait qu'ils impliquent la mobilisation de compétences relationnelles ou « émotionnelles » (Hochschild, 1983 ; Soares, 1998), caractéristiques qui les différencieraient ontologiquement des métiers industriels. En revanche, les métiers plus qualifiés – historiquement constitués au masculin – sont plutôt étudiés selon une grille de lecture qui met l'accent sur le travail cognitif, conceptuel et technique. La question du relationnel semble beaucoup moins se poser dans leur cas.

L'assimilation du relationnel au travail féminin déqualifié, et l'absence de cette dimension dans les analyses des métiers plus prestigieux, nous paraissent constituer un enjeu majeur pour les recherches féministes sur le travail. La volonté de questionner cette tendance anime le présent numéro de NQF, qui comporte une sélection de travaux

présentés lors d'un colloque international organisé en septembre 2010 à l'Université de Lausanne². En guise d'introduction aux textes qui composent le *Grand Angle* du numéro, nous proposons de développer ici trois questions qui ont motivé le choix de ce thème. La première concerne la place du relationnel dans l'œil des chercheur·e·s ; la deuxième interroge la place du relationnel dans les récits des salarié·e·s ; la dernière porte sur le sens du travail relationnel effectué au sein des métiers féminisés. L'intérêt féministe de ce questionnement est au moins double. D'une part, il met en évidence l'emprise du système de genre et son intériorisation par l'ensemble des actrices et acteurs sociaux, y compris les chercheur·e·s. D'autre part, il participe à fournir des moyens d'action concrète : dénaturaliser le regard porté sur les métiers de service ouvre des pistes concrètes de (re)valorisation des activités professionnelles exercées majoritairement par des femmes.

Le relationnel dans l'œil des chercheur·e·s

L'analyse de la dimension relationnelle du travail semble surtout réservée à l'étude sociologique des métiers hyper féminisés situés au bas de l'échelle socioprofessionnelle (aides à domicile, caissières de supermarché, éducatrices de la petite enfance) et/ou aux métiers caractérisés par une hyper sexualisation des salariées (infirmières, hôtesses de l'air, secrétaires). Par contre, lorsqu'il s'agit d'appréhender des professions masculinisées et/ou prestigieuses, la dimension relationnelle semble d'emblée évacuée des interrogations sociologiques, sauf peut-être quand les femmes y opèrent une percée numérique significative. Tout se passe comme si les chercheur·e·s ne voyaient du relationnel que là où elles et ils voient des femmes, de surcroît dans des métiers à faible statut social. Or, à notre connaissance, aucune enquête empirique n'a permis de vérifier que le travail d'une caissière de supermarché ou d'une hôtesse de l'air est intrinsèquement et nécessairement plus relationnel que celui d'un·e informaticien·ne, d'un·e garagiste, d'un·e enseignant·e ou d'un·e avocat·e. Paradoxalement, si une partie des analyses féministes s'efforce de déconstruire l'idée que les femmes seraient naturellement plus aptes aux activités relationnelles que les hommes, elles ont en même

² « La dimension relationnelle des métiers de service : cache-sexe ou révélateur du genre ? », 2 et 3 septembre 2010, Université de Lausanne, Suisse. Colloque organisé par le Centre en Etudes Genre LIEGE et le Laboratoire de Sociologie (LabSo) de l'Université de Lausanne, en partenariat avec le MAGE (Marché du travail et genre), sous la responsabilité scientifique de Natalie Benelli, Angélique Fellay et Nicky Le Feuvre. Site internet du colloque : www.unil.ch/liege/page76725.html

temps tendance à reproduire la croyance selon laquelle le relationnel constituerait la caractéristique centrale des métiers féminins peu qualifiés et que les compétences relationnelles seraient absentes, ou seulement secondaires, dans les métiers prestigieux. Ce biais dans la manière d'appréhender les activités professionnelles pose problème dans la mesure où le caractère relationnel des métiers de service féminins est souvent convoqué pour expliquer *in fine* la position dominée de ces métiers dans la hiérarchie socioprofessionnelle. Dans la lignée des travaux pionniers de Madeleine Guilbert (1966) et de Danièle Kergoat (1982) sur les ouvrières de l'industrie, qui ont montré que les employeurs engagent des femmes pour leur habileté, leur dextérité, leur minutie et leur patience, mais ne rétribuent pas ces compétences puisqu'ils les considèrent comme des qualités féminines innées, ce type d'analyse insiste sur l'invisibilisation des compétences relationnelles que les salariées auraient acquises dans la sphère domestique et qu'elles mobiliseraient ensuite dans la production de services. Les raisons avancées à cette sous-valorisation renvoient au fait que les compétences relationnelles sont difficilement objectivables et mesurables et qu'elles ne sont pas acquises au travers de formations institutionnalisées. Par ailleurs, les chercheur·e·s constatent que le relationnel est, aujourd'hui encore, assimilé au féminin et que cette naturalisation entrave la reconnaissance du savoir-faire relationnel comme qualification professionnelle.

Une telle posture analytique nous paraît problématique à plusieurs égards. Tout d'abord, elle tend à occulter le fait que toute activité professionnelle implique l'emploi simultané de différents registres de compétences, dans des configurations instables et potentiellement évolutives au fil du temps ou des contextes organisationnels (Combes, 2002). Tout métier exige la mise en œuvre de compétences relationnelles, que ce soit à l'égard des collègues, des client·e·s ou des responsables hiérarchiques. La nécessité d'interagir avec un public est également présente dans les métiers situés au sommet de la hiérarchie socioprofessionnelle, commandant un haut niveau de rémunération, de reconnaissance, d'estime et de prestige. Il paraît ainsi très difficile d'établir un lien causal entre l'exigence ou l'activation de compétences relationnelles et le statut social d'un groupe professionnel, voire sa composition sexuée. Nous doutons fort que les « petits » métiers de service les plus féminisés comportent de manière structurelle et systématique une composante relationnelle plus importante que la plupart des métiers masculins ou mixtes, qu'ils soient modestes ou prestigieux. En tout cas, nous souhaitons encourager un scepticisme de principe sur ce point, tant que les chercheur·e·s n'auront

pas traqué le relationnel du côté de ces métiers-là avec la même fougue qu'elles et ils ont consacré à son identification du côté des métiers féminins.

L'absence de comparaisons systématiques de métiers de composition sexuée et de statut différenciés participe, par ailleurs, à l'invisibilisation des dimensions cognitives, techniques et manuelles des métiers de service féminisés et des compétences qu'elles impliquent. Ces compétences sont, aujourd'hui encore, au centre des analyses du travail masculin, alors que le relationnel tend à devenir LA caractéristique par excellence du travail féminin déqualifié. Il nous paraît dès lors fondamental de réintroduire l'analyse des dimensions matérielles, cognitives et/ou intellectuelles des métiers de service féminins et, inversement, le relationnel dans celle des activités masculines. Sans cet ajustement, l'opposition « technique » / « relationnel » risque d'apparaître comme le principal critère de différenciation et de hiérarchisation du travail féminin et du travail masculin – comme le fondement objectif des formes actuelles de la division sexuelle du travail. Nous avançons l'hypothèse selon laquelle cette opposition est, au moins en partie, le résultat d'un biais sexué dans la manière d'appréhender les métiers de service d'un point de vue scientifique. De fait, la différenciation des approches en fonction du sexe et du statut des activités productives se traduit par une image incomplète et asymétrique des métiers investigués. Que les femmes aient historiquement eu plus de difficultés que les hommes à faire reconnaître la technicité de leurs métiers ne fait aucun doute et cela est amplement documenté dans la littérature féministe. Cependant, le recentrage des problématiques de recherche sur les difficultés que les femmes rencontrent, aujourd'hui, à faire reconnaître leurs compétences spécifiquement relationnelles risque de masquer les enjeux très réels qui entourent toujours la reconnaissance de savoir-faire techniques dans les métiers féminins, surtout lorsqu'il s'agit de savoirs paraissant proches des « compétences domestiques » (Dussuet, 2005 ; Grando et Sulter, 2003).

Si tout ce que font les femmes au travail devient relationnel, ne risque-t-on pas de perdre de vue l'un des fils conducteurs forts des recherches féministes sur le travail : un savoir-faire ne « vaut » pas la même chose selon le sexe (et autres caractéristiques sociales) de l'individu qui le met en œuvre, les qualifications professionnelles sont aussi des constructions sociales genrées (Daune-Richard, 1998) ? De même, se focaliser sur l'idée qu'il faudrait valoriser le relationnel pour valoriser le travail des femmes revient à faire l'impasse sur les rapports sociaux (de sexe, de classe, etc.) dont ce relationnel est le

produit. Autrement dit, si le relationnel est assimilé au féminin et à ce qui est dévalorisé, c'est justement parce qu'il constitue un *enjeu* de la division sexuelle du travail et non pas sa raison d'être.

Il nous semble dès lors impératif que les chercheur·e·s replacent le relationnel dans le cadre plus large de l'analyse en termes de rapports sociaux (de sexe et autres) pour saisir le sens des pratiques relationnelles qui marquent l'exercice d'une activité professionnelle. A cet égard, l'analyse de métiers dont la composition sexuée est mixte permet d'éviter des *a priori* sexistes, comme le démontrent Hélène Martin et Céline Perrin à propos de la physiothérapie. Les physiothérapeutes femmes et hommes ont une conception semblable de leur profession et s'attribuent les mêmes compétences, tant techniques que relationnelles. Cependant, à partir des récits de professionnel·le·s relatifs à des situations impliquant une sexualisation potentielle des interactions avec les patient·e·s, les auteures montrent que les femmes se voient obligées d'effectuer plus de travail relationnel que leurs homologues masculins. Si tel est le cas, ce n'est pas que les compétences techniques des femmes sont déniées, ni que ces dernières privilégient des formes d'interaction plus relationnelles, mais en raison d'une stratégie d'évitement des situations à risque. En effet, elles cherchent, « tout simplement », à adapter leurs pratiques professionnelles au caractère discriminatoire des risques de harcèlement ou de stigmatisation qu'elles encourent, que ce soit lors d'interventions sur des zones potentiellement sexualisées de leurs patients hommes ou en raison de la proximité de leur propre corps avec celui de leurs patients.

Le relationnel dans les récits des salarié·e·s

Le deuxième problème de fond que pose la « sur-relationalisation » des métiers de service féminins est d'ordre méthodologique. Il concerne le statut des récits produits par les salarié·e·s quand il s'agit de rendre compte de leurs activités de travail. Dans quelle mesure le relationnel a-t-il la même signification pour l'ensemble des salarié·e·s et occupe-t-il la même place dans leurs récits du travail accompli ? Dans une recherche portant sur le personnel de nettoyage en Suisse, Natalie Benelli (2011) montre que les nettoyeuses et nettoyeurs n'investissent pas de la même manière les interactions avec les bénéficiaires du service fourni : ce sont surtout les nettoyeuses qui évoquent les interactions avec ces bénéficiaires pour donner du sens à leur « sale boulot » (Hughes, 1996). En revanche, assignés à un métier féminin dévalorisé, les nettoyeurs évitent la

référence à la dimension relationnelle du travail pour ne pas risquer d'être assimilés à la domesticité, ce qu'ils semblent vivre comme dégradant. Christelle Avril (2008) fait une observation similaire chez les aides à domicile pour personnes âgées en France. Elle constate que les travailleuses non qualifiées, pour qui cette activité constitue une première insertion stable dans le marché de l'emploi, revendiquent fièrement la norme de sollicitude, alors que celles pour qui le travail auprès de personnes âgées représente un déclassement social par rapport à leurs emplois précédents refusent de laisser la qualité relationnelle de leurs interactions avec les personnes âgées empiéter sur leurs droits statutaires (exigence de respect des horaires de travail, refus d'effectuer certaines tâches non conformes à leur cahier des charges). Comme dans le cas du nettoyage, le relationnel est valorisé par les personnes non qualifiées, tandis que les personnes plus qualifiées et/ou occupant une position plus favorable dans la division du travail s'en distancient.

Dans la lignée des travaux interactionnistes, il paraît donc essentiel de traiter les récits que développent les membres de tout métier comme ce qu'ils sont : des rhétoriques de justification de leurs aptitudes spécifiques à exercer leur métier de manière convenable. Le fait que les femmes insistent sur la composante relationnelle de leur métier, alors que les hommes valorisent (et s'approprient) la dimension technique de leur activité professionnelle constitue un premier résultat de recherche intéressant, certes, mais qui ouvre plus de questions qu'il n'apporte de réponses. Avec le recul, on peut suggérer que, au lieu de conclure d'emblée – parce que les femmes le disent – que les (« petits ») métiers féminins sont intrinsèquement plus relationnels que ceux exercés par les hommes (ou par les femmes qualifiées), le recueil de tels récits sexués devrait plutôt s'accompagner d'analyses concrètes du contenu même de ces activités. Il ne s'agit plus seulement de dire que les femmes sont cantonnées dans des métiers peu qualifiés qui nécessitent la mobilisation de compétences relationnelles mal reconnues et sous-rémunérées. Il s'agit également de comprendre par quels mécanismes les femmes en viennent à survaloriser elles-mêmes les composantes relationnelles de leur activité, alors que les hommes passent plus facilement sous silence la gestion des émotions qu'implique aussi leur travail. L'article de Marie Cartier et Marie-Hélène Lechien met en avant que la comparaison systématique de métiers aux compositions sexuées variables (puéricultrices et puériculteurs, gardien-ne-s de prison, contrôleurs et contrôleuses SNCF, facteurs et factrices) aide à comprendre à quel point ce que les personnes disent

de ce qu'elles font au travail ne recouvre que très partiellement ce qu'elles font réellement. Les implications – sociopolitiques et analytiques – de ce léger déplacement du regard sont importantes. D'une part, une représentation subjective du travail de prise en charge des enfants comme une activité essentiellement relationnelle constitue une barrière importante à l'élaboration de revendications collectives à propos des conditions matérielles du travail dans ce métier hyper féminisé, caractérisé par des risques avérés pour la santé au travail. D'autre part, la dénégation (collective) de la réalité matérielle de ce travail colore les interactions entre les puéricultrices et les personnes qui utilisent leurs services, en premier lieu les parents des enfants qu'elles gardent. Comme le montrent Cartier et Lechien, la dénégation du contenu relationnel du travail accompli par les hommes, contrôleurs SNCF ou gardiens de prison, qui insistent sur le caractère essentiellement matériel et technique de leur activité professionnelle, a également un impact sur les conditions dans lesquelles ces services sont organisés.

Le relationnel comme expression de la « sollicitude » des femmes au travail ?

La troisième question concerne l'appréhension analytique de la dimension relationnelle du travail dans les métiers de service, qu'ils soient hyper féminisés ou non. Si l'on admet qu'une combinaison spécifique de compétences techniques et relationnelles est présente au sein de tout groupe professionnel, une volonté – quoique louable, d'un point de vue féministe – de valoriser la dimension relationnelle des métiers féminins risque de conduire à une impasse, tant analytique que politique. Dans une part importante de la littérature scientifique portant sur les compétences relationnelles dans les métiers du *care*, c'est presque toujours dans le sens de la sollicitude que les femmes sont censées développer leur savoir-faire ; comme si les compétences relationnelles ne pouvaient que servir l'intérêt collectif ou le bien-être des destinataires du service. Or, sauf à verser dans un essentialisme réducteur, on voit difficilement comment et pourquoi les femmes seraient nécessairement et toujours bienveillantes à l'égard des bénéficiaires de leurs services. En effet, d'autres travaux ont révélé les rapports de pouvoir complexes qui caractérisent le processus de coproduction des services – marchands ou publics (Borzeix, 2000 ; Demailly, 2008 ; Gadrey, 1990 ; Jeantet, 2003). Il s'agit de reconnaître que le contenu même du travail et la manière dont il est accompli ne dépendent pas exclusivement des règles organisationnelles imposées aux salarié-e-s, mais également des caractéristiques des destinataires de ces services et des modes d'interaction qui en

découlent. Ainsi, l'article de Delphine Serre traite de la question des rapports de pouvoir (de sexe et de classe) dans les processus de prise de décision en matière de protection judiciaire. Elle montre comment les assistantes sociales élaborent une vision commune de la « bonne féminité », largement inspirée, d'ailleurs, par des revendications féministes en faveur de l'autonomie des femmes. Lorsqu'il est décidé de signaler des « enfants en danger », cette vision normative intervient de manière centrale dans leur évaluation de la capacité des mères à « protéger » leurs enfants et donc de la nécessité ou non d'une substitution étatique aux fonctions maternelles. Le type d'interaction instaurée entre les travailleuses sociales et les « clientes » est donc largement déterminé par le degré de conformité des secondes à un modèle normatif de féminité que les premières érigent en norme professionnelle. C'est à l'aune de la norme qui prévaut au sein des classes moyennes que les clientes, volontaires ou contraintes, des services sociaux sont jugées. Leur capacité à quitter un conjoint violent ou à s'engager sur le marché du travail (en dépit de leurs faibles qualifications et des limites objectives à leur autonomie économique) devient ainsi le pivot du travail relationnel des assistantes sociales, et il comporte un élément important de contrôle et de normalisation sociale.

Si l'on peut saluer l'inscription de plus en plus visible des métiers de service à l'agenda scientifique, l'émergence de ce nouveau champ de recherche soulève de nombreuses questions, notamment à propos des enjeux sexués qui s'y jouent. Le *Grand Angle* du présent numéro regroupe des textes qui apportent des pistes prometteuses pour répondre à certaines d'entre elles. Sans épuiser l'exploration des enjeux féministes autour de la dimension relationnelle des métiers de service, et plus globalement de l'analyse de la division sexuelle du travail, chacun des articles contribue à opérer un déplacement des problématiques et à ouvrir ce nouveau champ de recherche que nous souhaitons vivement voir se développer dans les années à venir.

Références

- Avril, Christelle (2008). « Les aides à domicile pour personnes âgées face à la norme de sollicitude ». *Retraite et société*, 53 (1), 49-65.
- Benelli, Natalie (2011). *Nettoyeuse. Comment tenir le coup dans un sale boulot*. Zurich : Seismo.
- Boigeol, Anne (1993). « La magistrature française au féminin, entre spécificité et banalisation ». *Droit et Société*, 25, 489-522.
- Bercot, Régine et Frédéric de Coninck (2005). *L'univers des services*. Paris : L'Harmattan.
- Borzeix, Anni (2000). « Relation de service et sociologie du travail – l'utilisateur : une figure qui nous dérange ? ». *Cahiers du genre*, 28, 19-48.

- Cartier, Marie (2005). « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold ». *Le Mouvement Social*, 2 (211), 37-49.
- Chopart, Jean-Noël et Frédéric Lesemann (1998). « Relation de service et métiers relationnels : Introduction ». *Lien social et politiques - RIAC*, 40, 5-15.
- Combes, Marie-Christine (2002). « La compétence relationnelle : une question d'organisation ». *Travail et emploi*, 92, 5-18.
- Coulon, Nathalie et Geneviève Cresson (2008). *La petite enfance : entre familles et crèches, entre sexe et genre*. Paris : L'Harmattan.
- Daune-Richard, Anne-Marie (1998). « Qualifications et représentations sociales ». In Margaret Maruani (Ed.), *Les nouvelles frontières de l'inégalité. Hommes et femmes sur le marché du travail* (pp. 47-58). Paris : La Découverte.
- Demailly, Lise (2008). *Politiques de la relation. Approche sociologiques des métiers et activités professionnelles relationnelles*. Villeneuve d'Ascq : Presses universitaires du Septentrion.
- Dussuet, Annie (2005). *Travaux de femmes : enquêtes sur les services à domicile*. Paris : L'Harmattan.
- Fellay, Angélique (2010). *Servir au restaurant : sociologie d'un métier (mé)connu*. Thèse de doctorat, Université de Lausanne, Faculté des sciences sociales et politiques.
- Gadrey, Jean (1990). « Rapports sociaux de service : une autre régulation ». *Revue économique*, 41 (1), 49-69.
- Gardey, Delphine (2002). *La dactylographie et l'expéditionnaire. Histoire des employés de bureau (1890-1930)*. Paris : Belin.
- Grando, Jean-Marc et Emmanuel Sulzer (2003). « Professionnalisation des activités de service et registre de technicité ». In Pierre-Michel Menger (Ed.), *Les professions et leurs sociologies. Modèles théoriques, catégorisations, évolutions* (pp. 145-160). Paris : Maison des Sciences de l'Homme.
- Guilbert, Madeleine (1966). *Les fonctions des femmes dans l'industrie*. Paris : Mouton.
- Hochschild, Arlie Russell (1983). *The Managed Heart. The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley : The University of California Press.
- Hughes, Everett C. (1996). « Métiers modestes et professions prétentieuses : l'étude comparative des métiers ». In *Le regard sociologique. Essais choisis* (pp. 123-135). Paris : Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Jeantet, Aurélie (2003). « A votre service ! La relation de service comme rapport social ». *Sociologie du Travail*, 45 (2), 191-209.
- Kergoat, Danièle (1982). *Les ouvrières*. Paris : Syros.
- Laville, Jean-Louis (2005). *Sociologie des services. Entre marché et solidarité*. Toulouse : Érès.
- Lapeyre, Nathalie (2006). *Les professions face aux enjeux de la féminisation*. Toulouse : Octarès.
- Le Feuvre, Nicky et Patricia Walters (1993). « Egales en Droit ? La féminisation des professions juridiques en France et en Grande-Bretagne ». *Sociétés contemporaines*, 16, 41-62.
- Marry, Catherine (2004). *Les femmes ingénieurs. Une révolution respectueuse*. Paris : Belin.
- Maruani, Margaret (Ed.) (1998). *Les nouvelles frontières de l'inégalité. Hommes et femmes sur le marché du travail*. Paris : La Découverte.
- Messant-Laurent, Françoise (1990). *La secrétaire modèle : étude sociologique*. Paris : L'Harmattan.
- Molinier, Pascale (2003). *L'énigme de la femme active. Egoïsme, sexe et compassion*.

- Paris : Payot.
- Pruvost, Geneviève (2007). *Profession : policier, sexe : féminin*. Paris : Editions de la MSH.
- Rosende, Magdalena (2008). *Parcours féminins et masculins de spécialisation médicale*. Zurich : Seismo.
- Schweitzer, Sylvie (2010). *Femmes de pouvoir. Une histoire de l'égalité professionnelle en Europe (XIXe-XXI siècle)*. Paris : Payot.
- Soares, Angelo (1998). « Les qualifications invisibles dans le secteur des services : le cas des caissières de supermarchés ». *Lien Social et Politiques - RIAC*, 40, 105-116.
- Vézinat, Nadège (2010). « Une nouvelle étape dans la sociologie des professions en France ». *Sociologie* [En ligne], 3(1), mis en ligne le 28 octobre 2010, consulté le 21 février 2012. URL : <http://sociologie.revues.org/517>