

Résumé de la thèse d'Angélique Fellay intitulée « Servir au restaurant : sociologie d'un métier (mé)connu »

Métier de service, féminin, dévalorisé, peu qualifié et mal payé, voici le registre le plus fréquent sur lequel est évoqué le travail de service en restauration. Sans aucun doute, ces éléments caractérisent en partie l'activité professionnelle des serveuses et des serveurs de restaurant, mais ils ne suffisent pas à en cerner la spécificité et ne rendent que partiellement compte des différentes facettes du métier et du travail réalisé.

Ma recherche s'applique à repérer les ressorts de cette « entreprise humaine organisée » (Freidson, 1986) qu'est le métier de serveur/serveuse en restauration traditionnelle, mais dont l'organisation n'apparaît pas d'emblée, tant elle est peu formelle et formalisée. À partir d'une démarche empirique, et en croisant différentes approches - sociologie du travail, sociologie des groupes professionnels, sociologie des services et études genre -, elle donne à comprendre *ce qui fait le métier* de serveur et de serveuse en restauration commerciale traditionnelle et la spécificité du travail effectué par ces *petites mains du service*.

La première partie de l'analyse cerne les multiples facettes du contenu du travail des serveuses et des serveurs en restauration et la particularité des relations de service entre la clientèle et le personnel. La seconde traite plus spécifiquement des relations sociales dans l'entreprise, tant horizontales (avec les collègues), que verticales (avec le gérant/ le patron). Enfin la troisième partie met en évidence les principaux mécanismes de différenciation de la main-d'œuvre, par l'analyse de la répartition des horaires de travail et l'examen des parcours professionnels des personnes interviewées.

Au final, cette thèse dresse le profil sociologique d'un métier qui a, jusqu'ici, peu retenu l'attention des chercheur·e·s et met en évidence la profonde ambivalence qui caractérise le métier de serveur/serveuse, tant au plan du travail effectué, des relations de travail, du rapport au client, des parcours professionnels et du rapport subjectif que les personnes entretiennent à l'égard de leur travail. Service marchand marqué par la combinaison d'une domesticité *ancillaire* et d'une forme de domesticité *familiale* ; activité manuelle et relationnelle, individuelle et collective, physique et psychique ; combinaison de routine et d'événement ; travail dont il faut effacer le caractère laborieux ; personnalisation de relations entre anonymes, sont un aperçu des résultats qui concourent à montrer que le métier de serveur/serveuse recouvre des réalités contrastées et combine des logiques qui peuvent apparaître comme fort éloignées, voire contradictoires. En réalité, ce métier est à l'interface entre l'univers salarial, artisanal et domestique et présente simultanément des caractéristiques propres aux différentes formes de mise au travail que sont le salariat, l'artisanat et le travail domestique. En étayant ce résultat, ma recherche plaide pour la nécessité d'une approche transversale et globalisante qui ne fonctionne pas sur des catégories d'analyse figées et hermétiques, définies a priori en fonction de l'objet étudié, mais reste ouverte pour permettre de saisir la complexité et l'hybridation des logiques à l'œuvre dans toute activité professionnelle. Ainsi, outre la contribution qu'apporte cette recherche aux connaissances existantes sur un segment professionnel peu investigué jusqu'ici, elle contribue aussi à enrichir les analyses contemporaines du travail en suscitant une réflexion de plus large portée sur les approches et les conceptualisations possibles pour appréhender les activités de service.