

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

VIOLENCES GENRÉES À L'ENDROIT DES SERVEUSES TRAVAILLANT DANS LE  
GRAND MONTRÉAL : ÇA NE FAIT PAS « PARTIE DE L'EMPLOI »

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR

PASCALIE DI STAVOLO

MAI 2024

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.04-2020). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

Merci à ma famille. Mom et Dad, merci pour votre éternel support, toujours sans pression. Merci à ma grande sœur et à mon petit frère. Alex, Gab, vous êtes mes piliers. Merci à mon grand-père et à ma grand-mère, des inspirations. Lil, je me souviens encore du moment où tu m’as convaincu que c’était possible de réussir à l’université, même sans diplôme d’études collégiales. Merci pour tout ton soutien et ton amour inconditionnel. La chance que j’ai de vous avoir...

Merci à Anne, la meilleure. Merci à mes amies et amis, du quotidien, du bac et du milieu de la restauration, de faire partie de ma vie.

Merci aux participantes, Brooke, Julie, Lola et Marie-France. Merci pour votre engagement et votre contribution en or.

Je tiens également à remercier toutes les excellentes professeures de l’UQÀM qui ont marqué mon parcours et m’ont encouragé à poursuivre à la maîtrise. Mention spéciale à Chantal Arousseau, qui m’a confirmé que j’étais à ma place au cycle supérieur.

Finalement, merci infiniment à ma directrice, Catherine Bourassa-Dansereau. Merci, Catherine, pour ton expertise, ton accompagnement, ton aide, précieuse, et ta bienveillance, qui m’ont permis de m’épanouir à travers cette aventure. Je t’en suis profondément reconnaissante.

## **DÉDICACE**

À Brooke, Julie, Lola et Marie-France, le cœur et l'âme de  
ce mémoire, et à toutes les serveuses qui pourraient se  
reconnaitre dans leurs récits.

## TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS .....	ii
DÉDICACE.....	iii
LISTE DES TABLEAUX.....	vii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES .....	viii
RÉSUMÉ.....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE.....	3
1.1 Mise en contexte .....	3
1.1.1 Les personnes œuvrant en service aux tables, portrait statistique.....	5
1.1.2 Le milieu de la restauration au Québec en chiffres.....	7
1.2 Revue de littérature.....	8
1.2.1 Les serveuses de restaurant dans la littérature scientifique.....	8
1.2.2 Une profession genrée et discriminatoire.....	9
1.2.3 Violences genrées à l'égard des serveuses dans le milieu de la restauration.....	13
1.2.4 Relation de pouvoir serveuses-clientèle.....	17
1.3 Questions de recherche .....	22
1.3.1 Question de recherche générale .....	22
1.3.2 Questions de recherche spécifiques .....	22
1.4 Pertinence de la recherche .....	22
1.4.1 Pertinence sociale.....	22
1.4.2 Pertinence scientifique .....	23
1.4.3 Pertinence communicationnelle .....	23
CHAPITRE 2 CADRE THÉORIQUE.....	24
2.1 L'approche féministe.....	24
2.1.1 Relations de pouvoir dans les approches féministes : la théorie des rapports sociaux de genre.....	26
2.1.2 Le <i>care</i> dans les approches féministes .....	30
2.1.2.1 Les limites de la théorie du <i>care</i> .....	33
2.2 Concepts mobilisés dans le cadre de notre démarche.....	34
2.2.1 Violences genrées.....	34
2.2.2 Continuum des violences genrées .....	36
2.2.2.1 Définir les violences sexuelles .....	38

2.2.2.2	Définir les violences culturelles .....	39
2.2.2.3	Définir les violences structurelles .....	39
2.2.2.4	Violences directes et indirectes .....	40
CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE .....		41
3.1	Positionnement constructiviste .....	41
3.1.1	Approche féministe et positionnement de la chercheuse .....	42
3.2	Méthodologie qualitative .....	43
3.2.1	Les techniques et outils de collecte .....	44
3.2.1.1	Les récits de pratique .....	44
3.2.1.2	Les journaux de bord .....	46
3.3	Participation à la recherche .....	50
3.3.1	Critères de participation .....	50
3.3.2	Portrait des participantes .....	51
3.3.3	Recrutement .....	54
3.4	Traitement des données recueillies et analyse thématique .....	55
3.5	Dimensions éthiques de la recherche .....	57
CHAPITRE 4 ANALYSE ET DISCUSSION .....		59
4.1	Les violences genrées en service aux tables : les expériences vécues et les perceptions des travailleuses .....	59
4.1.1	Le récit de Brooke .....	59
4.1.2	Le récit de Julie .....	61
4.1.3	Le récit de Lola .....	62
4.1.4	Le récit de Marie-France .....	64
4.1.5	Les résultats, en résumé .....	65
4.2	Les violences genrées à l'endroit des serveuses et le continuum .....	67
4.2.1	Violences directes : Violences sexuelles, physiques et verbales à l'endroit des serveuses .....	68
4.2.1.1	Violences directes : Violences sexuelles .....	68
4.2.1.1.1	Violences sexuelles et enjeux liés à l'âge des serveuses .....	73
4.2.1.2	Violences directes : Violences verbales .....	75
4.2.1.3	Analyse : Violences sexuelles, physiques et verbales, à l'aune des théories féministes .....	76
4.2.2	Violences indirectes : Violences culturelles .....	79
4.2.2.1	Violences culturelles : Culture du milieu de la restauration .....	79
4.2.2.1.1	Culture organisationnelle et division genrée du travail à l'intérieur des établissements .....	85
4.2.2.2	Violences culturelles : Culture patriarcale et violences « ordinaires » dans le quotidien des serveuses .....	86
4.2.2.3	Violences culturelles : Lorsque le système patriarcal normalise et invisibilise les violences .....	90
4.2.2.4	Analyse : Violences culturelles au regard des théories .....	94

4.2.3	Violences indirectes : Violences structurelles.....	97
4.2.3.1	Violences structurelles : Absence de ressources et non-conformité à la loi .....	97
4.2.3.2	Violences structurelles : Organisation du travail et conditions de travail.....	101
4.2.3.3	Analyse : De structures à violences, toujours à partir des théories féministes.....	103
4.3	Violences genrées et stratégies développées par les serveuses .....	104
4.3.1	Stratégies pour composer avec les comportements déplacés de la clientèle.....	106
4.3.2	Stratégies pour composer avec les comportements déplacés des collègues et patrons..	108
4.3.3	Stratégies « d'évitement ».....	109
4.3.4	Stratégies de support .....	110
4.3.5	Stratégies pour des milieux de travail plus sains .....	111
4.3.6	Analyse : Ce que disent les stratégies d'un point de vue théorique .....	111
	CONCLUSION .....	113
	ANNEXE A GUIDE D'ENTRETIEN #1.....	117
	ANNEXE B GUIDE D'ENTRETIEN #2.....	119
	ANNEXE C GRILLE POUR LES JOURNAUX DE BORD.....	121
	ANNEXE D QUESTIONNAIRE SOCIODÉMOGRAPHIQUE .....	123
	ANNEXE E APPELS À PARTICIPATION .....	124
	BIBLIOGRAPHIE .....	126

## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 3.1 Les trois moments de collecte .....	49
Tableau 3.2 Portrait des participantes .....	53



## **LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES**

ARQ : Association Restauration Québec

CERPÉ : Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains

CNESST : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail

CODP : Commission ontarienne des droits de la personne

CQRHT : Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

CSF : Conseil du statut de la femme

EDSC : Emploi et Développement social Canada

INSPQ : Institut national de santé publique du Québec

ISQ : Institut de la statistique du Québec

MAPAQ : Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec

MTESS : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

ONU : Organisation des Nations unies

PCU : Prestation canadienne d'urgence

PNUD : Programme des Nations Unies pour le développement

RLRQ : Recueil des lois et des règlements du Québec

ROC : Restaurant Opportunities Center

## RÉSUMÉ

Ce mémoire porte sur les violences genrées à l'endroit des serveuses dans le contexte de la restauration du Grand Montréal. Les jeunes femmes représentent la majorité des personnes en emploi en service aux tables, un métier traditionnellement féminin, où les violences sont souvent occultées et considérées comme faisant partie de l'emploi. Dans une approche féministe, à partir des expériences vécues et des perceptions des serveuses, la présente recherche examine les diverses formes de violences genrées qui s'articulent à travers leurs relations avec la clientèle, les patrons et collègues, à l'aune de la théorie des rapports sociaux de genre et de la théorie du *care*. Les récits de pratique réalisés auprès de quatre femmes travaillant dans différents types d'établissements ont permis d'exposer des violences sexuelles, physiques, verbales, culturelles et structurelles, et de les penser comme se situant sur un continuum, afin d'illustrer leur concomitance. De plus, de multiples stratégies développées par les serveuses pour faire face aux violences genrées ont émergé des entretiens, témoignant de leur agentivité. L'analyse permet de démontrer une instrumentalisation du *care* en restauration, et illustre comment ces violences s'inscrivent dans un système patriarcal, permettant la reproduction de rapports sociaux de genre inégalitaires.

Mots clés : Serveuses, restauration, violences genrées, rapports sociaux de genre, *care*.

## ABSTRACT

This research focuses on gender-based violence against waitresses in the context of the Greater Montreal restaurant industry. Young women constitute the majority of those employed in table service, work traditionally occupied by women, where violence is often concealed and seen as part of the job. Using a feminist approach, based on the lived experiences and perceptions of waitresses, this research examines the various forms of gendered violence experienced through their relations with customers, management and colleagues, in the light of *gender relations theory* and *care theory*. Practice narratives collected from four women working in different types of establishments have revealed sexual, physical, verbal, cultural and structural violence and enabled us to think of them in terms of a continuum, illustrating their concomitance. The analysis demonstrates the instrumentalization of *care* in the restaurant business and illustrates how these forms of violence are part of a patriarchal system that perpetuates unequal gender relations. In addition, multiple strategies developed by the waitresses to cope with gender-based violence emerged from the interviews, testifying to their agency.

Keywords : Waitresses, restaurant industry, gender-based violence, gender relations, care.

## INTRODUCTION

Comme pour d'autres, ça m'aura pris la pandémie pour quitter la restauration; pour arriver à rompre cette relation amour-haine que j'entretenais depuis trop longtemps avec mon milieu de travail. J'ai travaillé en restauration pendant 8 ans. J'ai débuté dans le secteur en tant qu'hôtesse, puis suis devenue serveuse quelques mois plus tard. À l'époque, lorsque j'ai décidé de faire un retour aux études, le service aux tables est devenu mon « emploi étudiant ». Je pouvais y mettre moins d'heures pour plus que le salaire minimum, mais pas sans redoubler d'efforts. Plus d'entregent, plus de stress, plus de « broue dans l'toupet ». Ce pouvait être très gratifiant par moments; de survivre au rush, de revenir sur le déroulement de la soirée et de souligner nos bons coups, de souligner les clientes et clients qui nous ont vus, qui ont su reconnaître la réalité exigeante de notre travail et les compétences subtiles nécessaires pour arriver à l'exécuter glorieusement. La clientèle aux attentes impossibles à satisfaire y passait aussi, celle que l'on n'avait pas réussi à amadouer. Après l'effort commun, de partager toute cette adrénaline, c'était générateur d'un sentiment d'unicité puissant. Il y avait beaucoup d'amour dans cette équipe de travail, et avec le recul, je me suis souvent demandé si c'était ce qui contribuait à rendre le reste plus tolérable, ou en fin de compte, invisible. Les violences genrées étaient omniprésentes de part et d'autre, et traitées, de part et d'autre, comme s'il s'agissait d'une dimension inhérente à l'emploi. Ce constat, émis à plusieurs reprises dans les écrits existants, a orienté la définition de mon sujet de recherche inspiré par mon passage dans un milieu où j'ai beaucoup appris, par cette expérience qui aura contribué à l'éveil de nombreux questionnements et au développement de ma perspective féministe sur le monde.

Alors que les violences envers les femmes persistent en restauration, on se questionne sur les perceptions et les expériences des serveuses face au phénomène des violences fondées sur le genre dans le cadre de leur emploi. À partir des récits de pratique de quatre femmes qui travaillent en service aux tables dans le Grand Montréal, on observe comment les différentes formes de violences qu'elles identifient sont associées aux relations avec la clientèle, les collègues et les personnes en position d'autorité. Deux entretiens ouverts par participante ont été réalisés, séparés par la tenue de journaux de bord. L'approche féministe, la théorie des rapports sociaux de genre ainsi que la théorie du *care* ont été mobilisées pour l'analyse des résultats, permettant de démontrer comment ces violences découlent de la culture du milieu de la restauration et s'inscrivent dans un système

patriarcal qui perpétue les inégalités entre femmes et hommes. Le concept de continuum des violences genrées est aussi proposé afin d'exposer l'ampleur du phénomène en service aux tables, et permet également d'illustrer comment les différentes formes de violence sont interreliées et se façonnent pour faire système.

Dans un premier temps, la problématique fait état de la pertinence de s'intéresser aux violences genrées à l'endroit des serveuses qui travaillent dans le Grand Montréal. La revue de littérature expose une profession genrée et discriminatoire, où les violences sont néanmoins occultées. De plus, la majorité des travaux qui abordent les serveuses proviennent du domaine de la sociologie, ont été réalisés aux États-Unis et datent de plusieurs années. Dans un deuxième temps, le cadre théorique présente l'approche féministe ainsi que les théories des rapports sociaux de genre et du *care*. Le concept de violences genrées est d'abord présenté, suivi du continuum des violences genrées de Liz Kelly (1989/2019). Puis, les différents types de violences genrées utilisés pour structurer l'analyse, soit les violences directes, culturelles et structurelles, sont également définis. Le troisième chapitre porte sur la méthodologie qualitative. Premièrement, un positionnement constructiviste est énoncé, suivi de la présentation des techniques et outils utilisés, soit les récits de pratique et les journaux de bord. Ensuite, les portraits des participants sont détaillés, suivis des critères de participation à la recherche et du processus de recrutement, effectué en ligne. Finalement, l'analyse thématique est explicitée. En dernier lieu, le chapitre 4 présente les résultats et l'analyse. Premièrement, les récits individuels des participantes sont présentés, afin de leur donner une voix et de rendre compte de leurs perceptions et expériences individuelles. Ensuite, le continuum est illustré en trois points, soit les violences directes, qui comprennent les violences sexuelles, physiques et verbales rapportées par les serveuses dans leurs parcours, les violences culturelles, permettant de rendre visible des violences plus subtiles et d'aborder de concert la culture du milieu et la culture de la société, et les violences structurelles, qui couvrent le manque de ressources en restauration, la loi et les conditions de travail en lien avec les violences genrées. Puis, nous mettons de l'avant les différentes stratégies développées par les serveuses pour faire face aux multiples violences genrées rencontrées dans le cadre de leur emploi. Enfin, en guise de conclusion, nous tentons de répondre aux questions de recherche et examinons les limites de notre étude.

# CHAPITRE 1

## PROBLÉMATIQUE

Dans ce premier chapitre, il sera tout d’abord question de mettre en contexte la problématique, en dressant un portrait des personnes en service aux tables et du milieu de la restauration montréalais dans lequel elles évoluent. Ensuite, une revue de la littérature scientifique sera réalisée, permettant de mettre en lumière divers enjeux en lien avec les violences genrées à l’endroit des serveuses, qui mèneront aux questions de recherche. Finalement, la pertinence de la présente recherche sera présentée.

### 1.1 Mise en contexte

À l’échelle mondiale, selon une étude publiée par le Programme des Nations Unies (PNUD) en 2020, environ 90% de la population entretient des préjugés à l’égard des femmes<sup>1</sup> (PNUD, 2020). Ces préjugés se traduisent en contraintes et préjudices qui portent atteinte aux femmes dans chacune des sphères de leur vie (*ibid.*). Les stéréotypes de genre, définis comme étant des comportements, attitudes et caractéristiques considérés comme « naturels » associés à une personne en fonction de son genre, existent et persistent au travers des « mécanismes de socialisation » (CSF, 2010). Ces idées préconçues et ces façons d’être, dictées par « les normes et croyances de notre culture » inscrites dans une société patriarcale aux inégalités systémiques, peuvent porter atteinte à la santé des personnes (*ibid.*). Notamment, elles peuvent donner lieu à des comportements de violence sexuelle et perpétuent les violences genrées, surtout subies par les filles et les femmes (CSF, 2010; Fondation canadienne des femmes, 2022).

---

<sup>1</sup> À noter que la présente recherche porte spécifiquement sur les femmes, entendu au sens d’une catégorie sociale qui inclut toute personne qui s’identifie comme telle. Il importe toutefois de souligner que les violences genrées ne sont pas subies de la même façon par toutes les personnes. Celles qui subissent à la fois différentes discriminations sont davantage à risque : « Les femmes handicapées, les femmes autochtones, les femmes racialisées, les personnes trans et non binaires, et les femmes sans abri ou mal logées y sont particulièrement susceptibles » (Fondation canadienne des femmes, en ligne, 2022).

En contexte de travail, les femmes subiraient aussi davantage de harcèlement sexuel et psychologique comparativement aux hommes (Hango et Moyser, 2018; Vézina *et al.*, 2011). Dans la foulée des vagues de dénonciation des dernières années comme le #MeToo<sup>2</sup> (#MoiAussi), divers secteurs ont fait la une suite à des allégations d'inconduites sexuelles (Dumas, 2018); notamment, celui de la restauration, où règnerait une « culture de harcèlement sexuel » (Spencer, 2018). Depuis, de nombreux témoignages signalant les violences genrées<sup>3</sup> dans le milieu, perpétrées par des hommes, collègues, patrons et clients, à l'endroit des femmes en restauration, ont été recueillis par différents médias canadiens, contribuant à exposer un environnement misogyne (Allen, 2021; Arcand, 2022; Dumas, 2018; Fitzpatrick, 2017; La Presse canadienne, 2018; Max, 2019; Radio-Canada, 2020). En cuisine, les femmes sont habituellement en minorité et seraient fréquemment la cible de leurs collègues masculins (Dumas, 2018). En service aux tables, un emploi traditionnellement féminin encore majoritairement occupé par des femmes, il semblerait qu'il est souvent considéré par les serveuses que de subir des violences fondées sur le genre fait partie de l'emploi (Allen, 2021; La Presse canadienne, 2018; Spencer, 2018).

En 2018, la Loi sur les normes du travail (*Loi sur les normes du travail*. RLRQ, c. N-1.1) est par ailleurs modifiée et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) contraint toute organisation québécoise à élaborer et adopter une « politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de traitement des plaintes » pour le 1<sup>er</sup> janvier 2019, une obligation à laquelle devaient aussi répondre les propriétaires et gestionnaires de restaurants (ARQ, 2019). Les effets concrets de cette Loi ne sont pas encore constatés. Plus de trois années se sont écoulées depuis l'enclenchement de la dernière vague de dénonciation au Québec (Rémillard, 2020). Dans la sphère médiatique, le sujet du harcèlement en restauration

---

<sup>2</sup> Initialement, c'est Tarana Burke qui est à l'origine du mouvement « Me too », créé en 2006 dans le but de venir en aide aux filles et aux femmes noires ayant subies des violences sexuelles (Me too, 2023).

<sup>3</sup> Le terme violences genrées, ou violence en fonction du genre, est ici entendu dans le sens de continuum des violences envers les femmes, qui reconnaît que les hommes ont recours à différents moyens pour exercer une domination sur les femmes comme l'élément commun des violences sexuelles (Kelly, 1989/2019). Dans un deuxième temps, ce concept reconnaît la gravité de toute forme de violence sexuelle, ainsi que la pertinence de ne pas se limiter aux définitions existantes (*ibid.*). Il sera précisément défini au chapitre 2, dans le cadre théorique. D'autres termes, comme celui de harcèlement et de violence sexuelle, sont parfois utilisés en fonction du vocabulaire des différentes études citées, mais demeurent compris comme relevant du continuum des violences genrées.

n'est plus d'intérêt. Lorsqu'il est mention de restauration, la question du partage des pourboires et les impacts directs et indirects de la pandémie sont maintenant au cœur de l'actualité<sup>4</sup>.

### 1.1.1 Les personnes œuvrant en service aux tables, portrait statistique

À l'échelle provinciale, on recensait en 2019 un total d'environ 56 398 personnes serveuses (CQRHT, 2021a, p.5), soit des personnes qui effectuent le service aux tables et qui sont salariées au pourboire. Dû aux effets de la pandémie du COVID-19 qui a débuté en mars 2020 et s'est déployée en plusieurs vagues, le nombre de personnes en emploi a connu de nombreuses variations au cours des dernières années (CQRHT, 2021a). Des données plus récentes fournies par le Gouvernement du Québec (2023) indiquent qu'environ 31 000 personnes travaillaient en service aux tables en 2021, illustrant une baisse importante en comparaison avec 2019. Néanmoins, le nombre de postes vacants dans le secteur serait en diminution depuis 2023 (ISQ, 2023). Environ 92% des serveuses et serveurs œuvrent en restauration, et le 8% restant représente les serveuses et serveurs qui travaillent en hébergement, en loisirs et divertissements, et dans d'autres secteurs qui ne sont pas en lien avec le tourisme (CQRHT, 2021a, p.4). En restauration, les personnes immigrantes représenteraient environ 11% des personnes en emploi au service aux tables dans l'ensemble du Québec (CQRHT, 2021a, p.7), un pourcentage qui s'élevait à 29% à Montréal en 2019 (CQRHT, 2021a, p.20). C'est dans la région métropolitaine de Montréal que l'on retrouve la plus forte concentration de serveuses et serveurs, approximativement 17 000 en 2021 (Gouvernement du Québec, 2023).

Plus précisément, le terme serveuse ou serveur est entendu selon la définition gouvernementale suivante : « Ces personnes prennent les commandes d'aliments et de boissons de la clientèle et les

---

<sup>4</sup> Voir articles suivants disponibles en ligne : « Très (très) forte reprise des restos aux pays » par Boulianne, A., publié le 13 juin 2023 sur le site de Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/mordu/6025/forte-reprise-restos-canada-donnees-2023> [Consulté le 01/12/2023]. « La facture risque de détruire nos restaurants » par Dumont, M., publié le 4 août 2023 sur le site du Journal de Montréal. <https://www.journaldemontreal.com/2023/08/04/la-facture-risque-de-detruire-nos-restaurants> [Consulté le 02/12/2023]. « L'arrière-goût des pourboires » par Morissette, N., publié le 4 septembre 2023 sur le site de La Presse. <https://www.lapresse.ca/affaires/2023-09-04/restauration/l-arriere-gout-des-pourboires.php> [Consulté le 03/12/2023]. « La fréquentation des restaurants repart à la baisse » par Léouzon, R., publié le 28 novembre 2023 sur le site du Devoir. <https://www.ledevoir.com/economie/802753/consommation-frequentation-restaurants-repart-baisse> [Consulté le 02/12/2023].



servent. Elles travaillent dans des : restaurants, établissements d'hébergement touristique, bars, salles de banquets, lieux touristiques et entreprises d'organisation d'événements, clubs de golf, croisières » (Gouvernement du Québec, 2023). D'autres appellations incluent les titres de sommelière et sommelier (*ibid.*). Il s'agit d'un métier qualifié de « non traditionnel pour les hommes », de la même façon que le métier d'infirmière ou infirmier par exemple, c'est-à-dire que la proportion d'hommes est de moins de 33% (Gouvernement du Québec, 2022). En effet, en restauration et en hébergement, les femmes représenteraient respectivement 71% et 75% des personnes en emploi attirées au service aux tables, pour un total d'environ 40 190 serveuses en 2019 (CQRHT, 2021a, p.7-8).

En restauration, la plupart des personnes serveuses sont aux études et travaillent à temps partiel, le statut de temps plein correspondant à un minimum de 30 heures de travail par semaine. 45% sont âgées entre 15 et 24 ans, et 26%, entre 25 et 34 ans (CQRHT, 2021a, p.7). En 2019, le salaire annuel moyen était estimé à 25 800\$, les pourboires totalisant environ 59% de ce montant (CQRHT, 2021a, p.2), et le taux horaire minimum, depuis le 1<sup>er</sup> mai 2023, est de 12,20\$, contre 15,25\$ pour les personnes non rémunérées au pourboire (CNESST, 2023). Cependant, comme dans tous les secteurs, il y aurait aussi un écart de rémunération hebdomadaire entre les hommes et les femmes en hébergement et restauration, qui s'élevait à 55\$ en 2019 (CSF, 2020, p.31).

Bien que la plupart du temps, aucune exigence particulière ne soit requise pour l'embauche (CQRHT, 2021a), les compétences généralement demandées selon le site spécialisé en recherche d'emploi Indeed (2021) sont entre autres, une apparence soignée, des aptitudes en service à la clientèle, une bonne tolérance au stress et un contrôle de ses émotions. Des offres affichées sur Jobillico<sup>5</sup> (2022) mentionnent également l'esprit d'équipe, le dynamisme et des compétences en vente. Le service aux tables est reconnu comme un emploi stressant, qui peut être mentalement et physiquement exigeant (CQRHT, 2021a; Giroux, 2021; Laperrière, 2014; Vila Masse, 2016). Les

---

<sup>5</sup> <https://www.jobillico.com/recherche-emploi?skwd=Serveur&scty=Montr%C3%A9al,%20QC&icty=6185&ipc=0&flat=45.509828&flng=-73.6715&mfil=40&imc1=0&imc2=0&imc3=0&imc4=0&isj=0&sort=pert&type=0&ichan=1&ipg=2> [Consulté le 02/08/2022].

personnes serveuses sont debout, en déplacement constant, doivent souvent accomplir plusieurs tâches simultanément et peuvent avoir affaire à une clientèle difficile (CQRHT, 2021a). Au-delà de la prise de commandes et de la mise en place de la salle, elles se doivent aussi de « cultiver la relation avec la clientèle » et « percevoir et traiter les plaintes » (CQRHT, 2021a, p.3). En ce qui concerne l'esprit d'équipe, la collaboration entre collègues étant centrale en restauration (Laperrière, 2014), elle contribuerait à la création d'un sentiment d'appartenance fort, qui serait aussi dû à l'intensité du travail et renforcé par des moments de sociabilité subséquents aux quarts de travail (Pageau, 2020; Pector-Lallemand, 2022).

### 1.1.2 Le milieu de la restauration au Québec en chiffres

Appartenant au secteur tertiaire, le milieu de la restauration est un vecteur substantiel de l'industrie du tourisme (ARQ, 2022) et est entre autres caractérisé par un haut taux de roulement, des avantages sociaux limités, des horaires atypiques (Laperrière, 2014) et un faible taux de syndicalisation, qui était de 6,1% en 2021 pour la totalité des services d'hébergement et de restauration (Direction des études et de l'information sur le travail, 2022). En 2022, au Québec, on comptait 17 916 établissements de restauration commerciale (ARQ, 2022), désignant « tous les commerces dont l'activité principale consiste à préparer et à vendre des mets et des boissons », incluant aussi les bars et tavernes par exemple (MAPAQ, 2022). L'ensemble des établissements, dont plus de la moitié sont indépendants, représentait au-delà de 186 000 emplois et des ventes brutes s'élevant à environ 12.6 milliards de dollars (ARQ, 2022). Montréal, grande métropole, répertoriait en 2020 le plus grand nombre de restaurants, soit 5296 établissements, dont 2645 à service complet (Ville de Montréal, 2020), c'est-à-dire avec service aux tables où l'addition est réglée une fois le repas terminé (Gouvernement du Canada, 2022).

La restauration demeure toutefois une industrie précaire, devant constamment composer avec divers enjeux tels que des coûts importants, un manque de main-d'œuvre et une concurrence accrue (ARQ, 2022; Muesser, 2018). À cet effet, l'Association Restauration Québec (ARQ) mentionne que « 71% des services d'hébergement et restauration ne survivent pas à leur cinquième année d'exploitation et ce sont près de 85% d'entre eux qui auront fermé leurs portes après 9 ans » (ARQ, 2022). En outre, la pandémie a eu un impact important sur l'industrie. Bien qu'il faille considérer l'apparition de nouvelles adresses, en deux ans, soit entre 2020 et 2022, ce sont environ 2428 établissements de restauration à service complet et 29 bars qui auraient fermé dans la province

(ARQ Stats, 2022). Les fermetures par intervalles et les mesures sanitaires ont durement affecté le secteur et transformé le contexte de la restauration, davantage précarisé (Sood, 2021). Au Canada, les restauratrices et restaurateurs qui sont toujours en activité post-pandémie se seraient considérablement endettés au cours des dernières années (Restaurants Canada, 2023). Malgré une diminution des postes vacants (Statistique Canada, 2023), le manque de main-d'œuvre demeure un enjeu (Restaurants Canada, 2023). De plus, l'inflation, qui a entraîné une augmentation des coûts des aliments, aurait exigé une hausse des prix des repas (*ibid.*). L'augmentation du coût de la vie aurait aussi pour conséquence que la population fréquente moins les restaurants, contraignant les propriétaires à devoir s'adapter sur le plan économique (*ibid.*).

Cette mise en contexte souligne l'intérêt de réaliser un état des connaissances au sujet des violences genrées à l'endroit des serveuses travaillant dans la région métropolitaine de Montréal. Il sera désormais question de cerner les éléments saillants mis en évidence dans la littérature scientifique existante qui aborde le milieu, les travailleuses et les relations du domaine des services.

## 1.2 Revue de littérature

### 1.2.1 Les serveuses de restaurant dans la littérature scientifique

La littérature qui aborde précisément les serveuses et les relations en service aux tables est rare, et surtout composée de travaux réalisés aux États-Unis par des chercheuses et chercheurs en sociologie, et datent parfois de plusieurs décennies (Cobble, 1991; Giuffre et Williams, 1994; Foff Paules, 1991; Hall, 1993a, 1993b; Spradley et Mann, 1975). Toutefois, certains de ces travaux fondateurs demeurent largement pertinents aujourd'hui, notamment ceux de Hall (1993a, 1993b), qui s'est intéressée au service aux tables en lien avec le genre, et l'ethnographie de James Spradley et Brenda Mann (1975), qui dresse un portrait marquant des relations inégalitaires qui s'articulent dans un bar américain de l'époque. En outre, des études complémentaires traitent spécifiquement du harcèlement sexuel en restauration et des perceptions des personnes en emploi (Giuffre et Williams, 1994; Huebner, 2008; Lerum, 2004), aussi abordés à quelques reprises dans des travaux sociologiques et psychologiques du monde francophone, dont certains plus récents, qui se concentrent toutefois davantage sur les conditions de travail et la santé des serveuses (Compagnat, 1985; Fellay, 2010; Giroux, 2021; Laperrière, 2014; Vila Masse, 2016, 2021). Un autre courant de littérature, celui de la gestion en restauration, aborde la relation avec la clientèle (Barraud, 2002;

Clauzel et Riché, 2013; Martin, 1986). Dans cette optique, les travailleuses instrumentalisées sont perçues comme des employées et des vendeuses génératrices de capital. Cependant, puisque l'on ne s'intéresse pas à la perspective de la gestion, ce courant ne sera pas mobilisé davantage. Considérant le manque d'intérêt pour les serveuses en recherche, afin d'étudier les violences genrées de la part des collègues, patrons et clients, il a semblé pertinent d'élargir le champ de recherche et de consulter des études sur le harcèlement en milieu de travail, ainsi que des travaux portant sur le secteur des services<sup>6</sup> (Alis, 2010; Hochschild, 1983; Jeantet, 2003; Soares, 1998), mobilisés dans les recherches susmentionnées.

Somme toute, en congruence avec les témoignages parus dans les médias, la littérature (Fellay, 2010; Giuffre et Williams, 1994; Hall, 1993a, 1993b; Huebner, 2008; Laperrière, 2014; Lerum, 2004; Matulewicz, 2015; Pector-Lallemand, 2002; Spradley et Mann, 1975) témoigne de l'omniprésence de violences genrées à l'endroit des serveuses. Faisant souvent usage de méthodologies qualitatives tenant compte du genre et traitant parfois des perspectives des serveuses, ces travaux permettent de mettre en lumière plusieurs dimensions en lien avec les violences genrées en service aux tables. Premièrement, le service aux tables comporterait de multiples contraintes de genre, exposant des inégalités entre serveuses et serveurs, et les qualifications de ces dernières seraient peu reconnues. Le travail comporterait aussi des dimensions émotionnelle et sexualisée importantes, exposant les serveuses à des risques psychosociaux, et les violences genrées dans la relation avec la clientèle seraient influencées par divers enjeux de pouvoir. Ces éléments sont présentés en détail à la section suivante.

### 1.2.2 Une profession genrée et discriminatoire

La littérature expose plusieurs différences notables au niveau du genre en service aux tables. Premièrement, la division du travail serait genrée et inégalitaire (Hall, 1993a, 1993b; Pector-

---

<sup>6</sup> L'étude d'Angelo Soares (1998) portant sur les caissières de supermarché, mobilisée par Laperrière (2014) dans sa thèse sur le travail de serveuses, aborde les femmes dans un métier de service et permet de mettre en lumière de nombreux éléments qu'il est possible d'identifier en service aux tables. Ainsi, elle est mobilisée à plusieurs reprises dans la problématique pour aborder des éléments tels que les dimensions émotionnelle et sexualisée du travail.

Lallemand, 2022; Spradley et Mann, 1975). Davantage de femmes seraient embauchées et l'emploi permettrait la reproduction d'attentes genrées, plaçant les femmes en « rôle » de service (Huebner, 2008). Fellay (2010), dans son étude sociologique du métier en Suisse, ajoute aussi qu'une majorité de femmes seraient assignées aux midis, un quart de travail moins payant, moins valorisé et impliquant plus de tâches ménagères. De surcroît, les hommes en service aux tables auraient davantage tendance à travailler dans des établissements plus prestigieux (Cobble, 1991; Foff Paules, 1991) et à y faire carrière que les femmes (Laperrière, 2014). Dans l'ouvrage de Spradley et Mann (1975), il est mentionné que les positions sont assignées en fonction du genre, les serveuses sont donc hiérarchiquement inférieures aux barmans, et que contrairement à leurs collègues masculins, qui ne prennent d'ordres de personnes, elles doivent constamment « se garder occupées », puisque leur travail, « féminin », est dévalorisé :

In the bar, as in the wider society, men's work is considered more valuable than women's work. In part, this accounts for the necessity for women to keep busy, to give the appearance of always working. In situations where men and women work together, the same activity may be labeled *nonwork* if it is done by women, but some special form of *work* if it is done by men. (Spradley et Mann, 1975, p.43)

D'ailleurs, plusieurs études soulignent que les femmes dans des emplois traditionnellement féminins en contact avec le public réaliseraient une portion plus importante de travail invisible que leurs homologues masculins (Hochschild, 1983; Molinier, 1999; Soares, 1998). Le travail invisible fait référence à des qualifications, des savoir-faire et des stratégies développées par ces femmes pour accomplir leur travail selon les attentes (Ariey-Jougard, 2011; Hall, 1993b; Molinier, 1999; Soares, 1998). Ces qualifications ne sont pas reconnues comme professionnelles, mais au contraire, sont considérées comme « naturelles » (Alis, 2010; Fellay, 2010; Hall, 1993a; Molinier, 1999; Soares, 1998), associées à des qualités maternelles, qui découleraient d'une « manière d'être proprement féminine » (Soares, 1998, p.109), et sont donc invisibles et non rémunérées (Laperrière, 2014; Molinier, 1999; Soares, 1998).

Occupations such as cocktail waitresses (Spradley and Mann 1975), flight attendants (Hochschild 1983; Nielsen 1982), and secretaries (Pringle 1988) are considered women's work, partially because they involve activities that are culturally understood as extensions of femininity - serving, supporting, deferring to men. (Hall, 1993a, p.332)

L'une des dimensions de ce travail invisible est le travail émotionnel, qui exige des travailleuses du domaine des services qu'elles possèdent un contrôle sur leurs émotions leur permettant d'en faire abstraction, afin de toujours communiquer celles appropriées, prescrites, tout en veillant à la gestion des émotions d'autrui, pour parvenir à offrir un bon service (Alis, 2010; Hochschild, 1983; Molinier, 1999; Soares, 1998). Le travail émotionnel effectué par les serveuses est abordé à plusieurs reprises dans la littérature (Fellay, 2010; Giroux, 2021; Hall, 1993b; Huebner, 2008; Laperrière, 2014; Vila Masse, 2021). Les serveuses dans l'étude de Giroux (2021) considéraient que ces « normes émotionnelles », qui impliquent également de ne laisser paraître aucune émotion négative devant la clientèle et de ne pas non plus laisser paraître l'effort requis par ce travail émotionnel (Fellay, 2019), relevaient du professionnalisme. Fellay (2010) parle de « travail actoriel », impliquant que les personnes en service aux tables jouent des rôles pour interagir avec la clientèle et faire face aux exigences émotionnelles. La sociologue anglaise Emma Dowling (2012), dans son article autoethnographique portant sur son passé de serveuse, utilise le terme « *affective labour* », qui requiert de générer un sentiment positif, un affect, chez la clientèle. Toutefois, une telle suppression des émotions comporterait des risques de dissonance émotionnelle<sup>7</sup> (Alis, 2010; Hochschild, 1983; Laperrière, 2014; Soares, 1998). Laperrière (2014) fait également état de détresse psychologique et d'épuisement qu'elle associe à ce travail actoriel. Alis (2010, p.8) mentionne que « le travail émotionnel est le plus néfaste à la santé lorsque les émotions prescrites au travail ne sont pas une représentation fidèle du vécu et des croyances de la personne ». Beaucoup plus de serveuses souffriraient de ces répercussions, comparativement aux serveurs et au reste du marché du travail (Giroux, 2021; Laperrière, 2014). Le fait de « jouer » comporterait aussi le risque d'un refoulement des émotions (Alis, 2010).

De plus, Hall (1993a, 1993b), qui s'est intéressée au « *doing gender* », ou performativité du genre, en service aux tables, mentionne que les serveuses sont plus souvent considérées en tant que servantes par la clientèle et que celle-ci s'autorise à utiliser des termes pour les interpeller qui en contexte, peuvent prendre une connotation plus dégradante, comme « *sweetie* » ou « *cutie* ». En

---

<sup>7</sup> La dissonance émotionnelle, initialement définie par la sociologue Arlie Hochschild (1983) qui s'est intéressée au travail des femmes, se produit lorsqu'une personne doit manifester des émotions qui sont incompatibles avec celles ressenties.

français, on peut penser par exemple à « ma belle ». D'ailleurs, à leur arrivée sur le marché du travail, les femmes en service aux tables étaient associées à des travailleuses du sexe, perçues comme des « prostituées » (Cardinal, 2017, p.83). Hall (1993a) fait aussi une différence entre le « *waitering* », faisant référence à un style de service perçu comme davantage professionnel, plus valorisé et associé à des comportements dits « masculins », en opposition au « *waitressing* », considéré moins prestigieux et plus familier, un service plus « féminin ». Fellay (2009, p.90) mentionne que « même lorsque les personnes ont la même fonction, serveur semble être assimilé à un métier, et serveuse davantage à un job », qu'elle entend au sens de « petit boulot ». Elle ajoute : « Cette association entre serveuse et petit boulot est liée au rôle dominant attendu des femmes, celui de femme au foyer. » (Fellay, 2009, p.91). La chercheuse explique ce phénomène par la subsistance de stéréotypes qui associent les femmes au travail domestique (Fellay, 2009).

Finally, les femmes semblent soumises à davantage d'exigences en ce qui concerne leur apparence physique que les hommes (Donovan, 1919; Hall, 1993a; Pector-Lallemand, 2022). Il arrive qu'on leur impose un uniforme sexualisé (Hall, 1993a; Huebner, 2008) ou qu'on leur demande d'adopter un style vestimentaire « sexy », ou inversement, qu'on exige qu'elles recouvrent certaines parties de leurs corps : « Pour Karine, qui travaille dans un restaurant chic du centre-ville, on lui fait bien comprendre “qu'on est pas dans un bar de *hooters*” et que sa chemise doit être boutonnée jusqu'en haut » (Pector-Lallemand, 2022, p.88). De plus, elles se doivent d'être « attirantes », ce qui implique par exemple qu'on s'attende à ce qu'elles portent du maquillage (Pector-Lallemand, 2022), les contraintes physiques pouvant aller jusqu'à l'entretien des poils des serveuses, un établissement pouvant exiger qu'elles se rasent les aisselles (Dowling, 2012). Giroux (2021, p.224) parle de « contrôle du corps » des serveuses, en référence aux « règles formelles et informelles au travail concernant l'habillement et la présentation ». L'imposition de codes vestimentaires sexualisés, par exemple, le port de talons hauts et de jupes courtes, serait toujours chose courante en restauration (CODP, 2016). En plus de contribuer aux stéréotypes sexistes, cette contrainte peut affecter l'estime des serveuses qui redouteraient aussi de subir davantage de harcèlement sexuel en s'y conformant (*ibid.*). À cet effet, une étude américaine portant sur le harcèlement sexuel en restauration suggère que la prévalence du harcèlement sexuel serait plus élevée dans les établissements où les uniformes imposés aux femmes et aux hommes sont distincts (ROC United, 2014, p.25). Aussi, l'imposition de vêtements genrés peut représenter une barrière

discriminatoire envers les personnes de la diversité de genre (CODP, 2016). De plus, selon une étude américaine, en restauration, les personnes blanches auraient un meilleur accès à l'emploi et de meilleurs salaires et opportunités d'avancement au détriment de personnes racisées, ce qui constituerait la norme dans le milieu (Jayaraman, 2011, p.8). Les disparités toucheraient davantage les femmes racisées (*ibid.*).

### 1.2.3 Violences genrées à l'égard des serveuses dans le milieu de la restauration

Une étude de 2018 révèle que dans le domaine des ventes et services, la prévalence du harcèlement serait considérablement plus élevée (Hango et Moyser, 2018). D'ailleurs, le fait d'être « en contact avec le public » dans le cadre de son travail serait associé à un plus haut risque de violences (Pelletier *et al.*, 2018; Ram, 2015; Vézina *et al.*, 2011). Les jeunes femmes et les personnes occupant un emploi précaire seraient également plus à risque (Cotter et Savage, 2019; Vézina *et al.*, 2011). Les serveuses, comme mentionné précédemment, sont surtout de jeunes femmes travaillant à temps partiel dans un emploi précaire, qui serait encore perçu comme étant au bas de l'échelle (Laperrière, 2014). Des recherches mentionnent aussi que le harcèlement sexuel à l'endroit des femmes serait plus courant au sein de milieux dits majoritairement masculins (Cotter et Savage, 2019; Savoie et Larouche, 1990). Les femmes sont surreprésentées en service aux tables dû à la ségrégation professionnelle de genre (Cardinal, 2017). Cependant, il est intéressant de noter qu'elles ne sont pas nécessairement en majorité dans leurs milieux de travail, considérant que d'autres fonctions telles que cuisinier ou cuisinière demeurent surtout occupées par des hommes (67% en 2019) (CQRHT, 2021b, p.7). D'ailleurs, les postes de direction en restauration seraient également occupés par une majorité d'hommes (Gouvernement du Québec, 2023).

La CNESST (2021) mentionne que parmi les facteurs de risque du harcèlement au travail, le fait de « nier » la possibilité de tels événements au sein d'une organisation peut en fait contribuer à ce qu'ils surviennent. Dans le même sens, des recherches soulignent le risque qu'implique la « normalisation de la violence dans la culture organisationnelle » (Matulewicz, 2015; Pelletier *et al.*, 2018, p.267). Elle serait alors considérée comme faisant partie de l'emploi, et donc invisibilisée (Pelletier *et al.*, 2018), ce qui aurait pour conséquence sur les personnes qui en sont la cible qu'elles minimisent les situations de violence et en fassent abstraction (Auclair *et al.*, 2021; Bergeron *et al.*, 2016; MTESS, 2022). De nombreuses études témoignent de l'existence de ce phénomène en santé



(Baby *et al.*, 2014; Baines, 2006; Blando *et al.*, 2015; Rasmussen *et al.*, 2013), un phénomène qui serait aussi présent en restauration (Fellay, 2010; Giuffre et Williams, 1994; Hall, 1993a, 1993b; Matulewicz, 2015). De plus, la Commission ontarienne des droits de la personne (CODP, 2016) indique que pour plusieurs des jeunes femmes en service aux tables, il s'agit de leur premier emploi. Dans ce contexte, subir du harcèlement sexuel pourrait contribuer à la perception qu'il constitue un « élément normal » du marché du travail et ensuite mener à davantage de « tolérance » de la part des femmes face aux situations de harcèlement dans d'autres milieux (*ibid.*).

Bien que les conséquences des diverses violences genrées soient peu détaillées dans la recherche en général, il est reconnu qu'elles constituent une problématique d'envergure, pouvant engendrer de sérieux impacts émotionnels (Cotter et Savage, 2019; EDSC, 2022; MTESS, 2022). En restauration, ces impacts se traduiraient par des états de dépression et d'anxiété plus sévères rapportés par les serveuses, et des comportements plus vigilants au travail pour veiller à leur sécurité (ROC United, 2014, p.28). Dans l'ouvrage de Spradley et Mann (1975), les violences genrées de la part de collègues et clients à l'endroit des serveuses, perceptibles dans les situations liées, se présentent, de façon non limitative, sous forme d'injures, d'humiliations, de touchers non consentis et de commentaires sur l'apparence physique auxquels les serveuses sont constamment confrontées et exposées. L'auteur et l'autrice expliquent ces comportements par le fait que les bars et restaurants sont des environnements aux « valeurs masculines », où les hommes, dits supérieurs, expriment leur masculinité en se permettant de traiter les femmes comme inférieures (Spradley et Mann, 1975).

D'autres éléments sont évoqués par la littérature existante pour expliquer la prévalence de tels comportements à l'endroit des serveuses. Plusieurs chercheuses soutiennent qu'en restauration, la sexualisation serait institutionnalisée (Giuffre et Williams, 1994; Hall, 1993b; Huebner, 2008; Matulewicz, 2015). Cette institutionnalisation s'opèrerait à travers des pratiques courantes comme le pourboire, l'embauche de femmes en fonction de leur âge et de leur apparence physique, qui servirait à attirer les hommes hétérosexuels, et l'imposition d'uniformes parfois sexualisés (Hall, 1993b; Matulewicz, 2015). En d'autres mots, de telles coutumes constitueraient des processus d'infériorisation des femmes et créeraient des environnements sexualisés qui seraient donc davantage propices au harcèlement. D'après Matulewicz (2015), qui s'est intéressée au lien entre la loi, l'organisation du travail et le harcèlement sexuel en restauration en Colombie-Britannique,

la sexualisation de la relation serveuse-clientèle serait due aux lois du travail, inadaptées au secteur des services, et permettrait une organisation du travail qui le rendrait précaire. Les études qui se sont penchées sur les « interactions sexualisées » en restauration proposent que la culture propre à chaque établissement, incluant les normes et la structure organisationnelle et le contexte social dans lequel s'inscrivent ces interactions influenceraient les perceptions du harcèlement sexuel des personnes en service aux tables, qui reconnaîtraient toutefois que leurs milieux de travail sont sexualisés (Giuffre et Williams, 1994; Huebner, 2008; Lerum, 2004). Aux pratiques précédemment énumérées s'ajoute la séduction, qui serait un élément encouragé et attendu de la part des personnes en service aux tables dans l'exercice de leurs fonctions (Hall, 1993b; Huebner, 2008; Matulewicz, 2015). Hall, qui parle de « *flirting game* » et de « *job flirt* », considère qu'il s'agit d'une « *job-prescribed form of sexual harassment* » (Hall, 1993b, p.468). Matulewicz mentionne : « Keeping a customer going, or playing along with his sexual behaviour, including listening to comments about his sex life, sexual innuendoes, and sexist jokes, is part of the sexual labour performed by FOH<sup>8</sup> restaurant workers in exchange for tips » (Matulewicz, 2015, p.413).

La dimension sexualisée du travail fait donc référence à l'instrumentalisation sexuelle des femmes et de leur corps dans un contexte de travail au profit des organisations (Adkins, 1995; Dowling, 2012; Matulewicz, 2015; Soares, 1998). En restauration, elle peut être interprétée ainsi : « As your waitress, I am necessarily feminized imaginary; I represent a particular gendered icon. I am the sexualized, eroticized server; I am mother and mistress and everything in between. Sex and gender are put to work here [...] » (Dowling, 2012, p.111). Les serveuses dans l'étude de Huebner (2008) soulignaient d'ailleurs que selon elles, le harcèlement sexuel serait favorisé par la dimension sexualisée de l'emploi et le fait d'être au service d'autres. Elle demande des serveuses qu'elles développent des savoir-faire essentiels pour naviguer les relations où la dimension sexualisée se manifeste, exigeant également qu'elles sachent s'en protéger, tout en faisant bien attention de ne pas déplaire (Huebner, 2008; Laperrière, 2014; Spradley et Mann).

---

<sup>8</sup> FOH signifie « front of house », faisant référence à l'espace physique avant du restaurant, l'endroit où se déroule le service, distinct des cuisines.

De plus, il est mentionné à plusieurs reprises par les autrices et auteurs que la dimension sexualisée du travail, qui peut constituer du harcèlement sexuel, est souvent perçue par les travailleuses du domaine des services comme quelque chose qui vient avec la profession (Alis, 2010; Fellay, 2010; Hall, 1993b; Hochschild, 1983; Huebner, 2008; Matulewicz, 2015; Soares, 1998). En service aux tables, ce phénomène serait dû entre autres à la prescription du « flirt », qui contribuerait à invisibiliser les comportements inappropriés de la clientèle et donnerait l'impression aux serveuses que de les subir fait partie de l'emploi (Hall, 1993b; Huebner, 2008; Matulewicz, 2015). Fellay (2010, p.235) soulève aussi que les hommes au statut de client habituel se permettraient davantage de « comportements sexistes abusifs » envers les serveuses, comme s'il s'agissait d'un droit découlant du fait qu'ils sont fidèles et connaissent les personnes en emploi : « Mettre la main aux fesses de la serveuse, faire des allusions d'ordre sexuel ou appeler la serveuse par un petit nom sont des pratiques courantes de cette catégorie de clients ». Le « degré d'intimité » dans la relation avec les habitués, qui en est une de service, inscrite dans des rapports sociaux inégaux, aurait une influence sur les conditions dans lesquelles elles effectuent leur travail (Fellay, 2010, p.235-236). Bien que la chercheuse évoque que certains de ces comportements ne dérangerait pas les serveuses, l'étude américaine du Restaurant Opportunities Center United (2014, p.27) mentionnée précédemment souligne que le harcèlement sexuel les rendrait davantage inconfortables lorsqu'il proviendrait de clients.

De surcroît, la situation précaire dans laquelle se trouvent les serveuses ne leur laisserait que très peu de marge de manœuvre pour réagir aux violences sans subir de conséquences (Huebner, 2008; Matulewicz, 2015). D'ailleurs, elles craindraient le risque d'être humiliées, renvoyées, ou pénalisées sur leurs revenus si elles dénonçaient (ROC United, 2014, p.27). Matulewicz (2015, p.413) mentionne à propos des impacts de la dimension sexualisée du travail : « Importantly, this labour can constrain workers' reactions to the sexual harassment and uncomfortable sexual interactions they experience ». D'adopter des comportements qui sont en adéquation avec les stéréotypes féminins ou masculins pour négocier leur pouvoir serait une autre technique développée par les serveuses (Tibbals, 2007; Hall, 1993b), qui ajusteraient leur style de service en fonction de la clientèle (Howe, 1977; Tibbals, 2007). Laperrière (2014, p.307) note aussi parmi les stratégies adoptées pour faire face au harcèlement sexuel : éviter d'établir un contact visuel, faire fi des commentaires, réclamer verbalement le respect et répliquer en tournant les choses à la blague.

À ce propos, le mot « blague » revient souvent dans la littérature. Entre autres, on parle de « blagues » à connotation sexuelle, qui seraient fréquentes dans la plupart des milieux de travail (Auclair *et al.*, 2021; Cotter, 2016), incluant celui de la restauration (Donovan, 1919; Giuffre et Williams, 1994; Hall, 1993b; Lerum, 2004; Matulewicz, 2015; ROC United, 2014; Spradley et Mann, 1975). Spradley et Mann (1975) parlent de « joking relationship » entre barmans et serveuses, où ces dernières font publiquement l'objet de « blagues » à caractère sexuel et d'insultes dégradantes, devant riposter en faisant usage d'une répartie judicieuse qui épargne chaque fois un égo masculin fragile, et les maintiendrait en position d'infériorité face à leurs collègues (Spradley et Mann, 1975). Alors que plusieurs serveuses semblent a priori dérangées par ces comportements, en écho à la dimension émotionnelle du travail, elles semblent apprendre à interagir en faisant abstraction de ceux-ci, et en les banalisant à leur tour (Fellay, 2010; Giuffre et Williams, 1994; Huebner, 2008; Matulewicz, 2015; Spradley et Mann, 1975). Dans son étude ethnographique basée sur son expérience dans trois restaurants américains, Lerum (2004) reconnaît que les « plaisanteries sexuelles » peuvent favoriser le harcèlement sexuel, mais soutient que dans certains contextes spécifiques plus égalitaires, elles peuvent contribuer à créer du lien entre collègues. Toutefois, Giuffre et Williams (1994, p.281) rappellent que « employees are often forced to draw the line for themselves to distinguish legitimate and illegitimate expressions of sexuality ». Selon Huebner (2008), les interactions sexualisées, qui seraient normalisées en restauration, contribueraient ainsi à la normalisation du harcèlement sexuel en créant de l'ambiguïté : « Sexual harassment remains ambiguous in work cultures that normalize intimate conditions, making sexual harm and discomfort similar to other social and work-related interactions » (Huebner, 2008, p.87). Cette ambiguïté influencerait les perceptions des serveuses face au harcèlement sexuel, qui peut alors être perçu comme une dimension du travail, et permettrait sa perpétuation (Huebner, 2008).

#### 1.2.4 Relation de pouvoir serveuses-clientèle

Les recherches qui abordent les relations dans le domaine des services mentionnent que la relation avec la clientèle est centrale et qu'elle comporte divers enjeux de pouvoir, soulignant la position inférieure souvent occupée par les femmes en service (Ariey-Jougard, 2011; Hall, 1993a, Huebner, 2008; Jeantet, 2003; Laperrière, 2014; Matulewicz, 2015; Soares, 1998; Spradley et Mann, 1975) :

Les serveuses, dans leurs relations avec les collègues, patrons et clients, sont soumises à une double subordination (Hall 1993a : 463) : femmes, elles occupent un statut considéré comme « inférieur » en société; serveuses, elles sont au « service » des autres dans un emploi peu considéré. (Ariey-Jougard, 2011, p.85)

Pour ces raisons, la plupart des autrices et auteurs perçoivent les relations de service comme plaçant directement la personne en emploi en position d'infériorité (Ariey-Jougard, 2011; Laperrière, 2014; Soares, 1998; Matulewicz, 2015; Spradley et Mann, 1975). Hall a écrit : « To do personal service work means accepting one's subordination » (Hall, 1993b, p.456). La pensée qui veut que « le client [soit] roi » contribuerait aussi à cette asymétrie (Alis, 2010). Par ailleurs, Jeantet (2003), dans son étude de « la relation de service comme rapport social » à partir de personnes guichetières, reconnaît davantage l'interinfluence qui s'articule dans ces interactions, qu'elle désigne en tant que « rapports serviciels », qui réfèrent à la fois aux rapports de genre et de classe qui s'articulent dans les tentatives d'asservissement de la clientèle. Elle souligne qu'au-delà de la production du service, ce sont les rapports sociaux de force qui sont centraux à la relation, pouvant être ajustés ou maintenus en place. En service aux tables, cette interinfluence est bien illustrée par Dowling :

I use my capacity to affect and your capacity to be affected, and vice versa too. [...] the waitress embodies the struggle between having all the power and having no power, the capital-labor antagonism. I say who, I say when, I say how much. I have an influence on what you eat, what you drink, when you get it, and how you experience it. You're dependant of me for the satisfaction of your bodily needs and for your enjoyment. However, I'm also at your beck and call. (Dowling, 2012, p.110-111)

Ce passage démontre le pouvoir détenu par la serveuse, qui retirerait aussi une certaine satisfaction de ce jeu d'influence lorsqu'elle perçoit être arrivée à générer le sentiment désiré chez la clientèle (Dowling, 2012, p.113). Toutefois, elle demeure consciente de la dynamique asymétrique qui la consigne à être au service de l'autre, puisque ce service est à sens unique, malgré le pourboire. Pector-Lallemand (2022, p.179) parle aussi de « service authentique », en tant que « revendication égalitariste ». Dans certains types d'établissements dits gastronomiques, des serveuses et serveurs adopteraient un style de service plus décontracté, amical et sincère, dans le but de « créer un lien » avec la clientèle (Pector-Lallemand, 2022, p.179). Selon l'auteur, cette approche serait une façon de tenter de rétablir une certaine symétrie relationnelle, dans un contexte où l'asymétrie est un fondement (*ibid.*). Laperrière mentionne aussi que dans la relation avec la clientèle, la reconnaissance ou non-reconnaissance perçue provient de l'attitude exprimée envers les serveuses,

et que « la non-reconnaissance peut se manifester par le non-respect et par le harcèlement sexuel » provenant de la clientèle (Laperrière, 2014, p.300). De résister à l'asservissement requerrait encore une fois des femmes dans des emplois de service qu'elles aient recours à des aptitudes particulières (Dowling, 2012; Laperrière, 2014; Soares, 1998; Hall, 1993b), qui cependant, ne leur permettraient pas d'éviter certains risques psychosociaux tels que la dissonance émotionnelle (Laperrière, 2014), qui pourrait contribuer à l'épuisement et affecter l'estime (Giroux, 2021).

Le pourboire est un autre élément qui revient souvent dans la littérature portant sur les serveuses. Abordé par plusieurs chercheuses, il contribuerait à la relation de pouvoir inégalitaire entre serveuse et clientèle (Ariey-Jouglard, 2011; Hall, 1993b; Matulewicz, 2015). Selon Matulewicz (2015, p.410), le pouvoir que la clientèle détient en participant à la rémunération dont dépendent les serveuses contribuerait directement aux « interactions sexuelles » et à leur tolérance : « Tips are a form of institutionalized quid pro quo built into the doing of work in restaurants that encourage workers to engage in sexual labour and put up with sexual interactions from customers ». Myriam Ariey-Jouglard (2011, p.88), qui a étudié les conditions de travail de serveuses au Vietnam, mentionne à ce propos que les hommes perçoivent le pourboire comme une transaction leur octroyant la liberté de « flirter, de toucher » les serveuses, comme entre client et travailleuse du sexe, où la femme peut être perçue comme « achetable ». Le travail de Dowling permet encore une fois d'illustrer ce phénomène du pouvoir, en lien avec le pourboire :

It's obvious he feels comfortable touching me—slipping money into my pocket—thereby transgressing the conventional boundaries of the body, the respect for the other as a separate entity. His (albeit fleeting) brush of my hip is a signal of the cultural acceptance he is sure his action rests upon, permitting him to permeate my physical space in an act of ownership coded as both validation and patronage: After all, I am his waitress; I am there for him. (Dowling, 2012, p.113)

Cependant, le pourboire pourrait être une motivation dans l'occupation de l'emploi (Auriacombe et Cova, 2017; Matulewicz, 2015), représentant aussi plus de la moitié des salaires des serveuses (CQRHT, 2021a). Il peut également être perçu comme une forme de reconnaissance, un enjeu dans la relation de pouvoir (Laperrière, 2014). Dans son ouvrage sociologique intitulé *Pourboire*, Jules Pector-Lallemant (2022) souligne d'ailleurs que le concept fait toujours débat dans la sphère

publique et que la question du pourboire a été reprise maintes fois par les médias<sup>9</sup>, comme mentionné précédemment. Cependant, elle serait rarement soulevée par les principales personnes concernées, les personnes serveuses, pour qui le pourboire est source de rémunération première et qui semblent plutôt tenter de ramener l'attention sur leurs conditions de travail<sup>10</sup> (Pector-Lallemand, 2022). Il pourrait donc être réducteur de donner trop d'importance au pourboire. Bien que la question sensible de la rémunération au pourboire mérite d'être étudiée davantage, voulant éviter toute possibilité de répercussions négatives sur les travailleuses, elle ne sera pas centrale au travail de recherche. Le pourboire est donc ici considéré comme un élément qui s'inscrit dans un rapport de pouvoir inégalitaire et qui peut potentiellement contribuer à l'invisibilisation des violences genrées à l'endroit des serveuses, et non comme un élément causal, qui occasionnerait des violences.

---

<sup>9</sup> Présentement, en restauration, seules les personnes rémunérées au pourboire peuvent décider, entre elles, de comment il est distribué et partagé. Cependant, depuis plusieurs années déjà, l'ARQ tente de faire modifier la loi pour que les personnes restauratrices puissent décider des conventions de pourboire, avec comme argument que cela permettrait une rémunération plus « équitable » entre les personnes travaillant en cuisines et celles en service. En d'autres mots, l'objectif serait d'augmenter les salaires des cuisines en redistribuant le pourboire des personnes serveuses. Voir à titre d'exemple les articles suivants : « Pourboires : des entreprises se font tordre le bras » par Fournier, M-E., publié le 14 juillet 2022 sur le site de La Presse. <https://www.lapresse.ca/affaires/chroniques/2022-07-14/pourboires-des-entreprises-se-font-tordre-le-bras.php> [Consulté le 02/12/2023]. « Déséquilibre entre la cuisine et la salle » par Morissette, N., publié le 16 novembre 2023 sur le site de La Presse. <https://www.lapresse.ca/affaires/entreprises/2023-11-16/salaires-en-restauration/desequilibre-entre-la-cuisine-et-la-salle.php> [Consulté le 02/12/2023]. (À noter que cet article présente des chiffres qui doivent être interprétés avec prudence, provenant d'un rapport fournis et conçu par l'ARQ elle-même, une entité qui agit avant tout au nom des restauratrices et restaurateurs. Le rapport, intitulé Profil et performance de la restauration québécoise, n'est pas accessible aux non-membres, à moins d'un déboursement de 50\$).

<sup>10</sup> Voir articles suivants disponibles en ligne : « Quitter le monde de la restauration à cause des mauvaises conditions de travail » par Pedneault, F., publié le 22 novembre 2021 sur le site du 24 heures. <https://www.24heures.ca/2021/11/22/lindustrie-de-la-restauration-perd-des-joueurs> [Consulté le 04/12/2023]. « Un emploi en restauration, bien plus qu'une job de jeunes » par Boulianne, A., publié le 17 décembre 2017 sur le site de Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/mordu/3460/restauration-conditions-travail-sante-profession> [Consulté le 04/12/2023]. « Pénurie de main-d'œuvre : les conditions de travail au menu des restaurateurs », publié le 11 août 2019 sur le site de Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1256594/emploi-travail-personnel-entreprise-recrutement-restauration-cuisine> [Consulté le 05/12/2023].

En résumé, la littérature, qui provient presque exclusivement de la discipline de la sociologie, permet d'émettre plusieurs constats en ce qui concerne les femmes en service aux tables. Premièrement, les conditions de travail dans le milieu semblent particulièrement difficiles pour les femmes. Le travail serait divisé en fonction du genre et serait dévalorisé parce qu'il renvoie au travail domestique traditionnellement effectué par les femmes et non reconnu. De plus, les serveuses réaliseraient une part importante de travail invisible, incluant un travail émotionnel laborieux pour faire face à la clientèle. Vis-à-vis celle-ci, elles auraient peu de marge de manœuvre pour réagir aux violences genrées, mais développeraient plusieurs stratégies pour agir sur les rapports de pouvoir et composer avec leurs répercussions. Bien qu'il n'existe pas de définition de la culture du milieu de la restauration comme telle, la littérature laisse entrevoir une culture où les serveuses sont sexualisées. Au sens de Spradley et Mann (1975), les « valeurs masculines » semblent toujours être au cœur de la culture du milieu de la restauration; un milieu où les violences genrées semblent omniprésentes, tolérées, intériorisées et invisibilisées (Ariey-Jouglard, 2011; Dowling, 2012; Hall, 1993a, 1993b; Matulewicz, 2015); un milieu où chacun de ces enjeux et les conséquences qui en découlent semblent en effet perçus par les serveuses comme faisant partie de l'emploi (Alis, 2010; Ariey-Jouglard, 2011; Donovan, 1919; Dowling, 2012; Hall, 1993a, 1993b; Matulewicz, 2015).

Toutefois, aucun des travaux existants n'aborde les comportements déplacés à l'endroit des serveuses en tant que violences genrées. Plutôt, ils focaliseront sur des formes spécifiques de violence, tel le harcèlement sexuel, ne permettant pas d'exposer l'ampleur des violences à l'endroit des serveuses et la façon dont elles s'articulent concrètement en restauration et s'interinfluencent. En dehors de l'ouvrage de Spradley et Mann (1975), la littérature aborde rarement à la fois les relations des serveuses avec les collègues, les patrons et les clients pour traiter des relations de pouvoir entre hommes et femmes. Finalement, il n'existe à notre connaissance aucune étude qui se penche spécifiquement sur les violences genrées subies par les femmes en service aux tables au Québec à travers leurs parcours. Ces observations mènent donc à la formulation des questions de recherche suivantes :



### 1.3 Questions de recherche

#### 1.3.1 Question de recherche générale

Comment les serveuses perçoivent-elles et font-elles l'expérience des phénomènes de violences fondées sur le genre dans le milieu de la restauration à Montréal?

#### 1.3.2 Questions de recherche spécifiques

Quelles violences genrées les serveuses identifient-elles?

Quelle est l'expérience vécue des serveuses face aux violences genrées?

De quelle façon les violences genrées à l'endroit des serveuses sont-elles associées aux relations avec les clients, collègues et patrons?

### 1.4 Pertinence de la recherche

#### 1.4.1 Pertinence sociale

La pandémie de la COVID-19 qui a sévi au pays pendant plus de trois ans a intensifié les inégalités entre femmes et hommes, tant au niveau de la santé qu'au niveau économique (Fondation canadienne des femmes, 2022). Les impacts de la crise sanitaire sur l'industrie de la restauration qui s'est vue bouleversée ont été largement médiatisés. À l'échelle canadienne, suite aux premières vagues, ce sont au-delà de 10 000 établissements qui avaient mis la clé sous la porte (Bundale, 2021), et approximativement 800 000 travailleuses et travailleurs du secteur qui avaient perdu leur emploi, de façon temporaire ou définitive (Lecomte, 2020). Les personnes restauratrices ayant survécu à la première année de pandémie ont dû faire face à une autre difficulté lors de la reprise de leurs activités, soit un manque de personnel plus important qu'à l'habitude (Bundale, 2021). Bien que la prestation canadienne d'urgence ait été évoquée comme potentielle explication à cette pénurie, il est possible que ce soit plutôt les conditions de travail qui aient motivé plusieurs à se réorienter (Allard, 2021; Bundale, 2021). Selon le Restaurant Opportunities Center United (2014, p.28), le harcèlement sexuel en restauration pourrait être directement associé au taux de roulement élevé. Les violences genrées à l'endroit des femmes, omniprésentes en service aux tables où elles occupent la grande majorité des emplois et la plupart sont jeunes, constituent une problématique d'envergure aux impacts majeurs, perpétuant les inégalités entre femmes et hommes. Considéré comme faisant partie de l'emploi, il importe de contribuer à la compréhension de ce phénomène à

partir des expériences vécues des serveuses travaillant dans la région métropolitaine de Montréal, pour le bien-être et l'avancement des femmes en société.

#### 1.4.2 Pertinence scientifique

Sur le plan des connaissances, très peu de chercheuses et chercheurs se sont intéressés aux serveuses, encore moins dans une perspective tenant compte des violences genrées, qui sont à peine documentées et ne sont pas théorisées en tant que telles. Aussi, un bon nombre d'études réalisées, pour la plupart, aux États-Unis, remontent à plusieurs années, ou même plusieurs décennies (Giuffrè et Williams, 1994; Hall, 1993a, 1993b; Huebner, 2008; Lerum, 2004; Spradley et Mann, 1975). Des travaux et ouvrages plus récents démontrent toutefois que les violences genrées seraient toujours présentes en restauration (Laperrière, 2014; Matulewicz, 2015; Pector-Lallemant, 2022). Il est donc pertinent de traiter des violences genrées à l'endroit des serveuses dans le contexte actuel et sur le territoire montréalais, pour ajouter aux connaissances sur le sujet. Notamment, en identifiant les différentes formes qu'elles peuvent prendre, nous désirons contribuer à la recherche en rendant les violences genrées davantage visibles et donc plus accessibles pour les chercheuses et chercheurs qui souhaiteront s'y intéresser par la suite.

#### 1.4.3 Pertinence communicationnelle

De plus, la présente recherche s'intéresse à l'expérience vécue des serveuses en lien avec les violences genrées perpétrées par les clients, patrons et collègues à leur endroit, à partir de leur point de vue. Il est donc question d'aborder les interactions et relations entre les travailleuses et les différentes personnes actrices centrales identifiables du milieu de la restauration. Les interactions et les relations entre personnes, les relations entre femmes et hommes et les relations de pouvoir sont au centre de la recherche. Plus précisément, il conviendra de cerner comment les violences genrées s'expriment concrètement dans les interactions et les relations, et se perpétuent à travers celles-ci. Ainsi, notre démarche permettra une meilleure compréhension de ces processus communicationnels dans le contexte du service aux tables du Grand Montréal.

## CHAPITRE 2

### CADRE THÉORIQUE

Dans ce chapitre, il sera tout d'abord question de présenter l'approche féministe et les théories mobilisées qui en découlent, soit celles portant sur les rapports sociaux de genre ainsi que sur le *care*, qui permettront d'aborder les violences genrées à l'endroit des serveuses du secteur de la restauration. Dans un deuxième temps, les concepts de violences genrées et de continuum des violences seront précisés.

#### 2.1 L'approche féministe

L'approche féministe en recherche, qui découle des premiers mouvements de lutte occidentaux pour les droits des femmes retraçables au XIX<sup>e</sup> siècle, traverse les diverses disciplines des sciences sociales sur lesquelles elle s'appuie (Ollivier et Tremblay, 2000). Les théories féministes, nées des critiques énoncées à l'endroit de la science moderne, notamment en ce qui concerne les savoirs et connaissances androcentriques et une vision naturaliste des rapports femmes-hommes, continuent d'apporter des contributions notables au monde de la recherche et au monde social (*ibid.*). Pour Devreux (1995, p.103), l'approche féministe se concrétise par « [...] l'étude des formes que prend l'oppression des femmes par les hommes partout où elles s'expriment et en ce que sa prise en compte éclaire le fonctionnement de la société ». Différents courants portant sur divers enjeux ont été identifiés à travers les vagues du féminisme, il est donc possible de parler d'approches au pluriel, ou de féminismes (Ollivier et Tremblay, 2000). Ces courants parfois s'entremêlent, ils coexistent et évoluent, et s'inscrivent dans une approche avant tout motivée par la volonté d'égalité entre femmes et hommes, et ainsi de changement social (*ibid.*). Ce qui caractérise l'approche féministe est qu'elle reconnaît que « les diverses facettes de la vie en société ne sont pas neutres, mais "genrées", c'est-à-dire inscrites dans des rapports de pouvoir entre les femmes et les hommes » (Ollivier et Tremblay, 2000, p.30), ainsi que la ségrégation et hiérarchisation engendrée par des rôles genrés et différenciés et les préjudices que cela cause aux femmes (Ollivier et Tremblay, 2000). Il s'agit d'une façon de concevoir et de réaliser la recherche en tenant compte de ces inégalités, et donc de se questionner à partir des « rapports sociaux de sexe » (Laurin-Frenette, 1981) et tenter d'explicitier les processus sociaux qui participent à leur production et reproduction (Descarries, 1998). L'objectif est de contribuer à un rééquilibrage, pour une amélioration des

conditions des femmes (Dagenais, 1996; Ollivier et Tremblay, 2000). Dans cette optique qui prône subjectivité et intersubjectivité, les femmes sont sujets, et non objets de recherche (Smith, 1981, 1987). Leurs perspectives, longtemps omises par la science, sont essentielles à la formulation de questions et à la production de savoirs nouveaux (Ollivier et Tremblay, 2000). C'est aussi à partir de leurs expériences vécues que l'on tente de faire lumière sur des problématiques articulées autour d'oppressions quotidiennes et la façon dont elles subsistent (Mayer et Ouellet, 1991), l'une des principales visées de l'approche féministe (Ollivier et Tremblay, 2000). Elle est guidée par de multiples principes qui aspirent entre autres au changement, au respect, à l'égalité, à la représentativité et à l'engagement, dans chacune de ses dimensions, incluant la relation avec les personnes participantes, ce qui la distingue d'autres approches (*ibid.*).

Dans le cadre de la présente recherche, l'approche féministe devient hautement pertinente puisqu'elle permettra premièrement de se préoccuper du point de vue des femmes exclusivement, en tenant compte du fait qu'elles ne représentent pas un groupe homogène. Les serveuses sont des femmes occupant un emploi précaire, envers qui peu de personnes chercheuses se sont intéressées. De plus, se préoccupant d'enjeux tels que les stéréotypes dits sexistes et la violence envers les femmes (Ollivier et Tremblay, 2000), l'approche féministe offre les bases théoriques adéquates pour traiter des violences contre les serveuses. Les violences genrées en restauration, où les compétences des serveuses sont peu reconnues, semblent incontestables, mais demeurent pourtant dans l'ombre; une telle approche permet donc de donner une voix à ces femmes. On reconnaît ainsi la valeur et le caractère scientifiques de leurs expériences vécues en lien avec les violences genrées à leur endroit, qui permettront d'accéder à de nouvelles connaissances sur le sujet, dans une perspective de lutte. C'est grâce aux théories féministes qu'il sera possible d'analyser, toujours à partir des expériences vécues des serveuses, les rapports de pouvoir au travers des relations qu'elles entretiennent dans leur milieu de travail en lien avec les violences genrées, les rapports sociaux de genre constituant aussi un intérêt central dans l'approche (*ibid.*).

### 2.1.1 Relations de pouvoir dans les approches féministes : la théorie des rapports sociaux de genre

Les relations de pouvoir dans les approches féministes ont surtout été étudiées à partir de la théorie des rapports sociaux de genre qui découle des luttes féministes des années 1970 (Daune-Richard et Devreux, 1992). En France, ce sont les chercheuses féministes du domaine de la sociologie qui ont introduit cette notion influencée par la théorie marxiste à travers la déconstruction d'une vision essentialiste associée aux femmes, vision alors dominante en sciences sociales (Daune-Richard et Devreux, 1992; Devreux, 2001; Zancarini-Fournel, 2010). Nicole-Claude Mathieu, en 1971, soulignait que les rapports sociaux de genre, entendus au sens où femmes et hommes « se définissent dans et par leur relation », s'inscrivent et s'articulent dans un système structurel genré (Daune-Richard et Devreux, 1992, p.9). Guillaumin, en 1978, proposait le concept de « sexage », en référence à une appropriation de la classe des femmes par les hommes par divers moyens comme la force, le confinement à la maison ou les contraintes qui s'imposaient à elles sur le marché du travail (Abreu *et al.*, 2020). Christine Delphy (1998), qui s'est initialement intéressée aux rapports sociaux de genre principalement à partir de la famille et du mariage, a contribué à exposer le travail non rémunéré effectué par les femmes et profitant aux hommes, et présenté une conception féministe du patriarcat en tant que système d'oppression des femmes dans un article paru en 1970 intitulé *L'ennemi principal*. Aux États-Unis, en 1990, Sylvia Walby, dans le même sens que Delphy, définissait le patriarcat en tant que « système de structures et de pratiques sociales à travers lesquelles les hommes dominent, oppriment et exploitent les femmes » (Thorpe *et al.*, 2016, p.96), et a tenté de montrer comment il se déploie dans la famille, l'état, le marché du travail, les institutions culturelles, la sexualité et la violence, dans une perspective analytique des inégalités. Bourdieu (1990, 1998), quant à lui, parlait plutôt de domination masculine, un rapport de pouvoir des hommes sur les femmes socialement construit qui à la fois renfermerait et produirait de la violence symbolique. Pour le sociologue, la violence symbolique fait référence à la violence indirecte engendrée par la culture et les structures d'une société qui permettent le maintien de ces rapports de pouvoir (Bourdieu, 1998). Cette violence symbolique serait « une dimension de toute domination » et « l'essentiel de la domination masculine » (Bourdieu, 1990, p.11). Elle donnerait lieu à d'autres formes de violence, notamment à la violence physique et à la violence sexuelle, dans une tentative d'infériorisation des femmes (Brugère, 2020). Fabienne Brugère (2020), qui a proposé d'analyser le patriarcat à partir d'une approche psychologique, souligne la pertinence de

ce concept, le patriarcat, dans le contexte d'aujourd'hui, où les violences à l'endroit des femmes témoignent de sa subsistance.

Le concept de rapport social fait référence à une « logique d'organisation du social qui fait système à travers l'ensemble des champs » (Combes *et al.*, 1991, p.63). Haicault (2000, p.48) identifie trois principes sur lesquels se construisent les rapports sociaux en tant que rapports sociaux de genre, soit : « l'identification, la différenciation et la hiérarchisation » en fonction du biologique, lui-même préalablement établi comme un construit. Plus précisément, l'identification implique que les femmes et les hommes sont reconnus en tant que deux groupes distincts (Haicault, 2000). Ensuite, la différenciation signifie que des caractéristiques sont attribuées à ces groupes pour les distinguer l'un de l'autre, et la hiérarchisation réfère à la façon dont ils sont organisés, supposant une répartition inégalitaire du pouvoir basée sur le genre (*ibid.*). De plus, les rapports sociaux de genre comporteraient une « dimension matérielle », faisant référence aux inégalités concrètement identifiables, comme l'accès aux ressources et les différences de places, ainsi qu'une « dimension symbolique », soit les normes et les croyances, qui seraient prétextes justificatifs, et au travers des pratiques sociales, participeraient à la reproduction de ces rapports femmes-hommes inégaux, des « croyances organisées en *doxas*, qui fonctionnent à légitimer les positions matérielles asymétriques de sexe » (Haicault, 2000, p.48). Les femmes, dans cette perspective, sont à la fois des agentes du monde social et des actrices, de par leur participation et possibilité d'agir sur les rapports dans la reproduction de ceux-ci (Daune-Richard et Devreux, 1992). Contrairement à la relation, le rapport tiendrait compte de la « dimension systémique », et donc d'une dimension hiérarchique au sein des relations directement en lien avec « l'oppression, la domination et l'exploitation d'un groupe social par un autre » (Devreux, 2001, p.104). Le sexe renvoie aux sexes biologiques, reconnus comme de construits sociaux discriminatoires (Devreux, 2001). De ce fait, ils « n'existent pas l'un sans l'autre et, surtout, n'existent pas en dehors du rapport qui les définit et les oppose » (Devreux, 2001, p.101). Par souci d'inclusivité, cependant, l'appellation « rapports sociaux de genre » est ici privilégiée. Dans le cadre de notre démarche, cela permet de comprendre les relations de pouvoir entre les serveuses et les clients, patrons et collègues en lien avec les violences genrées.

Les multiples contributions féministes que l'on pourrait qualifier pour la plupart de matérialistes ont permis de penser ensemble les dimensions professionnelles et domestiques du travail des femmes, y exposant une division « sexuée », qui incarnerait « l'enjeu des rapports sociaux de sexe » (Dunezat, 2016, p.181). Le concept de division sexuelle du travail implique que le travail est séparé de façon inégale et hiérarchisé sur la base dichotomique femmes-hommes. Les femmes sont d'emblée affectées à « la sphère reproductive », dévalorisée, tandis que les hommes, qui sont majoritaires dans « la sphère productive », occupent des fonctions qui sont grandement valorisées (Dunezat, 2016; Kergoat, 2001). Selon Dunezat, le terme travail peut aujourd'hui être compris au sens de Clair (2012, p.32) en tant que « tout ce qui contribue à produire et maintenir la société » et par conséquent, « la division sexuelle du travail devient la “base matérielle des rapports sociaux de sexe” (Galerand 2007, p. 63) dans tous les champs sociaux » (Dunezat, 2016, p.182). Par souci d'inclusivité, le terme de division genrée du travail sera priorisé dans le cadre de ce mémoire. Comme mentionné dans la revue de littérature scientifique, une division genrée semble en effet exister et persister en restauration, où le travail accompli par les serveuses serait dévalorisé puisqu'associé à cette sphère reproductive, à des tâches assignées aux femmes sous prétexte de qualités biologiques. Le concept de la division genrée du travail permettra donc à la fois d'aborder les pratiques sociales genrées et de les concevoir en tant que rapport social sur le plan théorique (Dunezat, 2016), permettant également de comprendre comment cette division contribue aux inégalités.

Devreux (2001) distingue quatre propriétés qui caractériseraient les rapports sociaux de sexe. Ils possèderaient un « caractère antagonique », seraient transversaux, dynamiques et produiraient les catégories de sexe (Devreux, 2001). Premièrement, le caractère antagonique proviendrait du rapport de force qui s'articule entre deux groupes, ici, entre les femmes et les hommes (*ibid.*). Alors que ces derniers sont avantagés par leur position de domination qu'ils tentent donc d'assurer, les femmes travaillent inversement à l'abolition de cette hiérarchie qui les désavantage (*ibid.*). En d'autres mots, « le rapport de force vise la disparition ou le maintien du rapport de domination [...] » (Devreux, 2001, p.104). Cet antagonisme, qui serait « inhérent à l'oppression », s'exprimerait par des pratiques discriminatoires envers les femmes et autres formes de violences qui font système (Devreux, 2001). Dans les relations interpersonnelles, cette domination peut entre autres être exprimée par la violence physique ou la menace de celle-ci pour contraindre les femmes

à se soumettre à « des règles de conduite » qui visent à maintenir femmes et hommes dans des positions hiérarchiques respectives (*ibid.*). Ensuite, la transversalité fait référence au fait qu'il serait possible d'identifier « la logique du rapport social de sexe » dans toutes les sphères de vie, dans les représentations ainsi que dans les pratiques (*ibid.*). Ce rapport s'articulerait aussi à d'autres, comme le rapport de classe. Troisièmement, contrairement à ce qu'implique une conception naturaliste qui laisse penser qu'ils sont immuables et qu'ils se reproduisent chaque fois pour recréer une domination masculine statique, les rapports sociaux de genre seraient dynamiques, c'est-à-dire qu'ils se transforment, par exemple en regard du statut social des femmes ou encore de leurs droits (*ibid.*). Néanmoins, comme peuvent en témoigner l'histoire ainsi que l'actualité, ces changements peuvent s'instaurer parfois pour le meilleur, et d'autres fois pour le pire, mais ne sont jamais fondamentalement inébranlables (*ibid.*). Finalement, les rapports sociaux de genre seraient générateurs des catégories de sexe, construites socialement et soutenues dans le rapport entre femmes et hommes qui leur permet d'exister et de se transformer, à travers la dimension dynamique des rapports sociaux :

C'est le jeu des actrices et acteurs eux-mêmes sur la société, jeu impulsé conjointement par leurs pratiques et leurs représentations, qui produit ces mouvements et cette redéfinition incessante des catégories de sexe l'une par rapport à l'autre, et qui produit également les systèmes de classement des attributs et des fonctions sociales des deux catégories. (Devreux, 2001, p.112)

Dans le cadre de la présente recherche, cette conception des rapports sociaux de genre en tant que rapports de force permettra d'analyser les relations et les interactions entre les serveuses et les clients, patrons et collègues, dans une perspective de pouvoir. Elle permettra également d'identifier des pratiques discriminatoires envers les serveuses et de voir comment les rapports sociaux de genre se transposent et se reproduisent en service aux tables, tout en tenant compte d'autres facteurs tels que l'âge. De plus, la dimension dynamique des rapports sociaux de genre exige la prise en compte de l'interinfluence qui s'articule dans les relations et les interactions, et de ce fait, permettra de mettre en lumière l'agentivité des serveuses.

La culture serait aussi associée à la reproduction des rapports sociaux de genre (Brugère, 2020). Pour Brugère (2020), l'influence importante de la culture, qui encouragerait à correspondre à ce qui est considéré comme étant la norme, permettrait aux relations inégalitaires de se reproduire



quotidiennement et donc au patriarcat de demeurer en place. Par conséquent, il importe d'aborder le phénomène des violences genrées à l'endroit des serveuses en tenant compte du contexte dans lequel il se manifeste, ce qui implique de prendre en considération la culture de notre société, mais également la culture du milieu de la restauration, abordée à quelques reprises dans la problématique. C'est à partir de la culture du milieu qu'il sera possible de cerner d'autres normes et croyances qui agissent potentiellement sur les violences genrées et la reproduction de rapports sociaux inégaux.

La théorie des rapports sociaux de genre dans une perspective féministe permettra donc, au sens de Gaussoit (2016), d'entreprendre un travail de déconstruction, qui permet de concevoir les violences genrées comme une problématique s'inscrivant dans un système patriarcal ainsi que dans les rapports sociaux de genre, de façon matérielle et symbolique. Concrètement, il s'agit de tenter de comprendre les violences genrées à l'endroit des serveuses en mobilisant les analyses liées aux rapports sociaux de genre (Devreux, 2001). La théorie des rapports sociaux de genre permettra d'aborder simultanément les mécanismes du milieu de la restauration qui peuvent être générateurs de violences genrées ainsi que les processus de domination pouvant émerger à partir des expériences des serveuses à travers les relations de pouvoir identifiables dans leurs milieux de travail. Tout en tenant compte de la dimension symbolique, l'analyse de ces éléments servira à tenter de comprendre comment ils contribuent potentiellement à une réitération de la domination masculine (Haicault, 2000).

### 2.1.2 Le *care* dans les approches féministes

Souvent abordé en psychologie, il existe plusieurs conceptions divergentes du *care*, qui au départ s'inscrivait surtout dans un courant maternaliste qui embrassait naturalisme et essentialisme (Bourgault et Perreault, 2015; Brugère, 2014). Cependant, une telle vision du *care* contribuerait à maintenir les femmes prisonnières à l'intérieur des murs hissés par le patriarcat, ces murs que la lutte pour l'égalité s'efforce de faire tomber, et perpétuerait les préjugés de genre (*ibid.*). De plus, les normes et croyances associées au féminin et au masculin, qui sont en opposition, participeraient aussi, dans les sphères publique et privée, au maintien des femmes dans des dispositions de *care* :

Cette binarité constamment réitérée garantit un masculin fort et un féminin faible ou plutôt, un masculin détaché (loin de ses émotions) et un féminin projeté abusivement dans le souci des autres (trop habité par ses émotions). Cela veut dire que les femmes sont habitées par des normes qui structurent un *care*, un prendre soin, compulsif, et que

les hommes sont appelés à abandonner les comportements de *care*. (Brugère, 2020, p.193-194)

Les compétences relevant du *care* développées par les femmes deviennent alors naturalisées, et le travail de *care* effectué, dans un contexte domestique comme professionnel, se voit invisibilisé, conduisant à sa dévalorisation (Brugère, 2014; Laugier, 2011). Ce qui relève du *care* serait donc réparti de façon démesurée en fonction du genre (Gilligan, 1982), majoritairement effectué par des femmes, et selon d'autres formes de discriminations comme le racisme et la position sociale des personnes, et peut être peu ou pas rémunéré (Brugère, 2014; Laugier, 2011; Tronto, 1993/2009). Pour Laugier (2011, p.185), le *care* est « un concept politique critique, qui révèle des positions de pouvoir [...] ». L'analyse maternaliste ne remettant pas le patriarcat en cause, elle ne permet pas non plus d'exposer les relations de pouvoir, attestant de la pertinence d'un *care* féministe qui reconnaît les inégalités de genre et questionne le système politique établi (Brugère, 2014). Carol Gilligan (1982) aurait été la première à aborder la notion d'éthique en lien avec le *care* dans une perspective féministe (Brugère, 2014). Voulant faire émerger les voix des femmes, elle a exposé l'aspect genré des normes, règles et attentes sociales en relevant le caractère patriarcal des notions de justice et de morale, pouvant agir comme des instruments à la subordination des femmes (Laugier, 2011). Pascale Molinier (1999, p.82), qui s'est intéressée au travail invisible effectué par les femmes, parle d'une « fonction maternelle », en référence à « un travail de soin, de protection, de vigilance » qui leur reviendrait, et les rendrait « responsables de l'humanisation de l'autre ». Cette charge fait en quelque sorte écho au travail émotionnel effectué par les serveuses, qui au-delà d'être responsables de générer des émotions positives chez la clientèle, déploieraient aussi des efforts pour lui épargner toute émotion négative. La chercheuse s'est également questionnée sur la violence dans ce qu'elle appelle le « travail *féminin* », et mentionne qu'une naturalisation des femmes, de leurs comportements et compétences, contribuerait, au profit du patriarcat, à les exclure hors de toute expression violente associée et réservée au masculin : « La violence féminine n'existe pas, elle est totalement occultée au bénéfice de l'image de la mère *naturellement* généreuse » (Molinier, 1999, p.75). De ce fait, les femmes doivent user de stratégies pour « désamorcer » la violence, sans pouvoir y rétorquer ou y succomber à titre de moyen, ce qui nécessite aussi un travail de prévention et de gestion de leurs affects, qui demeure toutefois invisible : « Le drame est que lorsque les femmes réussissent à conjurer la violence, le travail qu'elles ont accompli pour y parvenir ne se voit pas » (Molinier, 1999, p.80), il n'est donc pas non plus reconnu, ni valorisé, ni

rémunéré. Cet aspect peut être transposé au travail effectué par les serveuses pour faire face aux violences genrées dans le cadre de leur emploi, particulièrement en ce qui concerne les comportements de la clientèle. Le *care* dans une perspective féministe émane donc d'une critique d'une conception du « prendre soin » comme quelque chose qui serait inné chez les femmes, ce qui contribuerait directement aux inégalités (Bourgault et Perreault, 2015; Brugère, 2014; Gilligan, 1982).

Dans une perspective féministe, l'éthique en lien avec le *care*, qui implique la reconnaissance des autres, des personnes effacées, est proposée en substitution à la morale, qui elle, relève de normes et de règles genrées (Gilligan, 1982). Plutôt, l'éthique s'inscrit dans une quête de bien-être et se fonde sur les vécus des personnes, des « vies subjectives » situées, temporellement et contextuellement, à partir desquelles concevoir les normes (Brugère, 2014). Le *care* ferait référence à des comportements, des « formes d'attention aux autres », pouvant être traduit par le « prendre soin », recouvrant les concepts de « sollicitude », qui implique de se préoccuper du bien-être d'autrui et des personnes vulnérables ou présentant un besoin, et de soin, qui fait référence aux pratiques entourant le soin prodigué et reçu (Brugère, 2014). La *caring attitude*, quant à elle, renverrait à ce sentiment d'être garant d'autrui (*ibid.*). Certaines féministes du monde francophone préconisent l'utilisation du mot dans sa langue originale, afin de « saisir la dimension complexe d'une réalité qui se présente à la fois comme une activité humaine universelle, une pratique sociale bien concrète, une épistémologie et une posture éthique », se détachant du caractère sentimental parfois attribué au terme sollicitude (Bourgault et Perreault, 2015, p.10). Une éthique du *care* féministe propose donc une réappropriation et valorisation du *care* en le concevant comme un élément essentiel pour le bien-être en société, de façon individuelle et donc collective, puisqu'il implique entraide et souci des autres, de toutes les personnes, une conception qui se dresse en opposition à une vision libérale qui transforme le *care* en capital dans une logique d'échange (Brugère, 2014; Tronto, 1993/2009). Cette même logique, lorsque l'on observe la revue de littérature, pourrait bien être présente en service aux tables, où le *care* semble transformé en capital à travers des exigences genrées comme la prescription de comportements de *care*. Ceci peut orienter les comportements des serveuses, participant à la création d'attentes genrées. Au contraire, l'éthique du *care* se veut démocratique, c'est-à-dire qu'elle vise des relations symétriques et exige que toute personne ait une voix égale (Brugère, 2014). Elle marque donc une lutte politique

dénonçant les hiérarchies ainsi que les dualités engendrées par le genre (*ibid.*). Dans cette perspective, les personnes sont des « êtres relationnels », vulnérables et interdépendants, et l'on tient compte de la subjectivité, de l'intersubjectivité et des affects (*ibid.*). Elle se veut une « éthique relationnelle structurée par l'attention aux autres » pour favoriser le lien social dans une volonté de réelle démocratie, inclusive des personnes vulnérables, et revendique une reconnaissance du *care* (Brugère, 2014; Gilligan, 1982; Laugier, 2011) : « une éthique féministe du care est une voix différente parce que c'est une voix qui ne véhicule pas les normes et les valeurs du patriarcat; c'est une voix qui n'est pas gouvernée par la dualité et la hiérarchie du genre, mais qui articule les normes et les valeurs démocratiques » (Nurock, 2010, p.25).

Mobiliser l'éthique du *care* permettra également d'analyser les relations de pouvoir qui s'articulent entre les serveuses et leurs collègues, patrons, patronnes, clients et clientes, et de « faire surgir des pratiques enracinées dans le souci des autres et sous-estimées, car largement exercées par des femmes » (Brugère, 2014, p.16). Surtout, il est pertinent de tenter de cerner comment le *care* s'articule en restauration, et son rôle en lien avec les violences genrées à l'endroit des serveuses.

#### 2.1.2.1 Les limites de la théorie du *care*

Laugier (2011, p.183) souligne que l'éthique du *care* aurait toutefois fait l'objet de critiques alléguant que ce courant va plutôt à l'encontre des valeurs et visées féministes et « durcirait, voire essentialiserait, une distinction entre femme et homme, en lui donnant un contenu moral ». Haber (2011), qui comme d'autres reproche à Gilligan (1982) de promouvoir une vision qui soutiendrait les stéréotypes de genre, énonce plusieurs préoccupations face au *care*, spécialement en lien avec les objectifs de politisation. Tout d'abord, le philosophe mentionne que les impacts concrets et la mise en application d'une telle éthique demeurent trop vagues, et qu'il serait donc pertinent de débiter à partir des pratiques et des enjeux mêmes, en continuant de se pencher sur « ces univers où s'exerce le *care*, et qui ont tendance à rester encore assez opaques » (Haber, 2011, p.254), plutôt que de penser le changement à partir de politiques publiques. De plus, il souligne que l'institutionnalisation du *care* comporte un risque qu'il soit transformé en « nouveau paternalisme de la prise en charge généralisée » (Haber, 2011, p.252). Dans le même sens, Mandavy (2022), qui s'est questionnée sur les possibles apports du *care* pour améliorer la qualité de vie des personnes soignantes en lien avec leur emploi, évoque que l'empathie ne suffit pas pour

une meilleure gestion. Une telle application du *care* comporterait des risques de « négligence des aspects professionnels, des compétences, paternalisme, manque de juste distance ou instrumentalisation des émotions (Dubost, 2009) » (Mandavy, 2022, p.262). Haber (2011) rappelle aussi la pression et les attentes sociales qui accompagnent les emplois associés au *care* et leur impact sur les personnes. Dans le cadre de la présente recherche, le *care* est conçu comme un paradigme qui permet un regard critique, au sens de Laugier : « Le *care* nous ramène à cette exigence de réalisme, au sens (développé par Cora Diamond [2011]) de la nécessité de voir ce qui est sous nos yeux : la réalité de l'inégalité, avant l'idéalité des principes » (Laugier, 2011, p.185-186). Les préoccupations de Haber demeurent néanmoins marquantes. Elles font valoir l'intérêt de se pencher sur « l'univers » du service aux tables où le *care* semble être intégré au travail des serveuses. Dans le contexte de la restauration, une instrumentalisation du *care*, où l'empathie n'est pas nécessairement exercée par le management, mais plus souvent prescrite aux personnes en emploi par celui-ci, peut engendrer certains des risques mentionnés par Mandavy et contribuer à des relations et rapports asymétriques.

## 2.2 Concepts mobilisés dans le cadre de notre démarche

### 2.2.1 Violences genrées

Il existe plusieurs termes issus d'études féministes pour aborder les violences envers les femmes. Entre autres, on y réfère parfois en tant que « violence sexiste », et d'autres fois en tant que « violence basée sur le genre » (ONU Femmes, 2022), un terme davantage inclusif (Auclair, 2016). De façon générale, la violence, qui peut être de manière non exclusive, d'ordre psychologique, verbal, sexuel ou physique (Pelletier *et al.*, 2018), peut être entendue comme une forme que peut prendre l'expression de l'exercice du pouvoir d'une personne sur une autre :

Toute personne, dans son individualité et selon le contexte dans lequel elle se développe, exerce et/ou subit le pouvoir d'autres personnes, à un moment ou à un autre (Pessar et coll., 2006 : 6). L'exercice de ce pouvoir peut parfois reposer sur la violence ou l'engendrer. (Auclair, 2016, p.26)

Elle peut aussi se manifester de manière plus insidieuse, sous forme institutionnelle, structurelle et symbolique (Auclair et Tanguay, 2019). Elle peut s'exprimer dans toutes les sphères de vie, incluant au travail (Jaspard, 2011). ONU Femmes (2022) mentionne que la violence genrée

constitue une atteinte aux droits des filles et des femmes, ayant des impacts qui peuvent être physiques et psychologiques, mais aussi économiques, un obstacle à l'égalité. Elle définit la violence genrée comme :

[...] l'ensemble des actes nuisibles, dirigés contre un individu ou un groupe d'individus en raison de leur identité de genre. Elle prend racine dans l'inégalité entre les sexes, l'abus de pouvoir et les normes néfastes. Cette expression est principalement utilisée pour souligner le fait que les déséquilibres de pouvoir, structurels, fondés sur le genre, placent les femmes et les filles dans une position leur faisant courir un plus grand risque d'être l'objet de multiples formes de violence. (ONU Femmes, 2022)

La pertinence de cette définition, vraisemblablement influencée par la recherche féministe, réside dans sa reconnaissance d'une origine structurelle qui engendre violence à l'endroit des femmes. Auclair (2016, p.26), en s'appuyant sur les propos de Menjívar (2008) qui conçoit les violences comme un processus, souligne qu'on ne peut les concevoir en dehors « des contextes et structures sociales qui mènent à leur exacerbation ». Il convient donc de les appréhender à partir du contexte patriarcal, où elles s'inscrivent dans des « systèmes de domination » et des « structures inégalitaires » productrices de normes, d'attentes genrées et où les écarts entre femmes et hommes sont maintenus par des conditions qui font que les violences genrées persistent (Arzate Salgado et Vizcarra Bordi, 2007; Auclair, 2016; Auclair et Tanguay, 2019), ces violences qui deviennent dès lors « à la fois le reflet des inégalités de genres et ce qui produit ces inégalités » (Cousineau, 2021, p.44).

Du à son caractère extensible, il semble plus approprié de parler de violences au pluriel comme le fait Liz Kelly (1989/2019), les violences genrées étant conçues, dans le sens d'Auclair, comme des violences qui ont pour fondement le genre d'une personne, compris uniquement comme un sentiment identitaire (Auclair, 2016). Bien que la présente recherche se penche sur les femmes exclusivement, nous reconnaissons les personnes de la diversité sexuelle et de genre. Afin de considérer les formes illimitées, directes et indirectes, matérielles comme symboliques, que peuvent prendre les violences genrées à l'endroit des serveuses tout en les localisant dans un contexte social patriarcal, pour la présente recherche, les violences genrées seront entendues de façon plus générale, comme des manifestations de formes diverses de tentatives de domination des hommes sur les femmes (Kelly, 1989/2019). À partir de cette définition, nous cherchons à identifier les violences genrées à l'endroit des serveuses en se basant sur leurs expériences. Pour comprendre

comment ces tentatives de domination s'expriment en restauration et s'inscrivent dans des processus sociaux, il convient de mobiliser le concept de continuum des violences genrées.

### 2.2.2 Continuum des violences genrées

Le concept de continuum directement en lien avec les violences faites aux femmes a d'abord été mobilisé par Marie Leidig en 1981 (Kelly, 1989/2019); cependant, l'utilisation du concept par la chercheuse avait plutôt pour visée de hiérarchiser les différentes formes de violences en leur attribuant un degré de gravité auquel les conséquences seraient proportionnelles (Leidig, 1981). Toutefois, Liz Kelly (1989/2019, p.22), qui s'est intéressée aux possibles liens entre les violences faites aux femmes à partir d'entretiens compréhensifs, souligne l'aspect réducteur de cette classification. Elle soutient plutôt, en congruence avec l'approche féministe mobilisée ici, que « toutes les formes de violence sexuelle sont graves et ont des effets », affirmation qu'il est possible de transposer aux violences genrées. Kelly se base alors sur les définitions du terme continuum issues de l'*Oxford English Dictionary*<sup>11</sup> pour définir le « continuum de la violence sexuelle » (Kelly, 1989/2019). Ces définitions, dans leur ensemble, permettent de reconnaître que les violences envers les femmes peuvent se présenter sous formes diverses et ont en commun qu'elles sont les manifestations de rapports de pouvoir inégalitaires où les hommes tentent d'exercer un contrôle sur les femmes par différents moyens et comportements, par exemple par des contraintes ou encore par la force (*ibid.*), définition applicable aux violences genrées précédemment définies. La chercheuse soutient aussi que les femmes qui subissent ces violences les perçoivent différemment, et que les impacts sur elles sont eux aussi différents (*ibid.*). En d'autres termes, le concept de continuum selon Kelly reconnaît le caractère subjectif des expériences vécues et rejette la nécessité d'une « définition commune » (*ibid.*). Plutôt, ce concept en quelque sorte ouvert, permet l'identification de différents comportements et processus empreints de violence qui

---

<sup>11</sup> Définitions du terme continuum présentées dans le texte de Liz Kelly et traduites de l'anglais par Marion Tillous, *Le continuum de la violence sexuelle*, p.20-21. Définition 1 : « Un caractère commun fondamental qui sous-tend de nombreux événements différents ». Définition 2 : « Une série continue d'éléments ou d'événements qui se confondent et ne peuvent être distingués d'emblée ».

pourraient habituellement ne pas être reconnus comme tels, et permet aux femmes de « situer et de nommer leurs propres expériences » (Kelly, 1989/2019, p.25).

Comme il a été possible de le constater à travers la revue de littérature réalisée au chapitre précédent et comme l'a souligné Kelly (1989/2019) dans sa proposition du concept de continuum, la majorité des écrits abordant les violences genrées ne s'intéresse souvent qu'à certaines « formes spécifiques » de celles-ci, par exemple les études portant sur le harcèlement sexuel, qui proposent parfois des définitions hermétiques de ce qui peut être compris comme tel. Cependant, cela aurait pour conséquence que les définitions des personnes doivent y correspondre pour être reconnues, par la recherche comme par les femmes elles-mêmes, ce qui serait aussi un obstacle à l'étude de « formes d'abus et d'agressions » qui se présenteraient au travers de comportements « ordinaires » et « quotidiens » (Kelly, 1989/2019). Stanko (1985, p.10) mentionne à cet effet que « les femmes qui se sentent abusées ou intimidées par un comportement masculin habituel n'ont aucun moyen d'expliquer comment et pourquoi il ressemble à un comportement masculin anormal », de là la pertinence de partir des expériences vécues et de les situer dans un continuum. De plus, Gaussoit (2016) souligne qu'il vaut de considérer la menace de violence envers les femmes, pas nécessairement associée à un acte tel quel, mais pouvant elle-même constituer une violence en soi.

Poursuivant ce même objectif de rendre visible des violences naturalisées et occultées, Auclair (2016), dans sa thèse intitulée *Le continuum des violences genrées dans les trajectoires migratoires des Colombiennes en situation de refuge en Équateur*, avait auparavant rebaptisé le concept en tant que « continuum des violences basées sur le genre », qui s'arrime à notre étude. Elle souligne à son tour l'importance de nommer les violences, « des plus connues aux plus inédites », ce qui « empêche de les amalgamer et permet de reconnaître la diversité et la spécificité de chacune d'elles » et ainsi de voir comment les violences quotidiennes mènent à des violences directes (Auclair, 2016, p.42). Dans les mots d'Auclair et Tanguay (2019, p.13), le continuum en tant que concept théorique permet de « mettre en évidence les liens entre les différentes manifestations violentes dans la vie des femmes et leur corrélation avec le patriarcat ». Il sera donc de la plus haute pertinence pour aborder les violences genrées à l'endroit des serveuses à partir de leurs expériences dans un contexte où les violences semblent invisibilisées. Dans un premier temps, ce concept permet d'identifier les violences genrées à l'endroit des serveuses en tenant compte de l'influence du contexte de la restauration ainsi que du contexte patriarcal dans lesquels elles s'inscrivent, puis



dans un deuxième temps, il est pertinent à la compréhension des liens entre ces violences (Auclair, 2016).

Pour son étude des violences genrées à l'endroit des Colombiennes, Auclair a créé son propre continuum, à partir de définitions existantes de formes de violence ainsi que des récits des femmes rencontrées. La chercheuse tient compte des violences symboliques, culturelles, structurelles, institutionnelles, psychologiques, intrafamiliales, physiques et sexuelles, ainsi que de la discrimination, du harcèlement et des féminicides (Auclair, 2016). Puisque les diverses violences se recoupent, les définitions proposées par Auclair ne permettent pas nécessairement de les délimiter, ce qui au niveau analytique pose difficulté, mais pas problème, puisqu'encore une fois, le but est d'inscrire différents comportements et situations dans le continuum pour les rendre visibles, pour les nommer en tant que violences, et non de les cloisonner, considérant également qu'elles ne peuvent être comprises isolément les unes des autres.

#### 2.2.2.1 Définir les violences sexuelles

Notamment, pour définir les violences sexuelles, Auclair (2016) mobilise la définition de Jaspard : « [l]es violences sexuelles sont des agressions en rapport avec la sexualité de l'agresseur et de l'agressé (...) Ce sont quelquefois des mots – des attitudes dans le cas du harcèlement sexuel -, mais surtout des actes, des pratiques sexuelles, infligées à une personne qui les refuse » (Jaspard, 2011, p.63 dans Auclair, 2016, p.34). Kelly (1988, p.41), qui insiste sur l'extensivité des violences envers les femmes et sur l'importance de considérer leurs perceptions, en vient à l'élaboration de la définition suivante pour aborder les violences sexuelles : « any physical, visual, verbal or sexual act that is experienced by the women or the girl, at the time or later, as a threat, invasion or assault, that has the effect of hurting her or degrading her and/or takes away her ability to control intimate contact ». Nonobstant que la définition de Jaspard est cohérente avec les visées du continuum susmentionnées, la définition de Kelly (1988) permet de mettre l'expérience vécue au premier plan, dans toute sa légitimité et sa pertinence, féministes et théoriques. De plus, cette définition, qui considère aussi les « actes visuels », permettant de considérer par exemple, des regards sexualisants, appuie que les perceptions peuvent évoluer, impliquant que les impacts des violences sexuelles ne sont pas nécessairement instantanés. Pour ces raisons, et dû à son caractère flexible, elle s'accorde davantage avec la présente recherche. Elle est ainsi mobilisée pour l'analyse des violences genrées

envers les serveuses, permettant de couvrir les tentatives de domination se rapportant en premier aux dimensions sexuelle, physique et verbale.

#### 2.2.2.2 Définir les violences culturelles

Pour aborder les violences culturelles, Auclair se réfère à Galtung (1990, p.291) qui les définit en tant que « (...) aspects of culture, the symbolic sphere of our existence - exemplified by religion and ideology, language and art, empirical science and formal science (logic, mathematics) - that can be used to justify or legitimize direct or structural violence ». La définition du sociologue recouvre aussi la discrimination présente dans les médias et l'éducation, le sexisme et le racisme (Galtung et Fischer, 2013). Auclair (2016, p.37) précise qu'« il ne s'agit pas d'avancer qu'une culture en soi est violente, mais que certains aspects de celle-ci permettent l'utilisation et la légitimation de la violence ». Ces « aspects de la culture » mèneraient à ce que la violence soit internalisée (Galtung, 1990). Le concept de violences culturelles permet d'analyser les violences genrées au niveau organisationnel, c'est-à-dire, les violences genrées émanant des expériences des participantes associées à la culture en restauration, qui découlent d'éléments associés à la culture de notre société. On utilise ce concept parce qu'il permet de traiter à la fois des normes, croyances, valeurs et pratiques, à un niveau micro et macro. De plus, il permet également de traiter de l'invisibilisation et de la normalisation des violences, en lien avec les perceptions des serveuses. Galtung mentionne : « Cultural violence makes direct and structural violence look, even feel, right - or at least not wrong » (Galtung, 1990, p.291).

#### 2.2.2.3 Définir les violences structurelles

Finalement, le concept de violences structurelles est également mobilisé, afin de catégoriser les violences à l'endroit des serveuses qui sont a priori en lien avec les structures de notre société. Auclair décrit les violences structurelles comme suit :

Ce terme fait référence à toute forme de violence provoquée par les structures ou institutions d'une société donnée, qui empêche les individus de se réaliser. Les différents systèmes et structures de subordination que sont le sexisme, le colonialisme, le racisme, le classisme et l'âgisme sont des formes de violences structurelles qui, comme le soulève Farmer, « (...) réfèrent aux processus par lesquels s'opèrent la discrimination et l'injustice sociale envers certains groupes de population » (2004 dans Lessard *et coll.* 2015 : 9). (Auclair, 2016, p.36)

Les violences structurelles résident donc dans les structures sociales qui engendrent des inégalités systémiques (Galtung, 1969), dans ce cas-ci, fondées sur le genre. Dans une perspective féministe, elles sont donc indissociables des rapports de pouvoir, et de ce fait, des rapports sociaux entre hommes et femmes. Galtung (1969, p.175) soutient que « [...] the general formula behind structural violence is inequality, above all in the distribution of power [...] ». Dans le cadre de notre étude, ce concept permet d'identifier et de rendre visible les violences genrées au travers des parcours des serveuses qui se présentent comme des violences pouvant être associées aux structures, par exemple, économiques, sociales et législatives, dans le contexte de la restauration.

#### 2.2.2.4 Violences directes et indirectes

Galtung (1990) propose d'imaginer les violences directes, culturelles et structurelles comme formant un triangle dont les pôles agissent les uns sur les autres, rappelant le continuum des violences genrées. Alors que les violences directes sont davantage associées à une action commise par une personne envers une autre, les violences indirectes, qui peuvent néanmoins s'exprimer par des actions violentes directes, découleraient d'enjeux systémiques et de structures, exposant une distribution inégalitaire du pouvoir (Galtung, 1969). Il donne l'exemple suivant pour aider à les distinguer : « Thus, when one husband beats his wife there is a clear case of personal violence, but when one million husbands keep one million wives in ignorance there is structural violence » (Galtung, 1969, p.171). Dans la présente étude, le concept de violences directes permet de recouvrir à la fois les violences sexuelles, physiques et aussi verbales. Les violences culturelles et structurelles, donc, sont comprises comme étant des violences indirectes.

Ces définitions de différents types de violences, les violences sexuelles et physiques, les violences culturelles, violences structurelles, violences directes et indirectes, servent à grouper et catégoriser les situations et comportements rapportés par les serveuses. Ainsi, il est possible d'en faire l'analyse et d'illustrer le continuum des violences genrées. De plus, ces concepts permettent d'englober les termes émergents des entretiens utilisés par les participantes pour désigner et qualifier les comportements, afin de rester le plus près possible des expériences et perceptions des serveuses. En résumé, dans le cadre de ce mémoire, les types de violences suivants sont mobilisés pour la présentation de nos résultats : les violences directes (sexuelles, physiques, verbales), les violences culturelles, et les violences structurelles.

## CHAPITRE 3

### MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre consacré à la méthodologie portera premièrement sur le positionnement épistémologique, puis sur la recherche qualitative et les techniques de collecte de données sélectionnées, soit le récit de pratique et le journal de bord, ainsi que les outils qui y sont associés. Ensuite, les critères de participation à la recherche et les méthodes de recrutement seront abordés, suivis du portrait des participantes, puis des méthodes d'analyse. Finalement, il sera pertinent d'examiner les dimensions éthiques de la recherche.

#### 3.1 Positionnement constructiviste

Puisque l'on s'intéresse, dans une perspective féministe, à la fois aux expériences vécues des serveuses considérées comme étant des actrices du monde social, mais aussi, à ce que ces expériences nous disent des rapports sociaux de genre qui s'inscrivent au sein d'une société patriarcale, notre positionnement épistémologique s'inscrit dans un paradigme constructiviste. Ce positionnement épistémologique intervient pour l'étude du phénomène des violences genrées à partir des relations entre les serveuses, la clientèle, les collègues, patrons et patronnes. De plus, considérant les visées féministes de cette recherche, il convient d'énoncer notre positionnement en tant que chercheuse en mettant en évidence les facteurs qui influencent notre perception, incluant notre expérience en service aux tables préalablement partagée en introduction dans l'intention de faire preuve de transparence.

L'approche constructiviste implique une conception du réel en tant que construit qui se forme au travers des interactions. Dans les mots de Berger et Luckmann (1966/2022, p.39), « la réalité est construite socialement ». Cette réalité se voit alors constamment reconstruite au quotidien par les personnes qui y évoluent (Berger et Luckmann, 1966/2022). Dans cette perspective, la connaissance correspond à ce qui est accepté comme tel, à ce qui est considéré comme étant connaissance dans une société donnée, dans une réalité parmi tant d'autres, et est produite à travers les interactions (*ibid.*). Ainsi, le savoir est aussi construction de l'esprit, qui s'inscrit dans un cadre social producteur de normes (*ibid.*). Cette posture permet donc d'aborder les relations et les rapports sociaux à partir des expériences des serveuses, qui sont considérées comme relevant du

réel, de leurs réalités à elles, et confère un caractère véridique au subjectif. De plus, elle permet de concevoir le processus de construction à travers le milieu de la restauration, en service aux tables, qui représente le « monde social » à partir duquel on s'intéresse aux serveuses, et d'observer comment les rapports sociaux de genre s'y reproduisent. L'approche constructiviste se situe dans un paradigme de compréhension, où l'on « cherche des significations que les acteurs sociaux et les actrices sociales attribuent à leurs actions, aux événements et aux phénomènes auxquels ils et elles sont confrontés », tout en tenant compte du contexte sociohistorique (Charmillot, 2021, chapitre 13), en adéquation avec l'approche féministe. Cette conception de la réalité en tant que co-construction permet aussi de considérer l'intersubjectivité comme une base de production de la connaissance, qui s'articule entre les participantes et la chercheuse (*ibid.*).

### 3.1.1 Approche féministe et positionnement de la chercheuse

La théorie de la connaissance située de Haraway (1988), en congruence avec le constructivisme, stipule qu'il est impératif de tenir compte des dimensions sociale et historique qui contextualisent la production de connaissances, et donc inévitablement influencent les perceptions : « [...] tous les points de vue, y compris les concepts et les théories scientifiques, so[nt] nécessairement ancrés dans les conditions matérielles d'existence spécifiques à un groupe et à une époque donnés » (Ollivier et Tremblay, 2000, p.74). Pour cette raison, il va de soi de se positionner socialement relativement à la recherche que l'on mène, afin de mettre en évidence les implications de notre posture sociale. Il importe donc d'énoncer notre position en tant que chercheuse féministe, étudiante universitaire et femme blanche cisgenre, qui teinte certainement notre façon d'interpréter les données de notre recherche et ne nous permet pas de saisir toute la complexité des réalités des femmes comme groupe social hétérogène. Bien que notre expérience en tant que serveuse favorise une meilleure compréhension du sujet de recherche et nous permet aussi de cerner certaines subtilités au moment de l'analyse, nous demeurons conscientes de notre positionnement. Néanmoins, notre expérience et notre compréhension du milieu de la restauration, bien qu'elles nous soient propres et demeurent partielles, sont en partie partagées avec celles des participantes, ce qui peut faciliter l'établissement d'une relation égalitaire et de confiance, et permettre des entretiens riches, basés sur une réciprocité engendrée par une appartenance à un monde social commun. Ce constat s'appuie sur le déroulement des entretiens. L'approche féministe nous inscrit par ailleurs d'emblée dans une posture critique, au niveau analytique. Concrètement, les enjeux

associés à notre positionnement peuvent être outrepassés par l'adoption des principes de recherche féministes préalablement mentionnés au cadre théorique, tels l'écoute, le respect et l'empathie, permettant une co-construction.

### 3.2 Méthodologie qualitative

Permettant de « saisir plus facilement l'historicité et la complexité du social ainsi que son caractère subjectif » (Gaudet et Robert, 2018, p.8), une méthode de recherche qualitative, qui peut être définie comme « une démarche discursive de reformulation, d'explication ou de théorisation de témoignages, d'expériences ou de phénomènes observés » (Paillé et Mucchielli, 2021, p.11), est mobilisée afin d'accéder aux expériences vécues des participantes à l'aide de techniques de collecte de données ouvertes (Mongeau, 2011). Les méthodes qualitatives semblent davantage appropriées pour faire l'analyse des rapports de pouvoir situés dans un contexte patriarcal, un élément central à la recherche féministe (Kirsch, 1999). Dans le même sens, elle permet également de tenir compte des affects<sup>12</sup>, qui peuvent être liés aux perceptions des serveuses et témoigner des répercussions des violences genrées (Mensah *et al.*, 2021). De plus, une méthodologie qualitative permet de conserver au mieux que possible la richesse des informations recueillies (Ollivier et Tremblay, 2000). Cette méthode inductive qui a pour but une meilleure compréhension et l'interprétation d'un phénomène, d'une situation, plutôt que de généraliser, permettra de traiter des données « difficilement quantifiables » de façon adéquate, d'en « extraire le sens » (Gaudet et Robert, 2018; Mongeau, 2011; Paillé et Mucchielli, 2021).

---

<sup>12</sup> Sara Ahmed, philosophe féministe, considère les affects, des émotions, en tant que « dispositifs sociaux », qui se construisent à travers les relations et témoignent des rapports sociaux dans une société : « [...] si les émotions sont constituées dans nos relations aux autres et aux objets, ces relations sont régies par des normes sociales, sources de privilèges pour les uns et d'oppressions pour les autres » (Mensah *et al.*, 2021, p.12). Dans la présente recherche, les affects sont donc considérés comme des éléments qui s'inscrivent dans les rapports de pouvoir entre les serveuses, collègues, patrons et clients, en lien avec les violences genrées, et en congruence avec l'approche féministe.

### 3.2.1 Les techniques et outils de collecte

#### 3.2.1.1 Les récits de pratique

Des récits de vie, ou plutôt, de pratique, puisque cadrés par les expériences professionnelles des femmes en service aux tables (Clandinin et Connelly, 2000), ont été réalisés auprès de quatre serveuses, qui seront présentées au point 3.3.2. Pour Bertaux (2016, p.11), le récit peut être défini de la façon suivante : « C'est un entretien au cours duquel un "chercheur" [...] demande à une personne [...] de lui raconter tout *ou* [une] *partie* de son expérience vécue ». Le récit peut porter sur des situations particulières, des moments précis, des « épisodes » qui s'inscrivent dans le parcours de vie de cette personne (Bertaux, 2016). Ici, les récits s'avèrent être la façon la plus convenable pour tenter d'accéder en profondeur aux expériences et perceptions de violences genrées vécues et observées par les serveuses dans leur milieu de travail, ainsi qu'au continuum des violences genrées à travers les relations avec les clients, collègues et patrons, la dimension sociale étant centrale aux récits (*ibid.*). Ils permettent également d'accéder à la construction d'un phénomène dans le temps (Ricoeur, 1984), ce qui permet de traiter de l'évolution des perceptions des serveuses. Les récits de pratique impliquent donc leurs parcours à partir de leurs débuts en service aux tables jusqu'à aujourd'hui, nécessitant de s'entretenir avec des personnes qui travaillaient toujours dans le milieu.

En adéquation avec les principes de l'approche féministe, cette méthode a aussi été mobilisée pour donner une voix aux femmes participantes, pour leur permettre de partager, dans leurs mots, leurs expériences, ce qui peut contribuer à leur redonner du pouvoir (Ollivier et Tremblay, 2000), et potentiellement, peut aussi leur permettre de situer ces expériences, de les considérer dans une perspective de continuum des violences genrées (Kelly, 1989/2019). De plus, la méthode des récits de pratique est congruente avec le principe féministe qui implique d'établir autant que possible une relation égalitaire entre les participantes et la chercheuse, donnant davantage de « contrôle », d'espace, aux participantes (Kirsch, 1999).

Il importe néanmoins d'énoncer les limites de cette méthode. Bertaux (2016) qualifie de « médiations subjectives et culturelles » les éléments qui influencent les perceptions et pourraient créer un potentiel écart entre l'expérience et le récit de cette expérience. En effet, il faut prendre en considération que les perceptions peuvent être influencées par celles d'autres personnes, et évoluer

avec le temps, deux éléments qui peuvent aussi influencer la mémoire (Bertaux, 2016). Les affects peuvent également avoir un impact sur ce qu'une personne décidera de divulguer ou non (*ibid.*). Cependant, le sociologue souligne que la subjectivité n'est ni antithèse ni entrave à la « *véracité* » (*ibid.*). Le récit partagé, au moment donné, est en soi une vérité et demeure valable. De plus, la limite supposée par le caractère subjectif des expériences peut être simplement outrepassée en multipliant les récits et en procédant à leur « mise en rapport » (*ibid.*). Il s'agit donc de s'entretenir avec plusieurs participantes, plusieurs serveuses, et de mettre leurs récits de pratique en relation.

Dans un premier temps, des préentretiens individuels ont été réalisés, afin de mettre les participantes en contexte (Bertaux, 2016). Au cours de ces préentretiens, il s'agissait d'explicitier le thème ainsi que les objectifs de la recherche, d'explicitier le concept de violences genrées, d'expliquer en détail le processus de participation et d'aborder le consentement ainsi que les éléments de confidentialités associés, afin que les femmes puissent être informées au mieux possible des implications de la recherche avant de décider d'y participer. Dans le même sens, il s'agissait aussi d'une occasion de répondre à leurs questions. Ces préentretiens, d'une durée approximative de cinq à dix minutes, ont été effectués par téléphone, par vidéoconférence ou par échanges écrits, au choix des participantes, permettant également d'assurer qu'elles correspondaient aux critères de participation. Cette première étape était destinée à cadrer les entretiens éventuels et s'inscrivait également dans une volonté de consentement éclairé, compte tenu du sujet sensible des violences genrées et du bien-être des participantes.

Ensuite, des récits de pratique ont été réalisés auprès des quatre participantes en deux temps, séparés par la tenue de journaux de bord qui sera détaillée au prochain point. Les premiers entretiens portaient sur les expériences vécues des serveuses en lien avec les violences genrées dans leurs parcours en restauration. Ils se sont déroulés entre le 3 avril 2023 et le 11 mai 2023 et totalisent environ 7 heures et 30 minutes d'entrevue, pour une moyenne d'environ 1 heure et 50 minutes par personne. Après plusieurs semaines, nécessaires pour exécuter les verbatim et laisser suffisamment de temps aux participantes pour effectuer leur journal de bord, un second entretien a été réalisé, permettant de revenir sur les journaux, sur le continuum des violences genrées, sur les significations qu'elles accordent aux violences genrées ainsi qu'à leur milieu, après qu'elles aient pris un moment de recul. De plus, il s'agissait d'une occasion de revenir sur certains éléments soulevés lors des premiers entretiens, pour aller davantage en profondeur ou y apporter certaines



spécifications, ou encore valider notre compréhension de ces éléments. Ces entretiens se sont déroulés entre le 30 mai 2023 et le 15 juillet 2023, et totalisent à leur tour approximativement 6 heures 30 minutes, soit environ 1 heure et 40 minutes par participante. Aucune limite de temps n'a été imposée pour la durée des entretiens. Les rencontres pouvaient se faire en face-à-face, par téléphone ou par vidéoconférence, à la discrétion des participantes, considérant que le sujet des violences genrées peut être délicat et que la « médiation technologique » peut leur permettre d'être plus à l'aise (Gaudet et Robert, 2018). Néanmoins, trois participantes ont préféré procéder en personne, dans des lieux qui ne posaient pas de risques de compromettre la confidentialité. Pour des raisons pratiques, une participante a préféré procéder par téléphone, ce qui a toutefois engendré quelques difficultés, notamment au niveau de la compréhension mutuelle. De plus, dû à son horaire chargé, les entretiens étaient contraints par le temps. Avec l'autorisation des participantes, les entretiens ont été enregistrés pour qu'il soit possible de les transcrire et d'en analyser les contenus. Des guides indiquant les thèmes à aborder pour les entretiens un et deux sont disponibles aux annexes A et B, respectivement. Bien qu'il était question d'être principalement dans l'écoute, les guides ont été créés afin d'orienter la phrase de départ et pour permettre de relancer les participantes lorsque nécessaire, ou encore d'aborder certains éléments centraux une fois le récit terminé (Bertaux, 2016).

### 3.2.1.2 Les journaux de bord

Afin d'ajouter aux récits, suite aux premiers entretiens, il a été demandé à chacune des participantes de tenir un journal de bord. Elles ont été invitées à y noter tous les comportements de violences genrées subis ou observés au travail pour une durée de deux semaines. Le but des journaux était de permettre une meilleure idée des violences genrées spécifiques au contexte de la restauration dans le quotidien de travail des serveuses et de leur ampleur, et de possiblement rendre d'autres violences genrées visibles. Cet exercice, qui requiert à la fois observation et réflexion, avait aussi pour objectifs de potentiellement contribuer à ce que les participantes situent leurs expériences au

sein du continuum des violences genrées. Une grille<sup>13</sup> préalablement établie à partir de la problématique et du cadre théorique leur a été remise à titre indicatif.

La tenue du journal était prévue sur deux semaines afin de récolter le plus d'informations possible, considérant que de façon générale, la majorité des personnes en service aux tables travaillent à temps partiel et qu'il se peut que certains facteurs, comme le jour de la semaine et le moment de la journée, affectent l'occurrence de certaines violences genrées. Le journal pouvait être rédigé à leur convenance. Une participante a procédé en écrivant à même la grille, une autre, en inscrivant des mots clés dans son téléphone, et deux participantes ont écrit à l'ordinateur les différentes situations identifiées sous forme d'écriture libre, parfois de façon plus détaillée. Elles ont identifié des manques de respect, principalement de la part de la clientèle, et des éléments genrés, pouvant aussi impliquer des collègues, patrons et patronnes. L'une d'entre elles a décidé de résumer chacun de ses quarts de travail et les autres ont noté entre trois et quatre situations ou comportements. De plus, des participantes ont continué à inscrire des situations dans leur journal de bord au-delà de la période de deux semaines, ce qui a simplement permis de mettre plus d'éléments en lumière. Une participante mentionne d'ailleurs qu'à ce moment de l'année, il y avait encore peu d'achalandage où elle travaille.

Le nombre de situations et d'éléments notés n'a pas permis d'émettre de constat concernant la fréquence des violences genrées, mais a suffi pour permettre des entretiens riches et substantiels lors de la deuxième rencontre. Surtout, les journaux de bord ont permis aux serveuses d'identifier des éléments auxquels elles n'auraient habituellement pas porté attention. L'aspect réflexif engendré par l'observation peut en effet avoir contribué à ce que des participantes dans la vingtaine conçoivent les violences genrées en termes de continuum. D'ailleurs, certaines ont noté des éléments qui se sont produits en dehors du contexte de leur travail. Toutefois, elles n'ont pas mentionné de changements de perceptions entre le premier et le deuxième entretien. Plutôt, le fait de revisiter leurs parcours faisait en sorte qu'elles se remémoraient des situations qu'elles avaient oubliées, et renaître des sentiments qu'elles avaient appris à taire, ce qu'elles mentionnent avoir

---

<sup>13</sup> La grille pour les journaux de bord est disponible à l'Annexe C.

été malgré tout bénéfique. Néanmoins, dès le premier entretien, les récits ainsi que la diversité des situations racontées par chacune des participantes dans la vingtaine laissent voir qu'elles comprennent les violences genrées comme étant plurielles, concomitantes et interinfluent. Finalement, l'aspect réflexif de cet exercice est également intéressant dans la mesure où il peut avoir des vertus apaisantes, un effet inattendu rapporté par une participante. Elle mentionne que de rédiger son journal lui permettait de se libérer l'esprit après le travail, et ainsi de combattre l'insomnie. Illustrant la complémentarité des outils mobilisés, le tableau de la page suivante présente une synthèse des trois moments de collecte de données avec les thèmes de chacun, les objectifs poursuivis et les périodes durant lesquelles ils ont été réalisés.

Tableau 3.1 Les trois moments de collecte

<b>Collecte de données</b>	<b>Thèmes</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Dates</b>
<b>Entretien #1</b>	Comportements de violences genrées, relations, affects, stratégies, compétences, division genrée du travail.	Accéder en profondeur aux expériences et perceptions des serveuses en lien avec les violences genrées dans leurs parcours.	Entre le 3 avril 2023 et le 11 mai 2023.
<b>Journal de bord</b>	Les violences genrées dans le quotidien des serveuses.	Les amener à observer leurs milieux et réfléchir sur le phénomène et avoir une meilleure idée des violences genrées spécifiques au contexte de la restauration.	Entre le 8 avril et le 14 juillet 2023.
<b>Entretien #2</b>	Les comportements et situations identifiés dans les journaux de bord, leur façon de les percevoir, leurs perceptions du milieu.	Accéder au continuum, se pencher sur une possible évolution des perceptions.	Entre le 30 mai 2023 et le 15 juillet 2023.

### 3.3 Participation à la recherche

#### 3.3.1 Critères de participation

Quant aux critères de participation à la recherche, l'objectif était de s'entretenir avec des femmes qui travaillaient toujours en service aux tables à Montréal et désiraient partager leurs expériences de violences genrées dans le milieu de la restauration, impliquant de prime abord qu'elles reconnaissent l'existence de tels comportements. Aussi, il était préférable de s'entretenir avec des participantes qui travaillaient en service aux tables depuis au moins trois ans, considérant que le secteur de la restauration a été grandement affecté par la pandémie qui a engendré de nombreuses fermetures par intervalles, et que plusieurs années d'expérience peuvent potentiellement permettre des entretiens plus riches ainsi qu'un certain recul. Considérant le sujet des violences genrées qui peut être délicat ainsi que le minimum d'expérience requis, les participantes devaient être âgées de 18 ans et plus.

Puisque les expériences sont spécifiques à chacune, il était question de s'entretenir avec trois à cinq serveuses, ou jusqu'à saturation des données (Bertaux, 2016). Nonobstant que ce nombre puisse sembler limité et qu'il entrave évidemment la possibilité de généralisation, il a été déterminé en fonction de la méthode des récits de pratique qui coïncide avec un objectif de compréhension en profondeur et en spécificité, ainsi qu'en tenant compte des limites pratiques de la recherche. En adéquation avec la théorie des rapports sociaux de genre mobilisée dans le cadre théorique, il importe toutefois de reconnaître la diversité des femmes, et donc de souligner que les expériences vécues face aux violences genrées ne sont pas les mêmes pour toutes (Auclair, 2016), un postulat qui doit être pris en compte dans l'entièreté de la recherche. Bien que les critères de diversité n'étaient pas centraux pour la sélection des participantes, une attention a été portée à l'âge, aux types d'établissements dans lesquels elles travaillent et au nombre d'années d'expérience de chacune lors des préentretiens pour tenter d'obtenir des profils et perspectives diversifiés (Savoie-Zajc, 2006). Il semblait pertinent que les portraits des serveuses varient sur ces aspects, considérant qu'ils peuvent potentiellement avoir une influence sur les expériences ainsi que sur les perspectives de ces dernières. De plus, bien qu'initialement, il était question de se concentrer sur la ville de Montréal puisqu'on y retrouve la plus forte concentration de restaurants et de bars, ce critère a été modifié en fonction des personnes qui ont démontré un intérêt à participer, étant donné que deux d'entre elles travaillaient à l'extérieur de l'île, mais à l'intérieur de la Région métropolitaine de

Montréal. Finalement, un questionnaire sociodémographique<sup>14</sup> a été rempli lors du premier entretien pour obtenir des portraits plus complets.

### 3.3.2 Portrait des participantes

Les participantes ont toutes débuté en restauration alors qu'elles étaient très jeunes, adolescentes, parfois mineures, avec peu ou pas d'expérience sur le marché du travail. Elles ont initialement occupé d'autres postes dans le secteur, par exemple celui d'hôtesse, avant de « devenir » serveuses. Trois d'entre elles sont dans leur vingtaine. Brooke et Julie sont âgées de 24 ans, et Marie-France, de 21 ans. Elles ont travaillé dans d'autres secteurs, et leurs années d'expérience en restauration varient entre quatre à dix ans. Julie travaille au-delà de 70 heures par semaine et sépare son temps entre deux établissements, et Marie-France et Brooke sont encore aux études et travaillent à temps partiel, mais peuvent travailler à temps plein durant l'été. Toutes les participantes dans la vingtaine ont suivi des études de niveau postsecondaire, et toutes ont déjà occupé ou occupent un poste de gestion en restauration en plus de celui de serveuse. Le fait que trois des participantes soient dans la vingtaine pourrait en partie être expliqué par les méthodes et critères de recrutement ainsi que par le fait que, comme mentionné précédemment, les 15-24 ans représentent 45% des personnes en service aux tables (CQRHT, 2021a, p.7). Lola, la quatrième participante, est dans la cinquantaine et travaille dans le même établissement depuis une trentaine d'années, mais possède plus de 40 ans d'expérience dans le milieu. Elle travaille présentement à temps partiel puisqu'elle tient aussi un deuxième emploi, qui n'est pas en lien avec la restauration. Les participantes ont travaillé et travaillent dans différentes villes de la Région métropolitaine de Montréal, et dans différents types d'établissements : des restaurants de type familial, des bars, des restaurants haut de gamme; parfois des entreprises familiales, parfois des chaînes. Certaines ont aussi temporairement travaillé dans d'autres régions ou provinces.

---

<sup>14</sup> Pour consulter le questionnaire sociodémographique, voir l'Annexe D.

Des noms fictifs ont été choisis par les participantes afin de protéger leur anonymat, à l'exception de Marie-France, qui a spécifiquement demandé à ce que son prénom soit utilisé. Initialement, il était prévu d'offrir à chacune l'option d'être nommée, un moyen de reconnaître leur contribution et leur agentivité. Cependant, préoccupé par le risque de répercussions négatives, le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPÉ) s'y est opposé. Suite à la demande de Marie-France, une nouvelle requête a été envoyée au CERPÉ. Sur recommandation du Comité, un formulaire de consentement spécifique adapté à la demande de la participante a été créé, et les extraits et citations retenus ont été validés et approuvés par celle-ci, une étape qui s'inscrit également dans le maintien d'une relation de confiance et davantage égalitaire (Gordon, 2019). La question éthique que soulève l'anonymisation mérite d'être abordée dans une perspective féministe. Dans un monde où la menace même de la violence fait violence aux femmes (Gaussot, 2016), la décision de s'identifier peut contribuer à un sentiment de reprendre du pouvoir ainsi qu'à une réappropriation de ses expériences (Gordon, 2019), et ainsi contribuer à déconstruire cette menace. Bien entendu, le choix de l'anonymat demeure tout autant valide et peut être tout autant « empowering » (*ibid.*); l'enjeu en est un d'agentivité. Aller à l'encontre de la volonté libre des participantes, ici des femmes majeures, équivaldrait non seulement à la négation de leur agentivité (*ibid.*), mais aussi à ignorer que les risques possibles associés à la participation à la présente recherche s'inscrivent dans son contexte même, celui d'une société patriarcale. Gordon (2019, p.544) mentionne : « Not fully crediting or attributing participants' voice can play a role in replicating experiences of marginalisation and does not allow individuals to address these oppressive structures, which goes against the core aims of feminist research ».

Le tableau récapitulatif ci-dessous permet un portrait concis et explicite des profils des participantes. Il présente leurs informations sociodémographiques ainsi que le nombre d'années d'expérience en restauration de chacune, le nombre approximatif d'heures travaillées par semaine, les types d'établissement dans lesquels elles travaillent présentement et les lieux de ceux-ci.

Tableau 3.2 Portrait des participantes

<b>Participant</b>	<b>Brooke</b>	<b>Julie</b>	<b>Marie-France</b>	<b>Lola</b>
<b>Âge</b>	24	24	21	58
<b>Ville de résidence</b>	Montréal	Longueuil	Montréal	Saint-Jérôme
<b>Niveau de formation scolaire</b>	Postsecondaire	Postsecondaire	Postsecondaire	Secondaire
<b>Aux études</b>	Oui	Non	Oui	Non
<b>Nombre d'années en restauration</b>	7 ans	10 ans	4 ans	42 ans
<b>Nombre d'heures de travail/semaine</b>	15 à 18 heures	70 heures	13 à 30 heures	25 heures
<b>Type d'établissement</b>	Bar	Restaurant chic et bar	Restaurant chic	Restaurant familial
<b>Lieu de l'établissement</b>	Montréal	Rive-Sud	Montréal	Laval



### 3.3.3 Recrutement

Le recrutement s'est fait à l'aide d'appels à participation<sup>15</sup> publiés sur les réseaux sociaux (Facebook et Instagram) ainsi que par l'entremise d'amies et famille. Poursuivant d'abord des objectifs d'accessibilité et d'égalité, le ton de l'appel se voulait familier, tenant également compte des pages visées. Toutefois, le CERPÉ, préoccupé par la possibilité qu'une telle approche attire l'intérêt de personnes d'âge mineur, nous a invités à adopter une formule « plus mature », un ton « plus professionnel », pour s'adresser à « des serveuses adultes avec expérience ». Il a donc fallu justifier ce choix, en réitérant les objectifs visant à établir une relation de confiance avec les participantes. Subséquemment, il nous a été possible de conserver l'appel tel quel. Le choix du ton et des plateformes ont également été faits en fonction du public ciblé, des femmes en restauration, dont la grande majorité est jeune. Pour tenter de rejoindre des personnes de différents groupes d'âge, des groupes Facebook destinés au recrutement de personnel en restauration et hôtellerie pour Montréal et les environs ont été contactés. Aussi, considérant que la plupart des personnes en service aux tables sont aux études, il semblait pertinent de tenter de recruter via les pages Facebook d'universités montréalaises. Cependant, sur la plateforme Facebook, la plupart des groupes possèdent des règles strictes concernant le contenu qui peut y être publié; une publication doit donc être autorisée par les personnes administratrices avant de pouvoir être visible pour les membres. Malheureusement, notre publication n'a pas été approuvée, probablement du au fait qu'elle dérogeait du but poursuivi par ces groupes, soit l'embauche de main-d'œuvre, et peut-être aussi du au sujet de la recherche, qui a pu causé méfiance chez certaines personnes administratrices. En ce qui concerne les pages universitaires, après près d'une semaine, seulement une page, celle de l'Université du Québec à Montréal, a autorisé la publication de l'appel à participation. Néanmoins, il n'a généré que quelques réactions et n'a pas permis de recruter de participantes. Il a alors été nécessaire de se réorienter vers une autre plateforme. De légères modifications ont été apportées à l'appel à participation, simplement pour l'adapter à la plateforme Instagram, où il a été partagé de nombreuses fois.

---

<sup>15</sup> Pour les appels à participation, voir l'Annexe E.

Les personnes intéressées à participer ont établi le contact par message privé. Plusieurs d'entre elles ne travaillaient toutefois plus en restauration, mais ont été remerciées pour l'intérêt porté envers la recherche, et ont donné leur autorisation d'être contactées si des changements méthodologiques liés aux critères de participation advenaient. Des préentretiens ont été fixés avec les quatre personnes ayant répondu à l'appel à participation et correspondant aux critères. L'une d'entre elles s'est éventuellement désistée faute de temps. Cette démarche a donc permis de recruter trois participantes, en plus d'une autre personne qui nous a été référée par une connaissance, pour un total de quatre participantes. Il est possible que le faible nombre de retours soit dû au thème de la recherche, les violences genrées étant un sujet délicat, qui peut également être méconnu de certaines. Aussi, la participation était entièrement volontaire et n'impliquait aucune rétribution monétaire.

#### 3.4 Traitement des données recueillies et analyse thématique

Puisque l'on s'intéresse au phénomène des violences genrées à l'endroit des serveuses à partir de leurs expériences et perceptions, une méthode d'analyse thématique a été mobilisée pour l'analyse des données recueillies. Cette méthode au caractère flexible permet une analyse en profondeur de données complexes (Braun et Clarke, 2006; King, 2004). De ce fait, elle se prête bien à l'analyse d'expériences et perspectives diverses (*ibid.*). Paillé et Mucchielli (2021, p.270) définissent ainsi la méthode d'analyse thématique : « Avec l'analyse thématique, la thématization constitue l'opération centrale de la méthode, à savoir la transposition d'un corpus donné en un certain nombre de thèmes représentatifs du contenu analysé, et ce, en rapport avec l'orientation de recherche (la problématique) ». Le recours à l'analyse thématique, consistant à « procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés » (Paillé et Mucchielli, 2021, p.270), a permis de procéder à l'analyse du corpus, celui-ci composé des récits de pratique et des journaux de bord, à l'aide d'une « démarche de thématization en continu » (Paillé et Mucchielli, 2021, p.275).

De façon concrète, les premiers entretiens ont d'abord été retranscrits à l'ordinateur puis annotés un à la fois. Plusieurs lectures ont été effectuées. En marge, chaque élément marquant en lien avec la problématique et le cadre théorique était associé à un thème (Paillé et Mucchielli, 2021). Le même processus a été réalisé pour le deuxième entretien. En ce qui concerne les journaux de bord, ils ont bien évidemment été lus suite aux secondes rencontres. Toutefois, abordés en détail lors de celles-ci et ayant surtout permis d'ajouter aux différentes violences genrées, il semblait davantage pertinent d'en analyser les contenus à partir des entretiens, à vrai dire, des verbatim de ces entretiens, plutôt que comme un corpus indépendant qui aurait été subséquemment intégré aux résultats. De plus, les versions livrées lors des rencontres sont plus riches en détails, les participantes ayant aussi été amenées à se questionner sur les effets de l'exercice et sur ses contenus. Cette formule se prête bien au caractère itératif impliqué par les méthodes de collecte de données mobilisées et la façon dont elles ont été appliquées, structurées, permettant aux personnes de revenir sur leurs expériences partagées et de les concevoir différemment.

Dans une analyse dite horizontale de l'ensemble du corpus (*ibid.*), les thématiques suivantes ont émergé : Relations de pouvoir, types de violences, perceptions et facteurs influents, culture du milieu, conditions de travail, impacts des violences genrées, marge de manœuvre et stratégies. Les éléments retenus ont été classés dans ces catégories. La culture du milieu comprenait initialement les normes, croyances, pratiques, et les conditions de travail. La marge de manœuvre a été intégrée aux perceptions. Les violences identifiées étaient aussi classées en fonction du « type », soit physique, verbale, sexuelle et division genrée du travail, puis en fonction des relations, selon qu'elles impliquaient des clients, des patrons ou des collègues. Ensuite, afin de présenter les résultats, et plus précisément les parcours et perceptions des participantes, nous avons procédé à la reconstruction de leurs récits individuels.

Finalement, le tout a été analysé à partir du cadre théorique et des concepts précédemment définis, dans une perspective féministe, en tenant compte des aspects communs et divergents entre nos résultats et ceux présentés dans la littérature scientifique. Ceci a permis, au chapitre 4, d'organiser les résultats en quatre points principaux. Les trois premiers points présentent les violences identifiées dans leurs parcours, soit : les violences sexuelles, physiques et verbales, les violences culturelles, qui permet d'aborder à la fois la culture du milieu de la restauration et la culture de la société dans laquelle s'inscrivent et se reproduisent les rapports sociaux de genre, et les violences

structurelles, qui aborde les conditions de travail, les ressources et la loi en lien avec les violences genrées dans le secteur de la restauration, pour une analyse plus macro des enjeux systémiques qui touchent les serveuses. Cette façon de procéder permet d'exposer la multitude de formes que prennent les violences genrées à l'endroit des serveuses en mettant en lumière comment elles se présentent concrètement, tout en tenant compte du fait qu'elles s'inscrivent dans un continuum, ainsi illustré, qui présente l'ampleur du phénomène. Enfin, la quatrième section présente les stratégies, qui ont émergé des entretiens des participantes. Les différents moyens élaborés par les serveuses pour traiter des violences genrées dans leur milieu sont séparés en cinq sous-thèmes, soit : Les stratégies pour composer avec les comportements déplacés de la clientèle, les stratégies pour composer avec les comportements déplacés des collègues et des patrons, les stratégies « d'évitement », les stratégies de support, ainsi que les stratégies mobilisées pour améliorer le milieu.

### 3.5 Dimensions éthiques de la recherche

Puisque la réalisation de cette recherche exigeait de travailler étroitement avec des êtres humains, il était impératif de considérer les enjeux éthiques relativement aux participantes. La première étape fut évidemment de cibler et considérer rigoureusement les gains et les risques les concernant en procédant à une demande d'approbation éthique (Crête, 2004). Suite à l'obtention de celle-ci, l'appel à participation a été lancé. Il était important que les femmes qui avaient démontré un intérêt à participer soient bien informées de nos objectifs de recherche et autres implications, afin d'assurer un consentement éclairé (*ibid.*). Un formulaire de consentement leur a été remis et a été lu de concert, et il leur a été rappelé régulièrement qu'elles pouvaient se retirer du processus à tout moment et que les informations obtenues de leur part seraient alors éliminées de façon sûre (EPTC, 2018). De plus, il était important d'assurer leur anonymat, considérant aussi que le sujet de notre recherche est sensible et que les participantes pouvaient craindre des représailles (Crête, 2004). Pour ce faire, les noms des établissements dans lesquels les participantes ont travaillé ne sont pas divulgués afin d'éviter une identification croisée, et elles ont été invitées à choisir des pseudonymes, à l'exception de la participante qui a demandé à utiliser son prénom. Aussi, les informations recueillies ont été conservées en lieu sûr (*ibid.*). Lors des rencontres, les participantes étaient libres d'aborder, de partager, de raconter ce qu'elles voulaient en lien avec les thèmes, sans contrainte de temps, et de s'abstenir sur ce qu'elles ne voulaient pas aborder.

De plus, dans le but de soutenir les participantes en cas d'inconfort, une liste regroupant des ressources d'aide<sup>16</sup> disponibles et accessibles avant, pendant et après la tenue des rencontres, pour différents besoins, a été remise aux participantes avant de débiter les entretiens afin qu'elles puissent en prendre connaissance. Cette liste était gardée à portée de main lors des rencontres, guidées par des valeurs telles que l'écoute, le respect et l'empathie (Paillé et Mucchielli, 2021). Une fois la recherche terminée, les participantes ont été contactées puis informées de la disponibilité du mémoire en ligne, dans le cas où elles étaient intéressées à le consulter. Préalablement au dépôt final de celui-ci, une synthèse d'environ de deux pages leur a été envoyée afin de leur partager les résultats de façon concise, en guise de reconnaissance pour leur précieuse contribution à notre recherche.

En ce qui concerne la communauté scientifique et l'université, il est important de répondre aux critères et exigences en matière d'éthique afin de ne pas « susciter la méfiance à l'endroit des savants et de la science » de la part des personnes (Crête, 2004, p.287). De plus, il est impératif de ne pas falsifier ses résultats et donc de toujours considérer la perspective des participantes et d'explicitier sa méthodologie, afin que les collègues puissent comprendre les démarches associées aux résultats présentés (EPTC, 2018).

Face à la société en générale, il est de notre responsabilité d'assurer que notre recherche ne cause pas de tort aux personnes, puisque, comme le mentionne Crête (2004), la science a entre autres pour but de « servir l'humanité », et donc les résultats devraient bénéficier à la société.

---

<sup>16</sup> Quelques ressources qui offrent des services gratuits, d'écoute, de soutien, d'intervention, de relation d'aide et de plainte : Info-aide violence sexuelle, Tel-Aide Montréal, L'Autre Maison, CALACS Trêve pour Elles, Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel, Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail.

## CHAPITRE 4

### ANALYSE ET DISCUSSION

Ce chapitre est consacré à la présentation des résultats qui ont émergé des entretiens et des journaux de bord des participantes ainsi qu'à l'analyse de ceux-ci, à l'aune des théories du *care* et des rapports sociaux de genre. Dans un premier temps, il sera question de présenter les expériences vécues et les perceptions des violences genrées en service aux tables des participantes rencontrées. Nous avons fait le choix de les présenter sous forme de récit individuel, permettant de mettre en récit les expériences spécifiques de celles-ci, dans l'objectif de leur donner une voix. Dans un deuxième temps, les violences genrées rapportées par ces dernières seront analysées de façon détaillée, structurées en trois grandes catégories, soit, les violences sexuelles, physiques et verbales, les violences culturelles, et les violences structurelles. Finalement, il sera pertinent de présenter les nombreuses stratégies qui ont émergé des entretiens et témoignent de l'agentivité des participantes, permettant de mettre en lumière de multiples compétences souvent naturalisées et occultées.

#### 4.1 Les violences genrées en service aux tables : les expériences vécues et les perceptions des travailleuses

La présente section raconte les grandes lignes des récits des participantes et rend compte de leurs perceptions du phénomène des violences genrées en restauration, à partir de leurs expériences. Les points saillants des parcours de chacune y sont aussi relatés. Dans l'ordre, les récits de Brooke, Julie, Lola et Marie-France sont présentés, suivis d'un bref résumé des résultats.

##### 4.1.1 Le récit de Brooke

Brooke est une passionnée de gastronomie et adore connecter avec les gens lorsqu'elle est en service. Elle avait 18 ans quand elle a commencé à travailler en restauration en tant qu'hôtesse, dans un établissement chic situé à l'extérieur de la province. Elle mentionne que cette première expérience difficile a « établi une norme » à l'époque. Son patron misogyne s'acharne sur elle, la sexualise et l'incite à tolérer les « clients désagréables et inappropriés » en véhiculant comme message qu'ils viennent avec le pourboire. Elle a alors l'impression de n'avoir aucune marge de manœuvre face aux comportements abusifs de son patron, et face aux comportements déplacés de la clientèle. Elle ressent beaucoup de rage et est confrontée à des dilemmes de valeurs. Elle reste,

parce que les pourboires sont généreux et elle a besoin de cet argent, puisqu'elle quittera bientôt pour poursuivre ses études à Montréal. À son arrivée en ville, elle décide donc de se diriger vers les bars, en espérant un environnement plus décontracté. Toutefois, c'est dans les bars qu'elle dit avoir vécu le plus de comportements qu'elle considère être des violences genrées, principalement perpétrées par des groupes d'hommes : « [...] je me suis sentie petite, comme si je faisais un sous-travail, comme si j'étais juste une pièce de viande ». Elle se fait agripper, harceler, et interpellé par des gestes et surnoms qu'elle dénote irrespectueux. À plusieurs reprises, elle se retrouve dans des situations impliquant des clients qui lui font craindre pour sa sécurité. Rien ne sera mis en place par son employeur pour éviter que cela se reproduise. De façon plus habituelle, elle sent que la clientèle la perçoit et la traite comme une « servante », et s'attend à ce qu'elle soit souriante et aimable à tout prix. Son expérience dans les bars est également marquée par ses relations. Elle se sent comme une « proie » vis-à-vis ses collègues et leurs intentions sexuelles. Durant les années qui ont suivi, elle s'est beaucoup questionnée face à ses expériences dans le milieu, l'amenant à percevoir que plusieurs hommes en position d'autorité ont abusé de leur pouvoir, également à des fins sexuelles. C'est donc dans des « dynamiques de pouvoir » qu'elle inscrit les violences genrées rencontrées dans son parcours, et souligne que le milieu est très propice aux abus :

Pour moi c'est beaucoup dans la relation de pouvoir, d'hommes qui, consciemment ou non consciemment, testent les limites de leur pouvoir sur une femme, et pensent que tout leur est dû, qui pensent qu'ils ont le droit au corps de la femme, de par leur position d'homme et de par leur position de client, ou de patron, ou de collègue, juste du fait que la femme est comme un peu à leur disponibilité, dans le milieu de la restauration.  
(Brooke)

Elle utilise fréquemment le terme « manque de respect » pour désigner les multiples comportements déplacés envers les serveuses, qu'elle qualifie parfois de misogynes et sexistes : « [...] ils peuvent nous manquer de respect dans leur ton, physiquement, dans leur manière de nous regarder, de nous toucher, de nous parler, qui sont ultimement vraiment genrées ». La buvette où Brooke travaille présentement représente pour elle un environnement sain. Elle a confiance en ses gérantes et sait qu'elle possède une bonne marge de manœuvre. Néanmoins, elle dit porter « un trauma » lié à ses expériences en restauration. Elle mentionne : « J'ai l'impression que le milieu il sera toujours là, puis qu'il va toujours y avoir ces places-là, puis que ça va être à moi de choisir les bonnes places où travailler ». Par rapport à la clientèle, sa perception a évolué avec le temps : « Aujourd'hui comment je le vois en fait, c'est que, le client n'est pas roi, et je connais mes limites.

Je vais m'obstiner, puis je ne vais pas m'excuser. [...] C'est la meilleure chose que j'ai apprise en fait, c'est quoi accepter en termes de comment les gens vont me traiter ».

#### 4.1.2 Le récit de Julie

« J'ai toujours été une amoureuse de la restauration », dit Julie, dans le milieu depuis plus de dix ans. Elle a travaillé dans de nombreux établissements, des restaurants de style familial, plusieurs bars et des restaurants haut de gamme. Elle a rencontré des clients aux comportements déplacés dans tous les établissements dans lesquels elle a travaillé, et également subi et observé des comportements déplacés provenant de collègues et patrons. Présentement, elle est à la fois serveuse et assistante-gérante à temps plein dans un restaurant gastronomique, et fait aussi des heures dans un bar avec service aux tables. Elle a suivi des cours en sommellerie, et prévoit continuer sa formation et faire carrière en restauration. Dès son premier emploi en service, alors qu'elle avait 14 ans, elle subit des commentaires déplacés de clients beaucoup plus âgés. Elle identifie également des comportements de collègues qui la mettaient mal à l'aise à l'époque et qu'elle perçoit désormais comme étant inappropriés. Suite à cette première expérience, elle décide de se réorienter. Elle travaillera en épicerie pendant un moment, et éventuellement, en restauration de façon simultanée. En épicerie, elle subira des violences sexuelles de la part d'un collègue plus âgé. Lorsqu'elle et d'autres, appuyées par une supérieure, décident de le dénoncer, la situation est gérée de manière à protéger l'établissement plutôt que le bien-être des employées. Elle quitte peu de temps après. Le gérant du second restaurant où elle a travaillé encourageait les comportements de clients qui pouvaient être harcelants et sexualisants. Elle mentionne également : « C'est déjà arrivé aussi que je me fasse engueuler par des clients, puis lui il était très comme "oui oui oui le client a toujours raison" ». Cette vision de la clientèle était présente dans presque tous les établissements où elle a travaillé. Selon elle, les comportements de la clientèle sont surtout influencés par les patrons et le milieu qui est « cultivé » par ces derniers. Elle mentionne à propos d'un autre patron qu'elle a eu dans le passé qu'il est bien intentionné, mais « cultive » néanmoins un environnement qui favorise les comportements déplacés des clients : « Si tu lui dis que t'es pas à l'aise, il va dire "okay les gars gérez cette table-là, je veux pas que les filles aillent là", mais il cultive ça puis il s'en rend pas compte, parce qu'il gâte ses clients qui sont saouls tout le temps, qui sont déplacés, qui sont des cochons ». Quant au restaurant dans lequel elle travaille actuellement, elle énonce d'abord qu'il s'agit dans un environnement où les violences genrées ne sont pas acceptées, mais mentionne



ensuite qu'il y a depuis quelque temps moins de prise en charge des comportements problématiques, notamment, des commentaires misogynes et sexualisants de collègues masculins, ce qui la désole. Elle n'hésite toutefois pas à les confronter, voulant protéger ses collègues, particulièrement les jeunes filles, mais n'a pas l'impression qu'elle détient le pouvoir de changer les choses. Néanmoins, elle remarque que les jeunes personnes qui débutent dans le milieu sont plus exigeantes par rapport à leurs conditions de travail, un aspect qu'elle trouve grandement positif. Elle définit les violences genrées ainsi :

Tout ce qui est autant physique, que parole, que comportement, qui est pas consentant, puis qui vise justement les filles en général. Tous les comportements que je remarque que les clients puis le staff ont, qu'ils ont pas envers les hommes [...]. Pour moi, dès que c'est pas consentant c'est une violence. [...] en soit la misogynie ça peut être une violence aussi, juste le faite que justement on est pris moins au sérieux, bien ça fait en sorte que les filles quand elles dénoncent des comportements, des violences genrées, bien elles sont pas prises au sérieux [...]. Puis c'est plate parce que pour moi, c'est quelque chose du quotidien. Le terme est fort quand même, c'est des violences aux femmes, mais c'est vrai, c'est ça. (Julie)

Pour ce qu'il en est de la clientèle, elle mentionne : « La limite par rapport au client, c'est facile, dit rien. Dit rien, elle travaille. That's it ». Selon elle, il vaut mieux faire fi des comportements déplacés, autrement, l'emploi deviendrait rapidement insoutenable.

#### 4.1.3 Le récit de Lola

Lola a débuté sa carrière en restauration il y a plus d'une quarantaine d'années. Elle a intégré le milieu à l'âge de 16 ans en tant que plongeuse et cuisinière dans un casse-croute, et a travaillé en service aux tables dans différents types de restaurants par la suite. À un moment de sa vie où elle s'est retrouvée dans une situation précaire engendrée par une séparation alors qu'elle avait un enfant à sa charge, elle décide d'aller travailler dans les bars. Elle n'a pas du tout apprécié son expérience et quitte après quelques semaines. Elle mentionne que l'horaire de nuit était exigeant et que la clientèle en état d'ébriété était très difficile, mais qu'elle avait besoin d'argent. Aujourd'hui, elle travaille dans le même restaurant depuis plus de trente ans. Elle apprécie beaucoup son travail, son patron, ses collègues et sa clientèle. À travers ses différentes expériences, elle se souvient avoir subi beaucoup de harcèlement lorsqu'elle était plus jeune, mais mentionne avoir développé

plusieurs stratégies depuis. C'est lors de l'entretien qu'elle se confie pour la première fois sur le sujet.

Au début, j'étais très très très naïve. Tout le monde était beau, tout le monde était fin. Je ne pensais même pas que des gars pouvaient avoir des idées de même, ou des monsieurs! Des monsieurs, des clients, des monsieurs d'affaires, mariés avec des enfants, puis, moi, ils me disaient : « Ah non! Tu t'en vas pas à la pluie, je vais aller te reconduire! », et là rendu à la porte, il essaie de t'embrasser. Et tu te dis, non non. Puis j'avais, quoi, 20 ans? 19 ans dans ce temps-là? Mais, aujourd'hui j'en prends plus de lifts, j'ai mon auto. Et de toute façon, comme je te dis, moi j'ai développé tellement de techniques qu'ils peuvent plus; ils sont comme bloqués avant même d'arriver... ou je leur parle de mon mari en partant. Pleins de techniques de défense. Mais moi je me fais plus harceler. Mais les petites filles au resto, oui! (Lola)

Dans son emploi présent, elle observe que ses jeunes collègues se font davantage harceler par les clients, et mentionne avoir également développé des stratégies pour tenter de les aider à se sortir de situations. Désormais, ce qui la dérange le plus, c'est la clientèle qui considère que le pourboire est facultatif, ou celle qui ne laisse que de piètres montants alors qu'elle a mis beaucoup d'efforts dans son service. Elle souligne aussi plusieurs comportements qu'elle considère comme des manques de respects, envers elle et ses collègues serveuses, qui se produiraient de temps à autre, comme la clientèle qui donne des ordres et fait preuve d'impolitesse, par exemple en l'interpellant en claquant des doigts, ou encore par « eille! ». Mais elle dit ne pas trop s'y attarder, et s'être en quelque sorte habituée : « [...] vient qu'on dirait qu'on les entend plus eux autres », et préfère aussi ne pas les confronter pour éviter des répercussions négatives : « [...] ces clients-là c'est des clients qui vont être fâchés puis qui vont faire un mauvais commentaire sur le restaurant ou sur la serveuse. [...] Puis je veux pas m'embarquer là-dedans parce que ça vaut pas la peine. Ça vaut pas la peine de perdre son nom pour un innocent ou pour un mal élevé ». Selon Lola, il est possible que la clientèle se permette davantage de comportements déplacés envers les femmes parce que les hommes auraient moins tendance à « encaisser ». Elle pense qu'il y aura toujours des gens qui manqueront de respect envers les personnes qui travaillent dans le domaine des services, par manque d'empathie et de compréhension face à l'emploi.

#### 4.1.4 Le récit de Marie-France

Marie-France a quatre ans d'expérience en restauration. Elle a débuté en tant qu'hôtesse dans un restaurant situé dans l'ouest du Québec, à l'âge de 17 ans. Dans ce premier emploi dans le secteur, elle subit la pression de sa patronne, qui lui donne sans cesse l'impression qu'elle fait tout de travers. Sa deuxième expérience est particulièrement formatrice, mais d'autant plus marquante. Elle devient rapidement serveuse et responsable de plancher dans un bar de Montréal, où elle est confrontée pour la première fois à plusieurs violences genrées. Des clients se permettent de la toucher et énoncent de nombreux commentaires déplacés à son endroit, le propriétaire priorise à tout prix le bonheur de la clientèle au bien-être des personnes en emploi, et le gérant est sexiste et misogyne. Marie-France est rapidement alarmée par les comportements problématiques de ce dernier et tente d'intervenir plusieurs fois en informant les personnes-ressources, mais rien n'est fait. Ce gérant sera éventuellement renvoyé lorsque des collègues le dénonceront pour agressions sexuelles. Quelque temps après, un collègue l'agresse physiquement sur le lieu de travail. Elle décide par la suite de donner sa démission. Deux semaines plus tard, elle est embauchée dans un autre bar. Son nouvel emploi lui cause énormément de stress et d'anxiété, mais elle se dit qu'elle doit probablement juste s'habituer à son nouvel environnement. À sa grande déception, son nouveau patron s'avère paternaliste et tolérant de clients aux comportements déplacés, ce qui la poussera à quitter. À la recherche d'un environnement sain, elle se tourne vers un restaurant déjeuner. Malheureusement, elle sera renvoyée sous prétexte qu'elle ne semble pas vouloir faire partie de la « famille ». Elle mentionne : « J'ai pris une pause après ça. Je me disais, qu'est-ce que je fais de ma vie! Je ne veux plus travailler! [...] Je pense que *I will hate every job I will have* ». Après plusieurs expériences négatives, elle en a assez de la restauration, mais elle est aux études et le service aux tables lui paraît financièrement être la meilleure option. Elle décide de « donner une dernière chance à la restauration », et est embauchée dans un restaurant familial chic, dans un environnement qu'elle dit sain, mais qui n'empêche pas les comportements déplacés de la clientèle. Aujourd'hui, elle se dit davantage équipée pour faire face à certaines violences, et se resensibiliser aux violences sexuelles :

Me faire regarder croche, me faire relooker, me faire envoyer chier par les clients parce qu'ils ont par leur assiette dans les deux prochaines minutes, ça ça arrive beaucoup, puis je suis vraiment plus équipée pour *dealer* avec la colère, donc ça c'est pas quelque chose qui me dérange particulièrement. (Marie-France)

Elle détecte rapidement les comportements déplacés et réagit sans hésitation pour protéger ses collègues, et a appris à respecter ses limites. Pour Marie-France, les violences genrées en restauration sont associées aux inégalités hommes-femmes et au milieu. Ses expériences lui donnent l'impression qu'il n'est pas possible d'échapper à la violence en restauration. De revisiter toutes ses expériences la « révolte » : « J'ai le gout de mettre le feu à la restauration, mais en même temps je sais que moi, toute seule, qu'est-ce que je peux faire? Pas grand-chose ». Lors du dernier entretien, elle mentionne avoir pris la décision de quitter le milieu pour de bon : « Faire un recensement de tout mon parcours, ça a vraiment réveillé en moi [...] la frustration, et tous les moments où j'ai été *trigger*, et toutes les émotions... Et je me suis dit, pourquoi? *Why do I put myself through this? The money is not worth it*. Plus maintenant en tout cas ».

#### 4.1.5 Les résultats, en résumé

Bien que la majorité d'entre elles ont dit beaucoup apprécier leur travail, toutes les participantes reconnaissent la présence de violences genrées en restauration et toutes soulignent qu'elles n'y ont pas leur place. Plus précisément, elles reconnaissent toutes subir et avoir subi des comportements déplacés dus à leur genre, mais aussi à leur jeune âge, et ont été témoins à de nombreuses reprises de ce même phénomène dans les différents milieux où elles ont travaillé. Elles identifient également plusieurs pratiques genrées discriminatoires et préjudiciables, qui seront abordées en détail dans les points suivants. Quant à Lola, la participante dans la cinquantaine, elle a plutôt abordé les manques de respects perçus de la part de la clientèle en lien avec le manque de reconnaissance et de compréhension face à l'emploi. Ceux-ci ont aussi été évoqués à quelques reprises par les participantes dans la vingtaine, qui cependant avaient davantage tendance à aborder les dimensions genrées et inégalitaires dans les situations, et dans l'ensemble, ont identifié considérablement plus de comportements déplacés et pratiques discriminatoires. Cela peut toutefois être expliqué par le fait qu'elles auraient été davantage sensibilisées sur le sujet et y sont plus fréquemment confrontées dû à leur âge, des éléments qu'elles soulignent elles-mêmes, et que Lola travaille depuis plus de 30 ans au même endroit, un milieu qu'elle qualifie de « simple », où elle n'a pas observé de comportements déplacés provenant de collègues, ni de personnes en position d'autorité. Chacune d'entre elles a vécu des situations qu'elles dénotent plus marquantes et qu'elles ont racontées plus en détail, qui leur ont fait perdre leurs moyens, et parfois les ont poussées à quitter leur emploi; certaines mentionnent avoir subi des traumatismes.

D'après les récits, les comportements sont désignés comme étant déplacés dès lors qu'ils engendrent des répercussions ou des affects négatifs, lorsqu'il y a absence de consentement, et lorsqu'il y a abus de pouvoir ou qu'une tentative d'asservissement est perçue. Le geste posé, le fait d'insister, le ton, le regard, le choix de mots sont des indices mentionnés par toutes les participantes leur permettant d'en conclure à un comportement déplacé ou à une mauvaise intention. Par exemple, Marie-France mentionne par rapport à la misogynie de patrons, collègues et clients : « C'est la façon qu'ils nous parlent, le ton, comment ils nous regardent ». Lola décelait ainsi le harcèlement sexuel des clients : « [...] dans leur regard, dans ce qu'ils pouvaient lancer comme commentaires des fois, puis ils t'invitent, puis ils t'invitent, puis ils t'invitent ». Cependant, les participantes ont également toutes soulevé être désensibilisées face à la majorité des comportements déplacés qu'elles rencontrent de façon plus récurrente. De ce fait, un comportement peut être qualifié de déplacé sans qu'elles énoncent nécessairement avoir subi de répercussions nuisibles. À l'inverse, il arrive qu'elles atténuent un comportement, mais y attribuent des affects négatifs. Cet aspect sera illustré au point qui aborde les violences culturelles. Les comportements sont parfois hiérarchisés, certains considérés pires ou moins « acceptables » que d'autres, en fonction des expériences, des affects et des croyances des participantes. Brooke mentionne : « C'est sûr qu'il y a différents degrés. Il y a aucun monde où une claque sur les fesses c'est acceptable à quelqu'un que tu connais pas ». Marie-France mentionne : « J'oserais jamais dire à quelqu'un que ce qu'il a vécu est pas grave, mais je pense qu'on peut toutes s'entendre pour dire qu'il y a des choses qui ont plus d'impact et de conséquences. [...] il y a des violences moins graves, mais il y a jamais de répercussions moins graves », et compare à titre d'exemple une gifle à un viol. Pour Julie, c'est le consentement, propre à chaque personne, qui trace la limite de ce qui est acceptable ou pas.

Au cours des entretiens, elles se remémorent l'étendue de tout ce qu'elles ont vécu, et leurs récits témoignent d'une évolution au niveau de leurs perceptions. Avec un recul sur leurs parcours, elles identifient plusieurs violences genrées qu'elles ne percevaient pas nécessairement comme telles à l'époque, notamment des pratiques discriminatoires et des comportements genrés. Les comportements déplacés rapportés par les participantes sont des comportements non désirés, parfois associés au type d'établissement, incluant l'emplacement, les heures d'ouverture et le type de clientèle, mais surtout à des facteurs interinfluents relevant principalement de la culture du milieu. Toutefois, bien qu'ils puissent être présents dans tout type d'établissement, les

comportements déplacés et extrêmes seraient plus fréquents dans certains endroits associés au *nightlife*, particulièrement les bars. Les participantes établissent à quelques reprises un lien entre la consommation d'alcool, la fonction principale dans ce cas-ci, et les comportements déplacés des clients, patrons et collègues. Elles soulignent aussi que la relation avec la clientèle est différente dans les bars, où l'efficacité est prioritaire à un service personnalisé en raison de l'achalandage accru, et où le fait d'interagir avec des personnes intoxiquées est fréquent et poserait des difficultés supplémentaires. De façon globale, pour les participantes dans la vingtaine, les violences genrées envers les femmes en restauration s'inscrivent dans des systèmes inégalitaires et capitalistes, et surtout dans des rapports de pouvoir, qui peuvent être exacerbés par l'environnement de travail et le contexte de service aux tables.

Enfin, les trois participantes dans la vingtaine insistent sur le fait que les comportements déplacés proviennent majoritairement d'hommes, patrons, collègues et clients, mais qu'ils peuvent aussi être perpétrés et exacerbés par des femmes. Les participantes soulignent également qu'elles parlent à partir de leurs propres expériences.

#### 4.2 Les violences genrées à l'endroit des serveuses et le continuum

Comme précédemment mentionné en début de chapitre, afin d'exposer les formes d'oppression des serveuses, nous proposons de les analyser en quatre points. À titre de rappel, la première catégorie regroupe les violences directes, la deuxième aborde les violences culturelles, et la troisième porte sur les violences structurelles. Le quatrième point présente les stratégies des serveuses, preuves de leur agentivité. Évidemment, comme les violences s'inscrivent dans un continuum, elles se recoupent et s'imbriquent. De les aborder ainsi permet de mettre en lumière tous les éléments mis de l'avant par les participantes et par le fait même, d'illustrer le continuum des violences genrées, dans le but de rendre le phénomène des violences genrées en restauration et ses impacts davantage visibles.

#### 4.2.1 Violences directes : Violences sexuelles, physiques et verbales à l'endroit des serveuses

Ce point présente les éléments partagés par les participantes pouvant être associés aux violences directes, c'est-à-dire, des violences qui peuvent être en premier lieu caractérisées comme des actes, commis par une personne aux dépens d'une autre (Galtung, 1969). Les violences directes comprennent les violences sexuelles, aussi abordées en lien avec l'âge, les violences physiques et les violences verbales. Dans ce même ordre, elles sont présentées, pour finalement être analysées dans une perspective féministe à partir des théories des rapports sociaux de genre et du *care* susmentionnées. Même si elles sont qualifiées de directes, ces violences résultent également de la culture de notre société patriarcale, de croyances et de normes genrées discriminatoires qui se transpose en restauration, illustrant comment les violences se recoupent et se rapportent les unes aux autres.

Les participantes ont souvent été sexualisées, par des clients, collègues et patrons et font état de nombreux commentaires en référence à leur apparence physique et à leurs corps, ainsi que de gestes et de touchers à leur endroit, exposant la dimension sexualisée de leur travail (Adkins, 1995; Dowling, 2012; Matulewicz, 2015; Soares, 1998). Elles ont également subi des violences physiques genrées de nature non sexuelle, et ont été visées par nombre de commentaires sexistes et misogynes. Lorsqu'ils sont considérés en tant que comportements déplacés, ces commentaires et ces gestes sont associés au sexisme et à la misogynie, et perçus comme des tentatives de domination, d'asservissement, par les participantes.

##### 4.2.1.1 Violences directes : Violences sexuelles

Les violences sexuelles non physiques comprennent les commentaires sexualisants, qui se présentent souvent comme des compliments, des blagues et des avances non désirées, et les exigences en lien avec l'apparence physique des serveuses.

Les participantes dans la vingtaine dénoncent à plusieurs reprises s'être senties objectivées dans le cadre de leur emploi, un aspect qu'elles trouvent « dommageable » et « lourd ». Par exemple, Brooke mentionne : « [...] j'ai déjà eu des personnes qui m'ont demandé! Pour que je les serve! Je les avais jamais servis de ma vie, mais ils ont fait genre "moi je veux elle, pour mon événement privé dans la salle privée en arrière" ». Julie dit qu'en tant que femmes, les serveuses se font

d'autant plus objectivées du à leur profession. Les commentaires et propos rapportés par les participantes peuvent être explicitement sexualisants, sexuellement explicites, et prendre la forme de critiques ou de compliments, qui à répétition peuvent devenir harcelant. Par exemple, Julie mentionne :

Souvent c'est ça, tu vas avoir comme réponse : « c'est juste des compliments ». Ouais, mais un moment donné c'est harcelent. C'est beau se faire dire « t'es dont bien belle », mais si à chaque fois que tu croises la personne, « ah t'es dont bien belle, t'es dont bien belle, ah ça ça te fait dont ben bien, t'es dont bien belle, t'es tellement une belle fille », ça devient **gossant**<sup>17</sup>, ça devient **harcelant**! [...] Moi c'est ça que j'ai eu beaucoup, du harcèlement de clients qui lâchent pas, mais parce que c'est des compliments, ça passe.  
(Julie)

Pour Julie, le prétexte de la bonne intention associée aux compliments rend invisible qu'il s'agit en fait de comportements déplacés associés à la violence sexuelle dans certains cas. Elle explique que pour cette raison, il serait mal vu d'y réagir négativement, l'autre personne pouvant simplement défendre un acte de politesse. Les commentaires sexualisants, associés aux violences sexuelles, peuvent aussi se dissimuler sous forme de blagues ou d'avances non désirées, dans le genre de : « La serveuse est pas sur le menu? Je suis déçu! » (Julie). Marie-France mentionne des commentaires tels que : « Tu viens tu avec la bouffe? », ou : « Je te paye deux *shots* puis tu me french ». Brooke donne à titre d'exemple : « T'es dangereuse toi, tu me donnes des idées ». Deux serveuses dans la vingtaine, qui disent apprécier la dimension du flirt au travail, mentionnent que les blagues à connotation sexuelle entre collègues étaient fréquentes dans certains établissements. Comme soulevé par Lerum (2004), pour les participantes, ces blagues ainsi que le flirt peuvent s'inscrire dans des relations amicales préétablies ou dans des interactions où l'objectif est réciproque et l'amusement est partagé. Lorsque les intentions perçues ne sont pas réciproques, sont empreintes de réelle misogynie, ou expriment une tentative de domination et s'inscrivent dans des relations de pouvoir inégalitaires, il ne s'agit plus de blagues, ni de flirt, mais de comportements déplacés à leurs yeux. Cette nuance semble pour elles facilement identifiable, mais elle ne le serait pas pour leurs collègues masculins, et par conséquent, le fardeau d'établir la « limite » est une tâche

---

<sup>17</sup> Les mots en gras dans les extraits des participantes sont des mots sur lesquels elles ont mis de l'emphase à l'oral. Le gras est utilisé pour tenter de rendre justice à leurs témoignages.



supplémentaire qui leur revient, en écho à Giuffre et Williams (2004). Brooke mentionne : « J'aime ça flirter. J'appelle souvent du monde mon beau, ma belle. Ça fait partie de moi, mais il y a des personnes qui voyaient ça puis qui poussaient ça trop loin ». Elle ajoute : « Il faut tout le temps que tu fasses attention, tu peux flirter, mais pas trop, parce que si tu flirtes trop, après ça tu le sais que cette personne-là va essayer de t'embrasser au staff party quand t'es saoule », une compétence, celle de savoir correctement « refroidir » les clients, soulevée dans la littérature à plusieurs reprises (Hall, 1993b; Laperrière, 2014; Soares, 1998). Julie considère que des collègues masculins allèguent souvent l'ambiguïté pour se départir de la responsabilité de s'éduquer sur le consentement, et la blague pour ne pas être tenus responsables de comportements qu'ils savent inappropriés, mais on le luxe de pouvoir perpétrer, de par leur position d'hommes. Lorsqu'elle réagit, ils lui répondent : « Ben là, tu vas pas te fâcher pour ça! ». Elle mentionne : « Puis comme ça c'est toi qui a l'air de la méchante si tu pognes les nerfs, parce que c'est "juste des jokes", [...], mais j'aime mieux passer pour la méchante, que mon staff soit pas à l'aise ». Kelly (1989/2019, p.23), en parlant des violences sexuelles subies par les femmes, mentionne que « les plus communes sont aussi les plus susceptibles d'être définies par les hommes comme des comportements acceptables, par exemple le fait de considérer le harcèlement sexuel comme "un petit jeu" ou "juste une blague" », ce qui correspond aux observations des participantes, et atteste d'une charge supplémentaire attribuée presque exclusivement aux femmes en matière de consentement.

D'autres comportements sexualisants de la part d'hommes, clients, patrons et collègues, sont moins flagrants, mais seraient plus courants, comme les regards soutenus et insistants sur leurs corps, leurs seins et leurs fesses. Brooke mentionne par rapport aux clients : « Moi j'existe en ce moment. Je fais ma job. Mais parce que je suis derrière un bar, je suis comme un zoo! ». Des hommes ont insisté pour obtenir leur numéro de téléphone, les ont questionnées sur leur statut amoureux et leur vie sexuelle, ont commenté, directement ou indirectement, leur visage, leur coiffure, leurs seins, leurs cuisses, leurs fesses, leur poids, leurs tenues... dans le contexte de leur travail.

Au-delà des commentaires à connotation sexuelle, des personnes en position d'autorité ont aussi contribué à la sexualisation des serveuses à travers des « exigences professionnelles ». Comme mentionné dans la revue de littérature (Donovan, 1919; Dowling, 2012; Hall, 1993a; Pector-Lallemand, 2022), les participantes identifient des différences au niveau des exigences en lien avec l'apparence physique entre les serveuses et les serveurs, perçues par plusieurs d'entre elles comme

discriminatoires. Bien que ces exigences s'inscrivent également en tant que violences culturelles, témoignant notamment de jugements sexistes internalisés, selon les exemples fournis par les participantes, elles ne peuvent être dissociées de la sexualisation des serveuses, et sont donc abordées en tant que violences sexuelles. Les participantes dans la vingtaine ont à quelques reprises été réprimandées par leurs patrons et parfois par leurs patronnes pour ce qu'elles portaient et jugent que ces réprimandes pouvaient être non fondées. Par exemple, un short trop court, pourtant moins court que celui d'un collègue masculin. Des codes ou restrictions vestimentaires devaient être respectés dans la plupart des établissements où elles ont travaillé. Également rapporté dans la littérature (Dowling, 2012; Pector-Lallemand, 2022; Soares, 1998), des hommes en position d'autorité ont déjà exigé d'elles ou de collègues qu'elles portent du maquillage. Julie se remémore l'uniforme qu'elle s'est autrefois vu imposer et qu'elle se souvient détester, un uniforme pensé pour « mouler » les corps des serveuses, le propriétaire voulant « vendre une image de belles serveuses sexy ». L'enjeu n'est pas l'uniforme en soi, mais le fait qu'il est imposé, généré et délibérément utilisé dans un objectif de sexualisation de jeunes femmes à des fins pécuniaires par des personnes en position de pouvoir, illustrant une instrumentalisation des corps des serveuses. En parlant du gérant de ce même établissement, elle raconte : « Il disait souvent des trucs [troublants] comme qu'il engageait pas des serveuses laides. Puis je me souviens qu'il disait aux serveuses genre "t'es vraiment due pour te raser". Il regardait nos jambes ». Dans son cas, Julie a internalisé certaines de ces exigences comme des exigences professionnelles : « [...] moi je me suis toujours fait dire des choses comme "c'est vous la face du resto", donc pour moi c'est toujours important d'être bien arrangée », faisant écho à la dimension culturelle qui sera traitée plus loin. Brooke, indépendamment de ce qu'elle portait, s'est fait demander à quelques reprises par des patrons et patronnes dans différents établissements de dissimuler ses « courbes », des exigences qu'elle associe elle-même à la sexualisation des femmes et de leurs corps. Le patron dans le premier établissement où elle a travaillé, qui a parfois qualifié son corps de « distrayant », l'a aussi déjà incité à mettre certaines parties de son corps en valeur pour obtenir des pourboires plus généreux.

Lola, qui dans le passé devait travailler en jupe et en chemise, dit que l'accoutrement était incommodant et exigeait beaucoup d'entretien en dehors des heures de travail : « Quand j'ai commencé, on était obligées d'être en jupe, on était toutes en jupes. [...] une blouse blanche, tu peux pas laver ça comme un gilet, puis il faut que tu la repasses ». Elle et ses collègues se sont

donc mobilisées et ont demandé à ce que des changements soient apportés à l'uniforme. Désormais, elles peuvent porter des pantalons et des t-shirts, pourvu qu'ils soient noirs et de style « propre ». Elle associe la flexibilité de son patron à l'évolution de la mode, et mentionne qu'il n'hésite toutefois pas à se prononcer lorsqu'il juge que les choix vestimentaires des serveuses ne conviennent pas.

Bien qu'elles soulignent que les violences sexuelles impliquant un contact physique sont plus rares, elles sont présentes dans tous les entretiens, et proviennent aussi de toute part. Des patrons, des collègues, des clients et parfois des clientes, se sont permis de les toucher sous différents prétextes, dans différents contextes. La blague serait encore une fois souvent alléguée par les personnes qui commettent ces gestes non désirés. Des participantes ont subi des touchers sur leurs seins et sur leurs fesses, de la part de patrons, clients, et clientes, des collègues et des patrons ont tenté de les embrasser, et des gestes insinuants à des faveurs sexuelles ont été commis. Un homme en position d'autorité s'est permis de mettre ses mains sur la poitrine de Brooke alors qu'elle discutait avec un collègue, alléguant qu'elle avait elle-même ses mains sur le torse de son ami. Julie se rappelle avoir été sous le choc après qu'un client, accompagné de sa femme et de ses enfants, lui ait inséré du pourboire entre les seins. Elle insiste sur le fait que ce genre de chose n'arrive habituellement pas dans cet établissement, ce qui sur le coup l'a d'autant plus déstabilisée. Lorsqu'une cliente s'est permis de lui taper les fesses au passage, Marie-France est également bouleversée. Comme Julie, elle mentionne avoir été davantage déconcertée puisqu'elle n'aurait pu anticiper ce type de violence dans cet environnement de travail. Les participantes font aussi état de harcèlement sexuel, de coercition sexuelle et d'agressions sexuelles commis par des patrons, collègues et clients à l'endroit de collègues serveuses.

Finalement, elles rapportent aussi des gestes physiques de la part de clients qui seraient moins flagrants et qu'elles associent à des comportements sexuels : la clientèle peut insister pour leur faire la bise et prétendre à un acte de politesse, envahir leur espace physique ou tenter d'imposer une proximité, leur flatter une main, un bras, ou les agripper au passage, les enlacer ou leur mettre une main dans le dos ou sur l'épaule. À noter que ces gestes physiques sont la plupart du temps associés à des intentions sexuelles, mais pas toujours. Dans de tels cas, ils seront tout de même considérés comme des tentatives de domination par les participantes et s'inscriront en tant que violences physiques. Les violences physiques sont des violences directes qui impliquent un contact physique

et ne s'inscrivent pas de prime abord en tant que violences sexuelles. Tout comme les violences sexuelles physiques, elles sont rares, mais demeurent présentes. Notamment, Marie-France s'est fait étrangler par un collègue, et Julie fait état d'une situation similaire survenue dans un autre établissement.

#### 4.2.1.1.1 Violences sexuelles et enjeux liés à l'âge des serveuses

S'ajoutant à la dimension du genre, l'âge est un autre aspect qui revient souvent dans les entretiens, particulièrement en lien avec les violences sexuelles, un facteur qu'elles inscrivent aujourd'hui dans des relations de pouvoir. Même si les participantes sont pour la plupart encore très jeunes, elles ont toutes souligné la « naïveté » avec laquelle elles sont entrées dans le milieu de la restauration, qu'elles ont associé à l'âge et qui fait contraste avec le milieu, où elles ont été ouvertement confrontées à des comportements déplacés de la part d'hommes pour la première fois. Marie-France se rappelle avoir été rapidement déstabilisée : « Je ne pensais pas que c'était quelque chose qui se produisait dans la vraie vie. Je pensais que c'était des trucs de films. Je savais qu'il y avait des gens dans la vie qui faisaient des attouchements, des agressions, mais **pas** en restauration ». Des participantes observent aussi que les jeunes serveuses feraient plus souvent l'objet de certains comportements déplacés, dont les propos sexualisant, provenant d'hommes la plupart du temps plus âgés qu'elles :

[...] j'ai réalisé que, les pires trucs que j'ai entendus, c'était quand j'étais mineure. Les trucs les plus déplacés qui me sont arrivés, c'était quand j'étais mineure; c'est fou à quel point je me faisais dire des choses, par des gens beaucoup trop âgés, mais aussi, par des gars dans la vingtaine-trentaine. (Julie)

Des hommes ont souligné leur apparence jeune et parfois renchéri avec des commentaires à connotation sexuelle au cours d'une même interaction. Julie souligne qu'elle voit cette même dynamique se reproduire dans son emploi présent. Par exemple, un cuisinier fait des avances à de jeunes serveuses alors qu'il a plus du double de leur âge et justifie ses actions par le fait qu'elles sont d'âge majeur. Lola, qui signale s'être fait souvent harceler lorsqu'elle était plus jeune, a aussi observé dans son milieu de travail que les jeunes filles subissent davantage de harcèlement de la part de clients, encore une fois plus âgés :

La fille du propriétaire, justement, il y a un monsieur qui vient à tous les samedis et il la harcèle! Puis il veut l'amener en voyage, puis il veut qu'elle aille manger avec lui au restaurant, puis elle est toute fine, toute compréhensive, et elle trouve qu'il fait pitié. [...] Puis on lui dit « écoute X, c'est non! Mais-y un stop! Dis-lui non! Dit lui que t'as ton chum puis que t'as pas de temps à... puis que tu partiras pas en voyage avec! » Elle est trop gênée de lui dire non, c'est une petite fille qui a un bon cœur, trop fine. Bien c'est ça, j'ai vécu ce qu'elle vit maintenant. (Lola)

Dans son passé, des hommes, clients et patrons, ont tenté de profiter de Lola dans des actes prémédités, par exemple en essayant de l'embrasser après l'avoir raccompagnée chez elle sous prétexte qu'ils tenaient à sa sécurité. Par rapport à la situation impliquant son patron, elle souligne qu'elle était jeune et n'avait pas l'impression de pouvoir y faire grand-chose. Elle se souvient être habitée par un sentiment de honte. L'inconfort causé par la présence de son patron sur le lieu de travail devient insoutenable et elle quittera son emploi quelques jours plus tard. La situation racontée par Lola démontre aussi comment violences sexuelles et structurelles peuvent interagir. Dans les situations où démissionner semble être la seule issue, les serveuses se retrouvent davantage précarisées, contribuant à une répétition de rapports de pouvoir inégalitaires et illustrant un accès inégal aux ressources. Cet aspect sera abordé plus en profondeur au point portant sur les violences structurelles.

Les participantes reconnaissent qu'à leurs débuts, leur jeune âge les plaçait davantage en position de vulnérabilité pour les violences sexuelles, particulièrement face aux hommes plus vieux, et particulièrement lorsque ceux-ci étaient en position d'autorité. Plusieurs ont abusé de leur pouvoir, souvent à des fins sexuelles. Brooke est aujourd'hui dégoutée lorsqu'elle pense à un ancien patron, qui avait 18 ans de plus qu'elle au moment de leur fréquentation : « Je pensais que ce n'était pas qu'il aimait les jeunes filles, mais qu'il m'aimait moi, pour ma maturité, mais après ça il a commencé à aller vers mes amies du bar qui avaient mon âge ». Elle fait également mention de situations de consentement très floues, impliquant des hommes en position d'autorité et plus âgés, de l'alcool et de la drogue, et souligne être marquée par la sexualisation qu'elle a subie dans son parcours : « Il n'y a pas un homme avec qui j'ai travaillé, dans la restauration, qui n'a pas essayé de coucher avec moi. Toute opportunité. Des boss, des patrons, des collègues, des gens en couple, des gens mariés, des gens dont je viens de servir les enfants ». D'ailleurs, dans le cadre de son premier emploi en restauration, le patron lui dit l'avoir embauchée pour son « beau petit cul ».

Brooke, alors adolescente, a à peu près le même âge que sa propre fille. Le facteur âge est mis en évidence à d'autres moments, aux sections 4.2.2.2 et 4.2.3.1.

#### 4.2.1.2 Violences directes : Violences verbales

Les participantes ont fait l'objet de comportements verbaux agressifs et d'attitudes méprisantes de la part d'hommes et parfois de femmes. Les violences verbales rencontrées pouvaient se présenter sous forme de menaces, d'insultes et de commentaires misogynes et sexistes. Par exemple, Marie-France se souvient de propos d'un gérant avec qui elle a travaillé par le passé :

Je me rappelle qu'il disait des trucs du genre « les femmes, vous êtes tellement émotives, on peut pas vous gérer sur le plancher. C'est tellement difficile vous apprendre des trucs, c'est tellement plus facile travailler avec les hommes, moi tu vas voir j'engage plus de femmes, j'engage juste des hommes, vous êtes assez ». (Marie-France)

À table, il arrive que des clients agissent de façon paternaliste et tentent de leur donner des ordres, ou cherchent à les humilier. Un client, au moment de passer sa commande de boisson, dit à Brooke : « Ah, puis vas donc me faire un sandwich, j'ai faim ». Julie se souvient d'une tablée d'hommes qui s'esclaffent suite à la requête de leur ami, qui lui avait demandé de s'asseoir sur ses genoux afin qu'elle le nourrisse. Les violences verbales peuvent aussi se transposer à l'extérieur du restaurant. Brooke mentionne s'être retrouvée dans une position délicate et effrayante lorsqu'un client qui était entré en contact avec elle via les réseaux sociaux est rapidement devenu harcelant et méprisant, portant atteinte à sa sécurité.

De plus, comme l'avait souligné Hall (1993a) et comme en témoignent les récits des participantes, les clients utilisent de nombreux termes pour s'adresser particulièrement aux femmes en service aux tables, qui peuvent avoir un impact dégradant. « Cocotte », « ma belle fille », « beauté », « *sweetheart* »; ces termes, qui hors contexte découlent d'un registre affectueux, sont exprimés avec mépris par les participantes, provenant souvent d'une clientèle masculine plus âgée et perçus comme des tentatives d'asservissements. Lola indique : « Un tel monsieur, je me rappelle encore de lui, il arrivait puis il disait “mon petit chat, comment ça va mon petit chat?” Ça se fait pas, je te connais pas ». Brooke mentionne d'ailleurs à titre de stratégie donner son nom pour tenter d'éviter les surnoms et instaurer une relation plus égalitaire, mais cette stratégie n'est toutefois pas

infaillible : « Quand tu le sais que quelqu'un connaît ton nom puis qu'après ça il décide quand même de t'appeler cocotte, ma belle, des choses comme ça, pour moi il y a une action posée derrière, de non-respect ». Certains commentaires sexistes peuvent être plus subtils, mais n'en demeurent pas moins lourds, comme des clients qui demanderont à la serveuse d'éviter les « bières de filles ». Des clients ont aussi commenté leurs attitudes à des moments où elles ont laissé paraître, parfois de façon stratégique, autre chose que réciprocité et amabilité. On leur fait remarquer qu'elles ne sourient pas, et l'on suppose qu'elles sont donc « vexées », « bêtes » ou « frustrées ».

#### 4.2.1.3 Analyse : Violences sexuelles, physiques et verbales, à l'aune des théories féministes

Dans une perspective féministe, les violences sexuelles rapportées par les participantes révèlent que les serveuses sont grandement sexualisées. Les blagues faites par les clients portent parfois une connotation sexuelle qui suggère que les serveuses peuvent être « consommées », telle de la nourriture. Les avances impliquent qu'elles sont sexuellement accessibles, disponibles et intéressées. Les compliments, même s'ils ne comportent pas nécessairement de connotation sexuelle explicite, font exclusivement référence à leur apparence physique et s'inscrivent également dans un processus de sexualisation, les serveuses ayant mentionné se sentir maintes fois objectivées. De ce fait, les compliments, les blagues, les avances et autres violences sexuelles non socialement répréhensibles mentionnés sont en effet des violences sexuelles, qui s'inscrivent toutefois en tant que pratiques sociales au sens de Walby (1990). En d'autres mots, alors qu'elles sont qualifiées de comportements déplacés non désirés par les participantes, elles se dissimulent sous des comportements qui sont socialement acceptés. D'ailleurs, en parlant des violences sexuelles les plus courantes chez les femmes, Kelly (1989/2019, p.23) dit qu'« elles ont moins de chances d'être définies légalement comme des délits ». Puisqu'ils s'inscrivent en tant que pratiques sociales, ou plutôt, en tant que conventions, de normes, ces comportements sexuels non-physiques sont par conséquent davantage invisibilisés, de la même façon que certains gestes physiques non répréhensibles. Par exemple, dans un contexte interactionnel, la formule des compliments, de prime abord une pratique sociale, devient une expression de la hiérarchie hommes-femmes (Devreux, 2021) : Les hommes, complimentent, et il est attendu des femmes qu'elles acceptent ces compliments en guise de reconnaissance des hommes et de leurs statuts, tout en restant humbles (Bourdieu, 1990). Ces attentes seraient d'autant plus élevées en restauration, dû entre autres à la reproduction de cette division entre la sphère productive et la sphère reproductive (Dunezat, 2016;

Kergoat, 2001) qui semble y subsister. Ces normes comportementales genrées réduisent la marge de manœuvre perçue par les serveuses, permettant une reproduction de rapports de pouvoir inégalitaires. Ces aspects seront abordés plus en détail à l'analyse de la section suivante portant sur les violences culturelles.

Les exigences en rapport avec l'apparence physique, comme le maquillage par exemple, sont des exigences genrées et discriminatoires, directement associées aux violences physiques, sexuelles et verbales. Elles attestent de tentatives de domination par des tentatives de contrôle des corps des serveuses, comme mentionné par Pector-Lallemand (2022). Les corps des serveuses sont alors instrumentalisés, à des fins d'exploitation par les personnes en position de pouvoir (Walby, 1990). Dans une perspective féministe, l'imposition d'uniformes genrés et parfois sexualisant ainsi que toute autre exigence genrée concernant l'apparence physique des serveuses sont des tentatives de domination au sens de Bourdieu (1990, 1998), qui s'inscrivent en tant que processus social qui contribue à la reproduction d'inégalités hommes-femmes (Descarries, 1998). Ces exigences renferment de la violence symbolique, contribuant à des normes genrées en lien avec l'apparence physique imposées aux femmes (Bourdieu, 1990), qui servent aussi à la différenciation à partir de caractéristiques physiques construites (Haicault, 2000). Elles perpétuent une conception des femmes associée à des aspects physiques avant tout, ce qui peut également invisibiliser leurs compétences et ainsi contribuer à leur infériorisation (Bourdieu, 1990). Bourdieu atteste à propos des femmes en tant que porteuses de symbolisme associé à la domination masculine :

[...] elles doivent manifester le capital symbolique du groupe dans tout ce qui concourt à leur apparence, cosmétique, vêtement, maintien, etc. : de ce fait, et sans doute plus encore que dans les sociétés archaïques, elles sont rangées du côté du paraître, de l'être-perçu, du plaire, et il leur incombe de se rendre séduisantes par un travail cosmétique qui, en certains cas, [...] constitue une part très importante de leur sur-travail domestique. (Bourdieu, 1990, p.28)

En termes de rapports sociaux de genre, les exigences relatives à l'apparence physique contribuent à maintenir les inégalités. La pression sur les serveuses en lien avec l'image corporelle est genrée, et plus importante que chez les serveurs, ce qui représente également une charge supplémentaire, qui renvoie à la « sphère domestique » traditionnellement exclusive aux femmes, l'entretien de soi (Bourdieu, 1990), et dans le cas de Lola, l'entretien de son uniforme. Dans le cadre de la restauration, elles ne peuvent être dissociées de la dimension des violences culturelles, lorsque le



« groupe » qui capitalise sur leur apparence est en fait l'établissement, le restaurant, et que ces pratiques sont des mécanismes qui perpétuent les stéréotypes sexistes. En outre, l'exploitation des serveuses par l'instrumentalisation de leurs corps peut être d'ordre financier, mais aussi sexuel, notamment dans les situations d'agressions sexuelles et les situations impliquant des hommes plus âgés rapportées par les serveuses. La dimension de l'âge s'inscrit également dans des rapports de pouvoir inégalitaires s'ajoutant au genre, un autre rapport qui se joue et qui rend les relations de pouvoir davantage asymétriques (Devreux, 2001). Selon les expériences et observations des serveuses, les jeunes filles en restauration seraient donc plus susceptibles de subir des violences, ce qui correspond à la littérature (Cotter et Savage, 2019).

Les agressions physiques ou sexuelles, les commentaires sexualisant, les violences verbales et les abus de pouvoir à des fins sexuelles ont des conséquences physiques et psychologiques, portant atteinte au sentiment de sécurité et au bien-être des serveuses. En ce qui concerne les violences verbales, elles permettent de perpétuer sexisme et misogynie et constituent parfois une menace de violence physique (Devreux, 2001). Galtung (1969, p.170) mentionne à propos de la menace de la violence qu'elle peut être qualifiée de violence psychologique, et qu'elle devient alors un outil pensé pour le maintien du pouvoir : « Indeed, this is also the intention : the famous balance of power doctrine is based on efforts to obtain precisely this effect ». De plus, les exemples où les serveuses se sont fait reprocher de ne pas exhiber gentillesse et sourire laissent percevoir des attentes associées au *care* de la part de la clientèle, qui peut être expliqué par les normes et croyances associées au féminin (Brugère, 2020). Ceci contribuerait d'ailleurs à préserver les femmes dans des rôles de *care* (*ibid.*). Ces violences deviennent donc des façons de maintenir la hiérarchie à travers les interactions et les relations interpersonnelles (Devreux, 2001). Par conséquent, les violences directes rapportées par les serveuses s'inscrivent dans des rapports sociaux de genre, en tant qu'expressions et tentatives de domination masculine (*ibid.*), même lorsque perpétuées par des femmes. Les comportements qu'elles exposent permettent de voir comment les rapports sociaux de genre se présentent concrètement en service aux tables, dans les relations avec la clientèle, les collègues et les personnes en position d'autorité.

Les violences sexuelles, physiques et verbales rapportées par les serveuses démontrent le lien entre la violence symbolique, soit la violence renfermée dans les normes et les croyances de la société (Bourdieu, 1998), et les violences directes (Brugère, 2020). Dans la prochaine section, la violence symbolique est abordée, en tant que violences culturelles.

#### 4.2.2 Violences indirectes : Violences culturelles

À plusieurs reprises, les participantes ont montré du doigt la culture du milieu, qu'elles ont souvent associée au phénomène des violences genrées en restauration. Comme mentionné précédemment, le concept de violences culturelles permet d'aborder parallèlement la culture de notre société patriarcale et la culture du milieu de la restauration, indissociable du monde social dans lequel elle s'inscrit (Haicault, 2000; Walby, 1990). Les violences culturelles englobent les croyances, les normes, les pratiques et attitudes sexistes et misogynes. Dans cette section, nous observons comment ces éléments de la culture, à travers lesquels s'expriment et se reproduisent les inégalités fondées sur le genre, se concrétisent et se maintiennent en service aux tables pour devenir des violences genrées. Le premier point traite spécifiquement de la culture du milieu, le deuxième aborde les violences indirectes que les serveuses rencontrent de façon plus quotidienne en lien avec le patriarcat, et le troisième point porte sur la normalisation et l'invisibilisation des violences genrées en restauration. Finalement, ces éléments sont analysés à partir des théories féministes.

##### 4.2.2.1 Violences culturelles : Culture du milieu de la restauration

« Stressant », « toxique », « trash », « capitaliste », « problématique », « violent », un « environnement prédateur », un « boys' club » sont des termes utilisés par les participantes dans la vingtaine pour décrire le milieu de la restauration de façon générale, à partir de leurs expériences. Elles soulignent qu'il s'agit d'un milieu masculin, de la même façon que Spradley et Mann (1975) il y a de cela presque 50 ans, c'est-à-dire aux valeurs dites masculines, principalement mené par des hommes et qui profite aux hommes. Brooke mentionne : « C'est la femme qui doit adapter ses valeurs, ses idées, sa conception. [...] C'est nous qui devons s'adapter au système essentiellement patriarcal dans la restauration. Je vois pas d'hommes qui se plient ». De plus, la culture dépeinte par les participantes dans la vingtaine inciterait les serveuses à la tolérance et à l'endurance. Elles mentionnent également que les abus, d'alcool, de drogues et de pouvoir, sont fréquents, favorisés par cette culture, où l'argent est prioritaire au bien-être des personnes en emploi. Les violences

générées exposées précédemment permettent de mettre en lumière une culture qui perpétue les stéréotypes et les inégalités de genre.

Premièrement, les participantes dans la vingtaine témoignent d'expériences dans plusieurs établissements qui perpétuaient la pensée que « le client est roi ». Elles mentionnent avoir adhéré à cette croyance à travers leurs premières expériences qui ont établi une « norme » alors qu'elles étaient jeunes et inexpérimentées. Au-delà de veiller à la satisfaction de la clientèle, cette croyance est instrumentalisée à des fins économiques en incitant les serveuses à faire preuve non seulement de complaisance, mais de tolérance, face aux comportements déplacés. La tolérance implique d'adopter une attitude indulgente et passive vis-à-vis la clientèle. Transmise par des personnes en position d'autorité, de façon explicite, par exemple, un propriétaire dans le cadre d'une formation insiste sur le fait qu'il ne faut jamais dire non à la clientèle et rester polies même dans le cas de gestes déplacés, mais plus souvent implicitement, à travers des discours, de la négligence et de la banalisation, cette croyance altère directement la marge de manœuvre perçue par les serveuses. Brooke raconte une situation avec un client survenue dans le cadre de son premier emploi : « [...] il m'avait mis la main dans le bas du dos, puis je m'étais tassée par inconfort et le boss, cinq minutes après, vient me voir et me dit, "*by the way, these are very good and important friends of us*". Il a rien dit, mais le sous-entendu était puissant! ». Laisée avec l'impression qu'elle a commis une gaffe, elle comprend à ce moment qu'on exige d'elle qu'elle s'abstienne de faire quoi que ce soit qui risquerait de froisser le client et anticipe donc de se retrouver à nouveau dans une telle situation. À plusieurs reprises, elle s'est vue confrontée au dilemme « performance versus convictions », associant le fait de bien faire son travail à ne pas se plaindre.

Certaines participantes, qui semblent bénéficier de moins de marge de manœuvre pour agir face aux comportements déplacés de la clientèle, perçoivent toujours que « la finalité de leur travail » est de s'occuper de celle-ci et d'assurer son bonheur, allant dans le même sens que les serveuses dans l'étude de Huebner, pour qui il s'agissait de « take care of their costumers » (Huebner, 2008, p.85). Julie mentionne : « C'est la règle en restauration, c'est qu'il faut pas que ton client soit mécontent ». Elle dit pour sa part tolérer davantage ceux qui « dépensent plus », puisque sans pourboires, elle serait sans salaire, mais mentionne que même si le système de rémunération était différent, il serait tout de même exigé par son patron qu'elle fasse preuve d'amabilité envers la clientèle déplacée au profit de ses intérêts financiers : « Veut, veut pas, on est toutes sous l'emprise

de nos patrons ». Ceci concorde avec les résultats de Giroux (2021, p.358), qui rapporte que les participantes dans son étude percevaient certaines normes en lien avec la gestion de leurs émotions comme étant « reliées à l'éthique de leur profession ». De plus, faisant écho à Fellay (2010), des serveuses soulèvent que la clientèle qui dépense davantage serait tolérée davantage, et par conséquent s'en permettrait plus, reflétant encore une fois la priorité donnée aux objectifs économiques : « Un client qui achète des apéros, une bouteille de vin, et que finalement pour deux personnes il dépense 500\$, il faut que t'aies une bonne raison de le mettre dehors » (Julie). Toutefois, aucune participante ne semble percevoir la clientèle comme étant en position de vulnérabilité, toujours en congruence avec les résultats de Huebner (2008).

De surcroît, les participantes dans la vingtaine mentionnent que la pression est très forte en restauration. Elles décrivent le milieu comme étant compétitif et exclusif, nécessitant de faire ses preuves pour s'intégrer et avoir accès aux meilleurs quarts de travail. Par le passé, elles ont fait l'objet de critiques, senti qu'elles étaient remplaçables et eu l'impression qu'elles ne pouvaient refuser des heures.

J'avais l'impression que je devais me prouver, et que j'étais remplaçable à tout moment, et que si j'étais pas cent-dix pour cent *all the time* la meilleure employée qu'ils ont, ils allaient plus vouloir de moi. Puis, je me suis rendue compte que c'est *actually* le contraire, ils ont plus besoin de moi que j'ai besoin d'eux. (Marie-France)

Les participantes ont aussi dû apprendre le métier rapidement, « à la dure », « sur le tas », c'est-à-dire avec peu ou pas de formation définie, à même le rush. Julie illustre comment un tel climat peut favoriser l'invisibilisation des violences genrées : « En restau, on dit beaucoup que c'est la cage aux lions. T'es lancé là-dedans puis c'est "arrange-toi". Je pense que c'est difficile après ça, justement, d'essayer de dénoncer ». La pression est telle que leur sommeil peut s'en voir troublé et qu'elles en ont omis leur santé par moments. Brooke mentionne : « [...] d'arriver dans ce milieu-là, dans un milieu où mes boss sont extrêmement exigeants, donc je commence, mais on me dit "on te donne une chance, mais il faut que tu t'améliores super vite", j'ai aucunement écouté les limites de mon corps ». Cette incitation à faire preuve d'endurance aurait aussi un impact sur la marge de manœuvre perçue, contribuant à la tolérance. Dans un autre établissement où a travaillé Marie-France, les critiques de son patron lui ont causé du stress et ont affecté son bien-être et sa confiance en elle : « Je me sentais comme une marde, comme si j'étais [...] incompétente au plus haut point.

[...] J'étais pas bien, j'étais vraiment pas bien, puis je m'écoutais pas. J'étais vraiment comme, "ah j'ai vécu pire, je viens de sortir de l'horreur, *it cannot be worst* " ». Puisqu'elle a connu pire, elle se dit qu'il faut peut-être simplement qu'elle se laisse le temps de s'habituer à ce nouvel environnement.

La croyance qu'il faut tolérer les comportements déplacés de la clientèle a aussi été véhiculée dans la façon dont certaines situations ont été prises en charge par les personnes responsables. Dans le cas des participantes dans la vingtaine, leurs expériences ont souvent été banalisées, leurs préoccupations, ignorées, et leurs réactions et affects, invalidés, le plus souvent par des hommes en position d'autorité. Par exemple, lorsque Marie-France s'est fait étrangler par un collègue, un supérieur lui a mentionné après avoir visionné les images de l'agression : « C'est moins grave que comment tu l'as raconté, mais ça n'enlève rien à ce que t'as vécu ». Ces paroles lui ont fait remettre en question son expérience : « Sur le coup je le croyais. J'étais comme, "ouais c'est vrai que c'est moins grave que ce que je pensais". Puis... Ouais. J'étais triste ». Ce commentaire, invalidant, lui a causé du tort. C'est à elle qu'on a donné le choix du sort de son agresseur. En rétrospective, elle trouve absurde que les conséquences adéquates n'aient pas été chose évidente pour le management. Des patrons ont également encouragé des comportements déplacés de la part de clients, en riant de leurs propos inappropriés, en continuant de leur servir de l'alcool malgré leurs comportements déplacés, ou simplement en s'abstenant d'intervenir; des comportements qui font violence en soit, et qui renforcent l'idée qu'on ne peut rien y faire, un sentiment qui a souvent habité les participantes. Dans son environnement actuel, Brooke confronte les clients désormais, mais ça n'a pas toujours été le cas. Elle mentionne : « Quand quelqu'un te manque de respect puis que tu le laisses, puis que t'es pas capable d'avoir les mots, puis que tu finis la soirée en faisant "Bonne soirée! Merci, à la prochaine!", je me sens imposteur, je me sens dégueulasse, je me sens, pas bien », illustrant d'autres répercussions psychologiques négatives engendrées par la perception d'une faible marge de manœuvre causée par cette croyance que la clientèle passe avant tout.

De plus, bien que le seuil d'acceptabilité dans un environnement de travail donné semble en premier lieu établi à partir du haut, la tolérance serait ensuite perpétuée entre collègues. Comme soulevé dans la revue de littérature (Laperrière, 2014; Pageau, 2020; Pector-Lallemand, 2022), les participantes font état de relations fortes en restauration, certes, du au travail d'équipe, mais potentiellement aussi à la pression commune partagée, et à la consommation en groupe, comme

rapporté par certaines. Les personnes avec qui elles ont travaillé ont été évoquées à plusieurs reprises comme facteur premier de motivation à rester en emploi, parfois même dans des établissements désignés malsains. Cependant, ces relations peuvent aussi influencer les perceptions de manière à invisibiliser certaines violences. Brooke souligne que de dénoncer, dans ce contexte de cohésion, implique de porter le chapeau de rabat-joie. Elle mentionne que, dans un établissement où l'équipe se comparait à une famille, les comportements déplacés pouvaient être minimisés et excusés par d'autres, qui répondaient par exemple en riant et par des commentaires du genre « T'inquiètes pas, t'en fait pas, lui il est comme ça! », contribuant à leur normalisation et à leur légitimation. D'ailleurs, la gentillesse exprimée par les patrons à l'égard des personnes en service aux tables serait selon Fellay (2010) un mécanisme paternaliste qui aurait pour but de contribuer à cette idée de famille et ainsi agissant sur la marge de manœuvre perçue. Pour les participantes dans la vingtaine, un bon patron ou une bonne patronne est une personne qui agit face aux violences genrées et tente concrètement d'offrir un environnement plus sain. Plutôt que la gentillesse, ce sont les abus de pouvoir qui ont surtout influencé leurs perceptions. Plus précisément, les personnes en position d'autorité qui perpétuaient ou restaient statiques face aux violences genrées ont eu l'impact le plus important sur les perceptions des participantes, spécialement lorsqu'elles étaient jeunes. Cependant, il n'est pas possible pour nous d'établir un lien entre l'attitude des patronnes et patrons et le sentiment d'appartenance (Fellay, 2010). Lorsqu'il était mentionné des relations fortes, les participantes abordaient surtout les collègues, et ont souligné l'effet de ces relations, aussi influentes sur leurs perceptions des violences genrées et de leur marge de manœuvre.

En outre, des participantes dans la vingtaine ont remarqué que certaines femmes en restauration, plutôt que de faire preuve de support, entretenaient une vision négative des serveuses qui osaient s'exprimer contre les comportements déplacés, des attitudes porteuses de sexisme qui témoignent des effets du patriarcat dans la culture du milieu. Elles expliquent cette tendance par une pensée qui subsisterait chez certaines femmes, voulant que puisqu'elles ont toléré des conditions difficiles, les autres se doivent aussi de faire preuve de tolérance et d'endurance. Julie mentionne également que dans des établissements à la culture boys' club, il peut sembler préférable pour certaines femmes de faire preuve d'indifférence face aux comportements déplacés pour s'intégrer, ou encore d'adopter des comportements qui légitiment et participent à cette culture, pour bénéficier d'un statut supérieur à celui de femme : « T'es toujours vue comme en dessous, t'es toujours vue comme

plus fragile, “ah on va faire attention à ce qu’on dit parce que là il y a une fille!”; t’as pas cette étiquette-là dans ce temps-là ». Dans les relations avec les collègues, Fellay (2010, p.192) avait également souligné qu’en restauration, des femmes méprisaient les femmes, qu’elle explique par le fait qu’elles sont « un groupe sur lequel pèse un ensemble de jugements négatifs », menant certaines à vouloir s’en dissocier pour faciliter leur intégration, ce qui concorde avec les propos émis par les participantes à ce sujet.

De surcroît, les participantes dans la vingtaine mentionnent avoir été jugées pour leurs réactions dans certaines situations, ou avoir dérangé lorsqu’elles ont voulu changer les choses. Des collègues masculins ont aussi encouragé des comportements déplacés de clients ou réfuté ceux qu’on leur reprochait, et des serveuses, pensant agir par bienveillance, leur ont dit de ne pas se laisser atteindre par les comportements déplacés, de s’habituer, d’en faire fi, des propos provenant aussi de patrons, que des participantes reconnaissent elles-mêmes avoir déjà propagés lorsqu’elles en sont venues à les percevoir comme une dimension normale de l’emploi à leur tour. Ici, Marie-France illustre le lien entre la fréquence des violences genrées passées sous silence et l’adhésion à cette vision qu’il serait vain de les adresser, qui s’inscrivent dans un réel cercle vicieux :

[...] tu sais quand tu vis quelque chose vraiment vraiment souvent et ça devient juste... normal? Toutes les premières fois où je me suis fait agresser physiquement, où mon boss a dit un truc vraiment *weird*... J’étais outrée, j’étais choquée, et les mois avançaient et ces trucs-là se répétaient, et il y avait des nouveaux qui arrivaient et qui étaient outrés à leur tour et moi je me rappelle que je leur disais de s’habituer. (Marie-France)

Cette influence des collègues contribue à la normalisation des violences genrées, mais peut également avoir l’effet inverse. Marie-France mentionne par rapport à son emploi présent : « j’ai l’impression que le fait que les gens, que mes collègues traitent ça de manière tellement importante et inacceptable, ça me rappelle aussi que **c’est** inacceptable ».

#### 4.2.2.1.1 Culture organisationnelle et division genrée du travail à l'intérieur des établissements

En congruence avec la littérature scientifique (Hall, 1993a; Pector-Lallemand, 2022; Spradley et Mann, 1975), les participantes ont observé une division genrée du travail dans la plupart des établissements dans lesquels elles ont travaillé. À l'avant, on retrouve souvent, soit une majorité de femmes, soit une majorité d'hommes, et en cuisines, les hommes seraient toujours beaucoup plus nombreux, faisant référence à Cardinal (2017) qui associe historiquement ce constat à une ségrégation professionnelle de genre. Un gérant engage exclusivement des femmes, parce que « les filles, ça travaille mieux en service » (Marie-France), illustrant la présence d'attentes genrées engendrées par des stéréotypes; un autre préfère n'embaucher que des hommes, par hostilité envers les femmes. Parfois, des femmes seront stratégiquement désignées pour servir des groupes d'hommes, ou assignées à certaines sections d'un établissement, par exemple dans la section bar ou dans les salles privées : « [...] au bar en haut, c'était reconnu pour qu'il y aille des clients qui font des commentaires sur le corps des filles. C'était juste des filles qui avaient le droit de travailler en haut [au bar], et elles étaient encouragées à s'habiller sexy » (Marie-France). De plus, Julie, qui a travaillé dans plusieurs restaurants considérés plutôt haut de gamme, stipule qu'il peut être plus difficile pour les femmes d'y accéder, puisque ces établissements prioriseraient l'embauche d'hommes en service aux tables, associé à une image « plus *class* », correspondant aux observations faites il y a longtemps par Cobble (1991) et Foff Paules (1991). Elle mentionne : « [...] dans les grands restaurants où j'ai travaillé, c'était tous des serveurs! J'étais une des seules filles. On m'a engagée parce que j'avais beaucoup d'expérience, mais c'est difficile! ». Également, Julie explique que dépendamment de ce qui est considéré comme étant hiérarchiquement supérieur dans un établissement, les postes les plus valorisés seraient la plupart du temps occupés par des hommes, un élément aussi soulevé par Spradley et Mann (1975), qui notent que dans le bar étudié, les barmans sont hiérarchiquement supérieurs aux serveuses.

Brooke et Marie-France mentionnent présentement travailler dans des endroits où les personnes en position d'autorité, des femmes dans ces cas-ci, sont soucieuses d'établir des équipes de travail mixtes et équilibrées. Dans l'établissement où travaille Lola, un restaurant familial géré par un homme, l'équipe de service est constituée de femmes exclusivement. Une division du travail genrée et inégalitaire a aussi été observée au niveau des tâches par certaines participantes. Alors que des hommes tenteraient de s'éviter des tâches relatives à l'entretien ménagé une fois le service terminé,



les femmes feraient preuve davantage d'initiative. Julie mentionne que cet aspect est source fréquente de conflit et illustre comment cette division s'exprime concrètement : « Souvent, à la fin de la soirée, les gars ils étaient assis au bar ou en train de boire un verre de vin et de discuter avec les clients, pendant que nous on nettoyait tout », rappelant encore une fois les observations de Spradley et Mann (1975). À l'inverse, certaines tâches sont parfois réservées aux hommes, sous prétexte qu'elles nécessitent l'usage de la force physique, qui, comme mentionné précédemment, peut aussi servir d'excuse pour ne pas déléguer certaines responsabilités. Dans l'établissement où elle travaille présentement, Marie-France a d'ailleurs pris l'initiative de séparer les tâches pour assurer une distribution égalitaire parmi les membres de l'équipe de travail; un travail supplémentaire effectué pour éviter un travail supplémentaire.

#### 4.2.2.2 Violences culturelles : Culture patriarcale et violences « ordinaires » dans le quotidien des serveuses

Sur une base quotidienne, les participantes remarquent ne pas avoir droit au même respect que leurs collègues masculins. Mentionné précédemment, elles attestent à plusieurs reprises avoir été déshumanisées, sexualisées, objectivées, alors qu'elles insistent sur le fait qu'elles sont pourtant en position professionnelle et que concrètement, dans l'ensemble de ses activités, l'emploi n'a rien à voir avec le genre. En ce qui concerne la clientèle, elles identifient clairement lorsqu'il y a tentative d'asservissement. Les participantes dans la vingtaine mentionnent qu'elles seraient souvent perçues comme étant à la disposition des autres, particulièrement des hommes. Cependant, contrairement aux chercheuses et chercheurs qui perçoivent les personnes en service comme étant en position d'infériorité face à la clientèle (Ariey-Jougard, 2011; Hall, 1993b; Laperrière, 2014; Matulewicz, 2015; Spradley et Mann, 1975), elles ne se considèrent pas d'emblée dans cette position, mais reconnaissent souvent être perçues et traitées comme tel dans le système patriarcal à travers lequel elles évoluent.

C'est pas parce qu'on sert de l'alcool et qu'on vit le *nightlife* qu'on accepte de se faire maltraiter si je peux dire? Ou qu'on accepte de se faire agresser, qu'on accepte de se faire victimiser; d'être victime de sexisme. [...] Le monde est tellement *entitled!* *Oh my god*. Des fois ils nous parlent comme si on était con, comme si on était des mardes puis qu'on était là juste pour les servir. (Marie-France)

Ce que j'ai souvent vécu c'est justement, ce regard-là, comme étant un objet, comme étant une **servante**, donc à ta disposition. Je comprends que je t'offre un service, mais

moi je fais ma vie aussi, et t'as pas le droit à toutes les parties de moi, t'as pas le droit à moi physiquement, t'as pas le droit à ma personnalité, t'as pas le droit à rien. Moi je vais te donner un bon service, parce que c'est ma **job**. (Brooke)

Hall (1993b) avait noté que les personnes en service aux tables dans son étude étaient dérangées par cette dimension, tout comme les participantes dans la vingtaine. Elles insistent sur la différence entre être en service, et être au service de; servir, des plats, des boissons, et non être asservie. À l'instar des serveuses dans l'étude de Huebner (2008) qui identifiaient le fait d'être « au service d'autres » comme un facteur favorisant le harcèlement sexuel, les participantes ont soulevé que d'être perçues ainsi favoriserait les violences genrées à leur endroit. Julie mentionne : « [...] il y a la vieille mentalité que les serveuses sont là pour te servir puis veulent ton cash, donc tu peux faire un peu n'importe quoi ».

Nonobstant que les pourboires sont nécessaires à l'obtention d'un salaire décent, elles ne sont pas soumises à la clientèle pour autant. Les serveuses sont très attentives à leurs environnements et elles distinguent dans les interactions de nombreuses subtilités, des éléments qu'elles détectent dans le langage verbal et non verbal de la clientèle, par exemple par le degré d'amabilité, ou comme soulevé précédemment, dans le ton ou le regard, pour cerner ses intentions : « Tu le vois par exemple dans le regard de quelqu'un, s'il te regarde plus comme quelque chose qui est là, en ce moment, pour lui [une servante], versus comme une personne qui fait son travail puis qui le fait bien » (Brooke). Cette faculté analytique n'est évidemment pas innée. Il s'agit d'une aptitude développée par les serveuses pour contrer l'asservissement et contenir les violences. Lorsqu'une tentative d'asservissement est perçue, elles mobilisent des stratégies pour tenter de rétablir une relation plus égalitaire, illustrant l'interinfluence dans les rapports sociaux de force qui se jouent avec la clientèle soulignée par Jeantet (2003), puis corroborée par Fellay (2010, p.122), qui avait soulevé des stratégies telles que « faire patienter le client, ne pas le servir, voire même l'ignorer », également rapportées par les participantes dans la présente étude. Les multiples stratégies déployées par les participantes, qui seront abordées plus en détail à la section 4.3, sont les preuves d'une puissante agentivité qui démontre que l'asservissement n'existe qu'à titre de visée et demeure tentative, mais n'est jamais une finalité.

Par contre, par moments, résister à l'asservissement n'est pas si simple, et peut engendrer des violences directes. Il arrive que des hommes s'offusquent, deviennent agressifs ou les pénalisent,

lorsqu'elles s'indignent devant leurs comportements déplacés, refusent leurs avances et exigent le respect. Par exemple, un patron pourrait donner moins d'heures ou assigner une section moins avantageuse à une serveuse qui lui a tenu tête. Des collègues et clients misogynes, dans des altercations, les ont traitées de « connes », de « putes », de « *bitch* », de « salopes ». De plus, le pourboire est à l'occasion utilisé par la clientèle pour tenter d'exercer son pouvoir sur les serveuses, parfois par vengeance lorsqu'elles résistent à l'asservissement, parfois pour témoigner de leur insatisfaction, toutefois souvent arbitraire aux yeux des serveuses. Des tentatives d'asservissement sont aussi perçues lorsque la clientèle abuse de leur patience, leur fait perdre leur temps, est accaparante et est très exigeante.

À l'intérieur de ce système patriarcal, l'asservissement fait opposition à la reconnaissance. « C'est évident qu'elles n'ont jamais travaillé en service; elles ne savent pas c'est quoi, et les gens devraient savoir! ». Dans cet extrait, Marie-France parle de deux clientes exigeantes qu'elle a servies récemment et qui s'adressaient à elle comme si elle était stupide. Les situations racontées par les serveuses illustrent un décalage important entre leur travail réel et la façon dont elles se voient perçues par la clientèle. À plusieurs reprises, elles ont eu affaire à des personnes dont les attentes et les manques de respect témoignaient d'une incompréhension vis-à-vis les implications du travail en service aux tables, et de leur non-reconnaissance des travailleuses et de leurs compétences. En plus des comportements précédemment identifiés, des participantes ont aussi mentionné s'être fait crier dessus, « engueuler », s'être fait blâmer pour des éléments complètement hors de leur contrôle, alors qu'elles ont souvent tenté d'accommoder même la clientèle la plus déraisonnable. Les expériences des serveuses laissent percevoir que leur travail, associé aux femmes, est toujours dévalorisé, comme l'avait souligné Hall (1993a) : « Il y a des clients qui sont tellement fins et tellement généreux qui font en sorte que tout ça en vaut la peine, et il y a des clients qui ne nous traitent même pas comme des êtres humains » (Julie). Toutefois, les participantes font également mention de la reconnaissance perçue, qui permettrait de pallier aux comportements déplacés. Chacune d'entre elles a fait valoir l'impact fondamental d'une clientèle agréable, qui par moment suffirait à donner tout son sens à l'emploi. Cette clientèle est indulgente plutôt qu'exigeante. Elle fait preuve de politesse, de patience et surtout, d'empathie, permettant aux serveuses de percevoir une intention de relation plus égalitaire, opposée à une tentative d'asservissement. Il arrive même que les serveuses développent des relations d'amitié avec ce type de clientèle.

En outre, les compétences des participantes ont été remises en question à plusieurs reprises, par la clientèle, par des collègues masculins et par des patronnes et patrons, autre preuve de la subsistance du patriarcat. Parfois, la clientèle présume que les hommes sont hiérarchiquement supérieurs ou davantage compétents. Brooke raconte à propos de clients misogynes que pendant qu'elle effectuait le service aux tables, ils ont préféré s'adresser à l'homme derrière le bar, assumant qu'il possédait davantage de connaissances sur les produits alors qu'il était nouveau. Julie dit qu'il est souvent tenu pour acquis qu'un serveur plus âgé, qu'elle a elle-même formé, est son supérieur, et que la clientèle aurait tendance à se référer à des hommes pour valider ses recommandations alors qu'elle est hautement qualifiée. Elle ajoute qu'elle ne peut pas non plus agir avec la clientèle de la même façon que ses collègues masculins, qui peuvent se permettre par exemple d'adopter une attitude arrogante qui fera rire la clientèle, alors qu'elle doit demeurer « professionnelle » et redoubler d'efforts pour que son service soit apprécié : « Pour que le client nous fasse confiance, ça prend tellement plus d'efforts et de temps! », illustrant encore une fois un travail supplémentaire invisible engendré par les stéréotypes sexistes.

D'ailleurs, toutes les participantes dans la vingtaine occupent ou ont occupé des postes de responsables, gérantes ou assistantes-gérantes, et chacune d'entre elles a soulevé des aspects en lien avec leur autorité, qui a été maintes fois défiée, questionnée et invalidée, ce qu'elles associent au fait qu'elles sont de jeunes femmes. Marie-France mentionne à propos d'un ancien emploi : « J'étais la plus jeune, j'étais la seule fille parmi les responsables, donc il fallait que je sois *loud*. Il fallait que je prenne ma place parce que je me suis souvent fait dire "ah, mais t'es plus jeune que moi, pourquoi je t'écouterai?", donc ça a vraiment rajouté un challenge à ma job ». Le facteur de l'âge vient encore une fois s'ajouter à celui du genre dans les relations avec les collègues, particulièrement les collègues masculins, lorsqu'il s'agit de faire reconnaître et respecter leur autorité. Brooke mentionne :

La question d'autorité aussi c'est quelque chose que j'ai vécu quand même assez souvent, en tant que gérante, que des serveurs, des barback, ou d'autres, ils t'écoutent pas en fait. Puis, j'ai réalisé par mon expérience, j'ai pas d'étude scientifique pour prouver ça, mais, que c'était parce que j'étais une femme. Quand j'étais vraiment affirmative dans ma manière de parler, dans ma manière de communiquer des ordres ou quoi que ce soit, ça n'avait aucunement le même impact que lorsque ça venait d'un homme. (Brooke)

Julie mentionne : « C'est juste plate parce que souvent, quand t'as pas un gars pour t'appuyer puis gérer ça en restauration, c'est tellement boys' club que tu vas jamais te faire entendre ». Il serait aussi plus difficile de faire respecter son autorité face à la clientèle. Marie-France spécifie dans le cas de clients hommes qu'elle se fait inmanquablement ignorer sur une base quotidienne lorsqu'elle est à l'accueil, particulièrement par des hommes plus âgés. Brooke a observé que lorsqu'elle se trouvait en position d'autorité, les clients s'en permettaient davantage qu'avec son collègue masculin et tentaient par exemple d'aller derrière le bar. Ces comportements lui faisaient craindre pour sa sécurité : « C'est quand la prochaine fois qu'il va franchir une limite trop importante? ». De plus, lorsqu'elles font preuve de leadership (capacité de direction), il arrive que les patrons contraignent ou invalident leur autorité, tentant de maintenir les relations de pouvoir en place. Julie, qui occupe un poste d'assistante-gérante, souligne que son patron ne veut toutefois pas qu'elle intervienne auprès des collègues. Brooke, alors qu'elle était gérante, s'est fait reprocher par ses patrons d'avoir été trop dure envers un employé, une critique qu'elle juge infondée et basée sur des stéréotypes de genre. Toutefois, cette remise en question de ses compétences par ses patrons la pousse à se désengager au niveau de la gestion du personnel. Marie-France, comme Brooke, par le passé, avait aussi décidé de se retirer de sa position de gestion, dû à la misogynie de son patron.

#### 4.2.2.3 Violences culturelles : Lorsque le système patriarcal normalise et invisibilise les violences

En observant les violences genrées indirectes identifiées et vécues par les participantes, nous constatons que le système patriarcal qui les régit participe à leur normalisation et leur banalisation dans le milieu de la restauration. Ainsi, les participantes dans la vingtaine assument que les violences genrées sont présentes dans d'autres secteurs, mais ont la vive impression que certaines situations se manifestent surtout en service aux tables : « On dirait que je compare si tu travailles dans un magasin de linge, puis tu chill après, les chances que ton boss dise "eille on s'en va tu furrer dans les toilettes..." ». Brooke compare le milieu à celui du « showbiz », en lien avec l'intensité du travail, la pression et la présence de drogue et d'alcool. Marie-France émet un constat similaire : « T'es trop exposée à des trucs inacceptables, que quelqu'un qui a travaillé dans une banque toute sa vie, vit pas ». Julie mentionne : « J'en ai parlé avec pleins de mes amies après le Me Too. C'est tellement commun le harcèlement puis le harcèlement au travail, mais, je sais pas.

Des fois je conte mes affaires puis j'ai l'impression que c'est plus accepté [les comportements déplacés] en restauration ».

Au cours des entretiens, elles ont toutes mentionné qu'elles pensaient raconter seulement quelques histoires en particulier, mais qu'au fur et à mesure, une panoplie de choses leur revenaient en tête. Elles ont aussi mentionné que les journaux de bord les ont amenées à être plus attentives et qu'elles ont donc noté des comportements qu'elles n'auraient habituellement pas remarqués ou considérés comme déplacés. Exposant la normalisation des comportements déplacés en restauration, les participantes dans la vingtaine reconnaissent l'impact que cela a pu avoir sur leurs perceptions. La complaisance et la tolérance ont été associées à plusieurs reprises au fait de bien faire son travail, d'être une « bonne serveuse », par plusieurs d'entre elles, qui aujourd'hui reconnaissent toutefois la dimension genrée et les rapports de pouvoir revêtus par ces attitudes attendues de part et d'autre. Elles se rappellent à leurs débuts être outrées ou s'être senties mal à l'aise dans plusieurs situations, et se souviennent avoir été confuses et profondément déçues par l'indifférence de collègues et l'inaction de patrons. Bien qu'au moment des entretiens elles sont indignées par ce qu'elles dénoncent, elles mentionnent avec le temps s'être « endurcies », être devenues « désensibilisées » et s'être « habituées » à la plupart des comportements déplacés subis dans le cadre de leur emploi, particulièrement ceux provenant de la clientèle, et précisent être conscientes de ce phénomène. Marie-France mentionne : « Je suis capable de garder ces sentiments-là plus dormants, quand j'en parle pas, ou que je fais juste vivre ma vie ». Brooke, en présentant une situation issue de son journal, clarifie qu'elle n'a cependant pas « intériorisé » le comportement noté comme étant une violence : « [...] c'est plus un comportement désagréable qui aujourd'hui ne m'affecte pas, mais, ne m'affecte pas parce que je suis désensibilisée à ce type de [comportement]. [...] Parce que, quand tu regardes objectivement, ça se dit pas ces affaires-là ».

À travers les récits des participantes, il est possible de constater l'influence de la culture du milieu de la restauration sur l'évolution de leurs perceptions au fil de leurs parcours. Matulewicz (2015) et Huebner (2008) affirment que le harcèlement sexuel serait normalisé en restauration à travers la culture organisationnelle. Selon les récits et les perceptions des participantes, ce ne sont pas seulement que les violences sexuelles qui sont normalisées en restauration, mais les violences genrées, qu'elles en sont venues à percevoir comme faisant partie de l'emploi à un moment ou à un autre :

On dirait que je suis un peu *numb* par rapport à ça [le fait de tolérer des comportements déplacés] vu que ça fait tellement longtemps! C'est sur que quand on en parle t'es comme « ah c'est [troublant] », mais je suis rendue tellement indifférente par rapport à ça, c'est comme, « ah, c'est ça la job ». C'est poche à dire, mais c'est ça. (Julie)

Jusqu'ici, les discours des participantes mettent en évidence que les violences en restauration peuvent prendre de multiples formes. Certains extraits témoignent aussi de la difficulté de les identifier et de les nommer, un autre aspect qui peut être associé à la culture de la société patriarcale :

J'ai pas vraiment de preuves concrètes, mais c'est tellement arrivé souvent à cette job-là que je me suis sentie *dismissed*. Ou comme... j'ai pas vraiment les mots, mais juste, dénigrée, parce que je suis une fille, parce que, juste... Genre : « tu sais pas comment faire », ou « *let me take care of this* », ou « t'es pas compétente »; ils disaient pas ça, mais c'est vraiment dans la façon qu'ils nous... [...] Tu vas savoir exactement ce que je veux dire. Tu sais quand t'as juste un *gut feeling*? *You just know its because youre a woman?* C'est ça. C'est [exactement] ça. Chaque truc où je me suis sentie *confused*, ou attaquée, ou en colère, où [j'ai ressenti] une gamme d'émotions, puis je savais pas exactement pourquoi, je pouvais pas mettre le doigt dessus, ou c'était pas un comportement en particulier, c'était juste... un *gut feeling*. (Marie-France)

Cette difficulté s'illustre aussi par le contraste parfois observable entre la façon dont un comportement est nommé et les affects ressentis, par exemple, lorsque Julie parle « d'avances » qu'elle désigne plus ou moins déplacées qui la mettaient toutefois « vraiment mal à l'aise ». On note que plus l'on s'éloigne d'un registre de ce qui est socialement considéré comme constituant une violence physique ou extrême, plus elles ont tendance à nuancer leurs propos, moins elles auront tendance à se fier à leurs affects, principalement à leur égard : « Moi j'ai appelé la police au moins cinq-six fois sur du monde qui m'ont aggr; ben, "agress"... je veux pas dire ce mot-là parce que ça peut être vraiment interprété comme quelque chose de très grave » (Marie-France). Par ailleurs, elles énoncent que toute violence envers les femmes et toute répercussion sont graves, en écho aux travaux de Kelly (1989/2019) qui défend une thèse équivalente dans sa proposition du continuum des violences genrées. De plus, les participantes dans la vingtaine mentionnent à quelques reprises ne pas pouvoir fournir de preuves pour appuyer leurs propos. Marie-France souligne d'ailleurs que cet aspect rend difficile le fait de défendre qu'il s'agisse bel et bien d'une violence genrée. « [...] *I don't really have proof of that, but they never trust you*. C'est juste ma parole, c'est juste mon *feeling*, mais je sais qu'il est vrai ». Pourtant, les comportements qu'elles rapportent s'inscrivent chaque fois dans la définition des violences genrées précédemment

formulée, mais surtout, dans les propres définitions qu'elles en font et qui se complètent. Cet aspect fait également écho à la violence structurelle, par exemple au fonctionnement du système de justice, qui sera abordé à la section traitant des violences structurelles.

D'ailleurs, comme mentionné au moment d'aborder les violences directes et comme nous l'avons illustré au point précédent, les participantes dans la vingtaine soulèvent que, contrairement à ce qui est représenté dans les médias, les comportements déplacés les plus fréquents, qui peuvent varier selon chacune, ne sont pas les plus flagrants ni les plus manifestes, mais sont justement ceux qui échappent à être reconnus socialement comme tels :

J'ai rarement eu dans ma vie des commentaires ouvertement sexistes ou ouvertement déplacés, je peux en compter quelques-uns. [...] C'était souvent plus sous la forme de harcèlement, des clients qui viennent pour toi, puis qu'après ça t'as ce sentiment-là dans le genre "ah, mais tsé c'est un bon client puis je veux pas être bête" puis ils reviennent et sont gentils, mais, il y a tout le temps ce petit sentiment-là, louche, derrière. [...] Dans les films, on va voir des claques sur les fesses, on va voir qu'elles se font assoir sur les genoux du client, c'est super physique et clair et noir et blanc ce qui est une violence en restauration, ce qui est du harcèlement, ce qui est du manque de respect aussi. Puis, c'était pas vraiment ça en fait. Ça arrive plus rarement que souvent, des violences vraiment noires et blanches, que c'est clair que c'est un acte de sexisme, de misogynie. Puis c'est pour ça que je parlerais peut-être plus de manque de respect, oui en tant que la profession, ça je pense que c'est un thème qui revient quand même assez souvent, mais c'est un manque de respect que je vois extrêmement moins souvent chez mes collègues masculins. (Brooke)

En résumé, les violences genrées les plus courantes seraient les moins visibles, entre autres parce qu'elles ne sont pas systématiquement répréhensibles aux yeux de la société, s'inscrivant dans un système patriarcal socialement partagé, ce qui les rend insidieuses, et encore une fois, difficiles à nommer. Même si des participantes mentionnent à plusieurs reprises ne pas pouvoir fournir de preuves tangibles pour appuyer certains de leurs propos, exposant comment ces violences sont d'autant plus invisibilisées, leurs expériences suffisent amplement à corroborer leurs perceptions, ce qui n'est toutefois pas le cas en société. Huebner (2008), qui aborde l'ambiguïté associée aux comportements sexuels, soulève qu'il est important de traiter des « aspects normatifs du harcèlement sexuel », souvent éclipsés par les situations qui correspondent aux définitions légales ou sont extrêmes. Les témoignages des participantes attestent de la difficulté de mettre en mots la plupart des violences genrées rencontrées dans leurs parcours, particulièrement les violences



indirectes, un aspect qui en retour influence leurs perceptions et leurs réactions, découlant de la dimension culturelle, de notre conception sociale des violences.

Bien qu'elles les désignent parfois de façon nuancée, a priori, les comportements déplacés ne sont pas ambigus pour les participantes. Ils le deviennent lorsque rien n'est fait, lorsque personne n'est consterné, lorsque leurs expériences sont remises en question par d'autres, et lorsque dénoncer implique un risque plus élevé de répercussions négatives que de répercussions positives. Alors, elles doutent de leurs perceptions et de leurs affects initiaux. L'ambiguïté face aux comportements est donc aussi influencée par des facteurs sociaux et systémiques qui nuisent aux femmes, c'est pourquoi l'invisibilisation est ici présentée en tant que violence culturelle, puisqu'elle s'inscrit dans une culture patriarcale. Leurs collègues et patrons ne comprennent pas leur réalité, disent les serveuses dans la vingtaine, qui dénotent un décalage entre leurs perceptions des violences et celles des hommes dans le cadre de leur emploi. Elles ont chacune fait ce constat à plusieurs reprises. Notamment, Marie-France mentionne : « J'ai tellement eu de *fight* avec mon ami gars qui travaillait là. J'essayais de lui faire comprendre qu'est-ce que je vivais... ils peuvent pas comprendre ». Brooke mentionne avoir partagé à un patron qu'elle participait à la présente étude, une étude portant sur les violences genrées en restauration. Ce dernier lui répond, d'un air surpris, qu'il ne s'est « jamais vraiment questionné » sur le sujet, des propos qui la marquent.

#### 4.2.2.4 Analyse : Violences culturelles au regard des théories

En congruence avec Giuffre et Williams (1994), Huebner (2008), et Lerum (2004), les participantes dans la vingtaine reconnaissent que la culture des établissements dans lesquels elles ont travaillé a influencé leurs perceptions des comportements déplacés subis, et leurs réactions face à ceux-ci. Les violences culturelles présentées ci-dessus s'ajoutent aux violences directes pour démontrer l'ampleur « des formes que prend l'oppression des femmes par les hommes » (Devreux, 1995) en service aux tables. Les violences culturelles répertoriées sont des oppressions quotidiennes, qui découlent de pratiques, de croyances et de normes se rapportant à la culture du milieu de la restauration, une culture patriarcale.

Comme mentionné précédemment, les serveuses font face à davantage de violences directes, indissociables des comportements subis par les femmes dans la vie quotidienne, et à davantage de contraintes physiques, indissociables des normes de beauté irréalistes de notre société (Bourdieu, 1990). La culture dépeinte par les participantes est fondée sur la différenciation et la hiérarchisation (Haicault, 2000). Des caractéristiques et des attentes différentes sont associées aux serveuses et aux serveurs sur la base de leur genre, et les hommes en restauration occupent des postes supérieurs et détiennent davantage de pouvoir, incluant en rapport à leur autorité. De plus, les serveuses sont contraintes à des normes comportementales également circonscrites par le genre. Hall (1993b) avait déjà souligné que les établissements « structurent » les rapports de genre en incitant les serveuses à adopter des comportements et attitudes fidèles aux stéréotypes féminins. La culture du milieu de la restauration semble toujours fortement ancrée dans des stéréotypes hommes-femmes, où l'endurance est valorisée, mais où il est aussi attendu des femmes qu'elles incarnent amabilité et tolérance. L'opposition entre des normes et croyances associées au masculin, et des « qualités » et comportements souvent prescrits associés au féminin est marquante. Cette valorisation d'un masculin, utilisée pour la prescription d'un féminin soi-disant naturel, témoigne d'une instrumentalisation du *care* en restauration; d'un *care* maternaliste. Dans cette perspective, le *care* est délégué et attribué aux femmes sous prétexte qu'elles possèdent des qualités naturelles de par leur genre qui les prédisposerait à « prendre soin » des autres (Brugère 2020). Les récits des serveuses démontrent qu'à certains moments, elles sont « habitées par des normes qui structurent un *care* » (Brugère, 2020, p.194). En service aux tables, au-delà de présenter des plats et remplir des coupes, il leur est demandé de « prendre soin » de la clientèle et d'éviter à tout prix qu'elle soit contrariée. Ainsi se manifeste un travail de *care*, qui s'inscrit dans une logique d'échange et recouvre un travail émotionnel important. Les serveuses deviennent alors responsables de manifester et générer des affects positifs, « féminins », de combler les besoins et répondre aux attentes, d'une clientèle qui n'est pourtant pas en position de vulnérabilité. Cette dynamique perpétue les préjugés fondés sur le genre (Brugère, 2014) et exacerbe les relations de pouvoir, en assurant « un masculin fort et un féminin faible » (Brugère, 2020, p.194). Ceci permet une réitération de rapports sociaux de genre inégalitaires, pour la préservation du patriarcat (Brugère, 2020), d'autant plus que les serveuses, dans les faits, exercent un emploi précaire.

Les stratégies, celles énoncées et celles qui seront élaborées plus bas, démontrent toutefois que les serveuses ne sont pas des personnes passives, ni asservies, ni naturellement prédisposées à se préoccuper et s'occuper d'autres, mais plutôt, des agentes aux compétences multiples. Cependant, lorsque le *care* est instrumentalisé, ces compétences demeurent naturalisées, et donc non rémunérées, et donc invisibles (Brugère, 2014; Laugier, 2011). En restauration, la prescription de comportements de *care* sert les intérêts pécuniaires des personnes en position de pouvoir et contraint le pouvoir d'agir des serveuses, menant à une normalisation des violences et à une désensibilisation. La naturalisation de leurs compétences est elle-même en quelque sorte prescrite, puisque l'effort requis pour accomplir le travail émotionnel se doit de demeurer invisible aux yeux de la clientèle (Giroux, 2021; Laperrière, 2014), et par conséquent est déployé discrètement et adroitement, contribuant à la normalisation de construits pris à tort pour des différences innées et à la création d'attentes genrées, favorisant le maintien des femmes en position de *care*. D'ailleurs, comme illustré maintes fois, lorsque les serveuses dérogent du *care*, il arrive que des collègues masculins, clients et patrons, dérangés par des comportements qui peuvent être revendicateur d'égalité, tentent de les replacer dans cette position, par peur de compromettre la leur. Ces hommes useront alors de différents mécanismes pour leur faire violence, par exemple pour tenter de les humilier, leur faire abdiquer leurs positions d'autorité ou en stigmatisant la dénonciation de comportements déplacés. Encore une fois, il est possible de constater la réciprocité entre les violences culturelles et les violences directes.

Les violences culturelles démontrent une dimension symbolique importante en restauration. Dans le même ordre d'idée que Bourdieu, Haicault (2000) définit la dimension symbolique par les normes et croyances dominantes acceptées en société, qui sanctionnent les rapports sociaux de genre. Dans une perspective féministe, il est possible d'affirmer que le service aux tables est une profession genrée. Les participantes dans la vingtaine parlent d'un milieu majoritairement dominé par des hommes, alors que la vaste majorité des personnes en service aux tables sont des femmes. Un fonctionnement reposant sur un système genré (Daune-Richard et Devreux, 1992) est aussi perceptible à partir de la division genrée de travail, qui semble être institutionnalisée en restauration à travers les pratiques, les normes et les croyances. Même les attentes et attitudes de la clientèle démontrent que les femmes en service aux tables demeurent associées à la sphère reproductive (Dunezat, 2016; Kergoat, 2001) dans l'imaginaire collectif. Puisque les femmes et les hommes sont

inégaux, face à la société, les femmes ne peuvent profiter du même statut que les hommes, et les serveuses, n'ont donc pas droit au même respect que les serveurs, leur emploi étant davantage dévalorisé du simple fait de leur genre (Ariey-Jougard, 2011; Hall, 1993a). Cette dévalorisation de ce qui est associé aux femmes est telle que dans le monde « masculin » de la restauration, des serveuses usent de sexisme et de misogynie pour s'en émanciper. De plus, les participantes font aussi état de tâches séparées de façon inégale et genrée, et il en serait de même pour la distribution des postes. La misogynie et le sexisme, qui découlent de croyances culturelles, apparaissent aussi en restauration comme des mécanismes qui servent à garder les femmes en dehors des positions de gestion et d'autorité, les privant de certaines opportunités davantage réservées aux hommes, encore une fois au profit du patriarcat.

Les violences sexuelles et physiques et les violences culturelles présentées démontrent comment elles s'expriment concrètement en service aux tables en tant que violences genrées, et comment ces violences sont concomitantes et découlent aussi des structures de notre société.

#### 4.2.3 Violences indirectes : Violences structurelles

Les récits des participantes attestent de violences structurelles qui témoignent également d'un système patriarcal dans lequel sont enracinées des violences genrées qui se transposent en restauration. Les violences présentées ci-dessous peuvent aussi s'inscrire en tant que violences culturelles. Elles ont été catégorisées en tant que violences structurelles afin de démontrer les liens entre les structures, la culture du milieu et la culture de la société, et les violences genrées en restauration à l'endroit des serveuses. Ces éléments font référence aux ressources, à la loi, à l'organisation du travail et aux conditions de travail en lien avec la restauration, à partir des récits des serveuses. Ils seront ensuite analysés à partir de la théorie.

##### 4.2.3.1 Violences structurelles : Absence de ressources et non-conformité à la loi

Comme soulevé précédemment, les violences à l'endroit des serveuses ont souvent été banalisées par des personnes en position d'autorité. Selon les trois participantes dans la vingtaine, les violences genrées en restauration subsistent aussi dû à un manque de ressources en place et de restrictions, un autre aspect qui ferait la norme dans le milieu :

On n'a pas de syndicat. Ça a jamais été normalisé de donner un bon environnement de travail en restauration; ça a toujours été normalisé que « c'est comme ça ». C'est comme ça, les filles se font attoucher, il y a du sexisme, c'est comme ça. Puis personne a l'air outré par ça on dirait? Personne fait rien, le gouvernement met pas de programme en place pour ça? Je sais même pas si c'est la job du gouvernement. Je sais pas exactement c'est la job à qui, mais dans des job *corporate*, le un centième des trucs qui arrivent dans un établissement de restauration ne passerait jamais, **jamais**. Puis je sais pas qui a instauré les règles en *corporate*, [...], mais c'est quelque chose qui doit être instauré en restauration aussi. (Marie-France)

Dans le même sens, Julie stipule : « Il y a plein de choses comme ça qui se passent en restauration parce qu'il y a pas de normes de travail. Il y a plein de choses qui seraient jamais acceptées nulle part ailleurs que dans les restos ». Cette absence de cadre faciliterait le maintien de mauvaises conditions de travail ainsi que les abus de pouvoir. Brooke, dans le contexte de sa première expérience, confronte à plusieurs reprises son patron misogyne et paternaliste, qui lui fait comprendre que les choses ne changeront pas : « [...] personne l'a jamais remis à sa place. J'ai essayé puis il m'a juste dit "bien si t'es pas contente va-t'en!" ». Ce manque de ressource a souvent contribué à alimenter l'impression de ne détenir aucun pouvoir d'agir chez les participantes, qui ont toutes déjà tenté d'engendrer des changements positifs dans leurs environnements de travail.

Le secteur de la restauration n'est bien sûr pas exempté de la Loi sur les normes du travail (*Loi sur les normes du travail*. RLRQ, c. N-1.1). Cependant, les expériences des participantes dans la vingtaine évoquent qu'elle n'est pas adaptée au milieu, et qu'aucun mécanisme ne permet d'assurer qu'elle soit respectée. D'ailleurs, Matulewicz (2015) stipule que la loi et l'organisation du travail, qui sera abordée au prochain point, font du service aux tables un emploi précaire et soutiennent des relations de pouvoir inégalitaires. Semblables à celles citées par Pector-Lallemand (2022, p.92), diverses pratiques transgressant la Loi sur les normes du travail ont été soulevées dans les récits des participantes. Au cours de sa première expérience en restauration, Julie se souvient qu'il arrivait qu'elle travaille pendant moins de trois heures sans toutefois être indemnisée en conséquence et ne pas obtenir de relevés lorsque payée en argent comptant. Elle mentionne qu'à l'époque, elle était jeune et n'avait pas conscience de l'illégalité de certaines pratiques, faisant écho aux rapports de pouvoir et à la dimension de l'âge abordée précédemment. Les participantes ont également fait mention d'établissements qui n'autorisaient pas les pauses ni les repas. Il arrive aussi que des heures de travail soient non rémunérées, ou que le salaire horaire minimum prévu par la Loi pour les personnes salariées au pourboire ne soit pas respecté. Dans de telles situations, les pourboires

peuvent servir de leviers, utilisés par les gestionnaires pour justifier certaines pratiques illégales ou étirer les heures des personnes en emploi dont le taux horaire est plus bas pour leur faire faire toute autre tâche connexe. D'ailleurs, les conventions de partage sont parfois imposées par les personnes en position d'autorité, alors que la Loi établit que les personnes serveuses salariées au pourboire sont seules décisionnaires de ces ententes, l'entièreté des pourboires leur revenant initialement.

Aussi, le genre est souvent utilisé pour justifier le fait de ne pas mettre de mesures en place afin d'offrir un environnement de travail sécuritaire pour toutes et tous. Notamment, suite à une situation où elle a craint pour sa sécurité, Brooke demande à ne plus fermer seule. On ne veut pas l'accommoder sous prétexte qu'elle s'est retrouvée dans cette situation parce qu'elle est une femme et donc on ne voudrait mettre en place une mesure qui ne concerne tout le monde. Plutôt, on lui propose de travailler de jour. À l'inverse, Julie dit que son patron ne veut pas lui confier de clé alléguant qu'il ne serait pas sécuritaire qu'elle ferme seule et insinuant qu'elle serait dénuée de moyens en cas de vol. Selon elle, son genre est invoqué pour excuser qu'on ne lui délègue pas certaines responsabilités. Les participantes dans la vingtaine rapportent s'être senties en danger à plusieurs reprises dans le cadre de leur emploi, dû à des situations pouvant impliquer des collègues, des patrons et des clients. Ceci découle des structures de pouvoir qui permettent les inégalités au niveau des ressources. De plus, le manque de soutien et de mesures par rapport à leur sécurité est une cause de stress additionnel. En congruence avec l'étude du Restaurant Opportunities Center United (2014, p.28), elles font à plusieurs reprises preuve d'une vigilance accrue, particulièrement face aux clients, ce qui peut causer entrave à leur travail et engendre une charge supplémentaire. Par exemple, s'assurant de bien avoir la salle à l'œil, Brooke mentionne que lorsqu'elle travaillait dans les bars, elle attendait que la clientèle quitte pour effectuer certaines tâches et procéder à la fermeture, ce qui prolongeait ses quarts de travail parfois jusqu'au petit matin.

De plus, comme mentionné précédemment, les organisations québécoises en date du premier janvier 2019 devaient avoir mis en place une politique pour prévenir toute forme de harcèlement au travail (ARQ, 2019). Cependant, au moment des entretiens, bien que les participantes aient mentionné actuellement travailler dans des lieux où les violences n'étaient pas tolérées, aucune politique n'avait encore été établie de façon formelle, à l'exception d'un seul établissement où une politique était en cours d'élaboration. À ce sujet, lorsqu'il y avait mention de personnes-ressources, celles-ci étaient pratiquement toujours autoproclamées; des gérants et gérantes et des propriétaires,

qui parfois sont les deux à la fois, impliquant un conflit d'intérêts manifeste et constatable dans plusieurs des situations racontées, notamment lorsque les violences proviennent de personnes en position d'autorité, le plus souvent des hommes supposés incarner des personnes de confiance. Julie mentionne : « On n'a pas de ressources humaines, on n'a pas de normes de travail... souvent c'est les patrons qui sont les gérants, ou c'est un serveur. On n'a pas de personne-ressource ». Marie-France est la seule à faire mention de responsables des ressources humaines dans l'un des établissements où elle a travaillé par le passé, qui auraient cependant éventuellement quitté dû à un faible pouvoir décisionnel et par la suite n'ont jamais été remplacées. Il arrive aussi que les gestionnaires et propriétaires ne possèdent pas les compétences pour intervenir de façon adéquate, ce qui n'est en effet pas un prérequis, et a parfois causé stress et déception à certaines participantes. Les syndicats sont rares en restauration, et la structure organisationnelle présente dans la plupart des établissements où les participantes ont travaillé révèle un enjeu relié à une distribution purement hiérarchique du pouvoir d'agir à l'intérieur des organisations.

Le caractère précaire du travail est également mis en lumière par Lola, qui occupe désormais un deuxième emploi, soulignant que du aux exigences physiques, elle ne pourra travailler en service aux tables toute sa vie, un emploi qui généralement n'offre pas non plus d'avantages sociaux aux personnes qui en font carrière. Marie-France aussi souligne comment cette précarité se réitère : « J'ai le gout de quitter, mais c'est vrai que ça rapporte de l'argent! Et j'ai un loyer à payer puis, c'est vraiment de la merde, mais *I need money*, et l'argent mène le monde, donc je rentre dans la *game*. C'est un cercle vicieux *I feel* ». Si elle quitte le milieu, elle se retrouve financièrement pénalisée. Encore aux études, elle ne peut concevoir comment parvenir à obtenir un emploi qui n'exigerait pas plus d'heures pour arriver au même salaire. En effet, le service aux tables permet de condenser ses heures de travail, et parfois de travailler moins, en termes de temps, pour arriver à un salaire raisonnable. Cependant, le travail n'en demeure pas moins exténuant, dû à sa nature physique et mentale, et aux horaires atypiques. La notion du temps devient par conséquent quelque peu désuète. Essentiellement, cette réalité précarisante révèle le manque d'accès à des conditions de travail adéquates pour les jeunes femmes, ce qui rend le service aux tables particulièrement attrayant, spécialement pour les étudiantes.

#### 4.2.3.2 Violences structurelles : Organisation du travail et conditions de travail

Alors que la tolérance est d'abord présentée comme une attitude à adopter, elle devient à un moment une aptitude développée par les participantes pour faire face aux comportements déplacés. Mobilisée pour se préserver et garder le rythme, cette aptitude, qui fait référence à la dimension émotionnelle du travail, n'est cependant pas socialement reconnue, et n'empêche pas non plus d'éviter toutes répercussions négatives. Les participantes dans la vingtaine font, entre autres, état de conflits de valeur, de dissonance cognitive et d'atteinte à leur estime. L'endurance semble indissociable de la tolérance, un autre aspect associé à la culture qui émerge des entretiens des participantes, dont les récits attestent à plusieurs reprises de conditions de travail difficiles. Il faut l'avoir fait pour comprendre, disent les serveuses; pour comprendre l'intensité du travail et les exigences physiques et mentales requises pour l'accomplir.

Tout le monde est tellement sur l'adrénaline parce que c'est tellement intense, et les gens font des crises quand tu oublies de leur amener leur ketchup! Il faut pas que tu oublies rien, surtout dans des restaurants haut de gamme, parce que; tous les petits détails, toutes les petites attentions, toutes les étapes de service... donc on dirait qu'il y a une mentalité que tu peux pas te laisser affecter par ça parce que tu vas *crash*; tu vas *burnout*. [...] Ça a l'air con, parce que c'est juste de la bouffe et de l'alcool, mais quand t'es dedans, pendant le service, c'est comme si c'était une question de vie ou de mort, c'est fou! (Julie)

De plus, l'achalandage est imprévisible et peut être accru, les pauses ne sont pas toujours permises et il arrive qu'elles doivent manger en travaillant, ou qu'il soit interdit de manger devant les clients ou interdit de manger pendant son quart de travail tout court, qui peut être de plus de dix heures d'affilée. Julie mentionne s'être déjà fait réprimander pour avoir bu une gorgée d'eau devant la clientèle alors qu'il était permis et encouragé de boire des *shooters* en sa compagnie et perçoit ces exigences comme déshumanisantes, faisant référence à un passage de l'ouvrage de Pector-Lallemand (2022, p.84) qui observe que les personnes en service aux tables doivent incarner des « personnages idéalisés ». Travailler dans les bars implique aussi de travailler de nuit et par moments jusqu'à l'aube. Lola, qui quittait dès lors qu'un environnement de travail devenait inconfortable, dit demeurer en emploi au même endroit depuis aussi longtemps principalement parce qu'elle apprécie et fait confiance à la personne en position d'autorité et qu'elle est satisfaite de ses conditions de travail. Brooke mentionne être reconnaissante pour son environnement de



travail actuel, qui lui offre des pauses et des repas gratuits qu'elle peut s'asseoir pour manger, mais reconnaît qu'il s'agit d'un minimum.

En outre, les choses vont vite en restauration. Lola mentionne : « [...] si tu vas pas vite, tu fais pas d'argent ». En lien avec la pression, Giroux (2021) mentionne qu'il est attendu à la fois des personnes en position d'autorité et de la clientèle que les serveuses soient efficaces. La façon dont le travail est organisé, où tout devient pressant et chaque seconde compte, fait également en sorte que lorsque les participantes ont été confrontées à des situations choquantes, elles ont souvent dû se ressaisir rapidement. Julie, suite au client qui a profité du prétexte du pourboire pour commettre une agression sexuelle, se dirige vers la cuisine où elle fond en larmes, avant de rapidement se remettre au travail : « [...] le resto était plein, je peux pas rester en arrière. [Le gérant] me dit, "je vais te faire un drink". Il me fait un drink, je prends une couple de *sips* de courage, puis je recommence à travailler ». Cette organisation du travail contribue aussi à la désensibilisation des serveuses et à l'invisibilisation des violences : « Justement, il faut que je travaille. Donc il faut que je trouve des moyens de *cope*, pi un de mes moyens de *cope*, c'était de vivre dans le déni *I guess*; d'étouffer les sentiments de tristesse, de malaise, de colère, de mal-être » (Marie-France). Julie évoque aussi l'organisation du travail parmi les éléments qui peuvent expliquer cette désensibilisation à la plupart des comportements déplacés : « Je pense que c'est une des raisons pourquoi on devient tellement indifférent, parce qu'une fois que t'es dedans puis que t'es dans le rush, [...] il faut que tout se passe bien, donc t'as pas le temps de te laisser affecter par des trucs comme ça. Parce qu'après ça aussi ça affecte tout ton service ». Cette organisation du travail est également permise par le système économique et légal de notre société, qui contribue à la précarisation des serveuses. Ce système permettrait aussi la précarisation des personnes racisées. Marie-France et Brooke soulignent la présence du racisme en restauration, où les personnes racisées sont parfois délibérément affectées en cuisines ou à la plonge, permettant également la reproduction de rapports de pouvoir inégalitaires : « Toutes les personnes de couleur que j'ai rencontrées étaient en cuisine. Et c'était beaucoup de personnes blanches qui étaient sur le *front of house* » (Marie-France).

La fragilité du système économique, mis en évidence par les conditions de travail, est également évoquée à quelques reprises par les participantes. Par exemple, deux d'entre elles mentionnent des situations d'embauche et de maintien en emploi de personnes aux comportements problématiques

justifié par des enjeux financiers. Leur droit à la sécurité et leur bien-être sont alors mis en péril, les précarisant davantage et creusant les inégalités entre hommes et femmes.

#### 4.2.3.3 Analyse : De structures à violences, toujours à partir des théories féministes

Le manque de ressources pour veiller à leur bien-être, le déséquilibre hiérarchique genré, l'organisation du travail contraignante et les conditions de travail précarisantes sont d'autres éléments concomitants qui s'inscrivent en tant que violences genrées, creusant davantage les disparités entre les femmes et les hommes, les femmes étant majoritaires en service aux tables.

Ces violences, qui peuvent aussi être rattachées à la culture de la société et à la culture du milieu de la restauration, découlent également des structures de notre société. Les violences structurelles identifiées ci-dessus font référence à la dimension matérielle des rapports sociaux de genre selon Haicault (2000), soit un accès inégal aux ressources. Ce sont les structures qui organisent les différences de places entre hommes et femmes (Haicault, 2000), qui se reproduisent en restauration. De plus, les structures légale et économique permettent un système économique fragile en restauration, justifiant des pratiques et conditions précarisantes et préjudiciables, mais socialement acceptables, puisqu'elles bénéficient aux personnes déjà en position de pouvoir, et par le fait même, au système patriarcal dans lequel elles s'inscrivent et dont elles sont le reflet (Daune-Richard et Devreux, 1992). En d'autres mots, les structures de notre société permettent des pratiques préjudiciables parce que les systèmes en place sont construits et organisés de façon à maintenir la domination masculine (Delphy, 1998, Walby, 1990). Les nombreuses violences genrées soulevées jusqu'à maintenant permettent de constater que les normes et croyances genrées sont imbriquées dans les structures; les violences genrées deviennent alors systématiques. Même les contraintes comportementales identifiées en restauration découlent des structures, où elles se présentent sous forme de règles convenues pour « cadrer » le monde professionnel, permettant des contraintes genrées sur le marché du travail (Abreu *et al.*, 2020). De ce fait, les serveuses n'ont pas accès égal aux mêmes opportunités que les serveurs, et leur droit de se sentir en sécurité est facilement ignoré. Les participantes dans la vingtaine expriment que la Loi sur les normes du travail est inadéquate quand il en vient au secteur de la restauration. Concernant les violences à leur endroit, elle ne permet pas d'assurer leur sécurité ni leur bien-être, et devient rapidement obsolète. Tout comme Gilligan (1982) qui défendait que la notion de justice était en fait genrée (Laugier, 2011), la gestion

des situations de violences à l'endroit des serveuses et les mesures en place inefficaces pensées pour prévenir le harcèlement en restauration révèlent le caractère genré de la loi. Devreux (2001) stipule que les rapports sociaux de genre sont dynamiques, affectés entre autres au niveau structurel par les lois, mais que cette influence peut avoir des répercussions positives comme négatives sur les femmes. C'est d'ailleurs le cas en restauration, où les mesures en place contribuent parfois à l'invisibilisation des violences. Certains extraits dévoilent aussi que le fait de ne pas être convenablement informé de ses droits et des recours possibles constitue également un enjeu en termes de violences genrées et d'abus de pouvoir. De plus, comme mentionné précédemment, les définitions légales des violences peuvent aussi contribuer à leur invisibilisation et leur normalisation (Kelly, 1989/2019), démontrant encore une fois que les lois sont genrées. En restauration, le fait que certaines violences ne peuvent être dénoncées comme telles conduit les serveuses au silence. Ces éléments représentent comment les rapports de pouvoir sont enracinés dans les structures de notre société qui permettent et tolèrent des pratiques sexistes et discriminatoires et perpétuent des rapports sociaux de genre inégalitaire.

#### 4.3 Violences genrées et stratégies développées par les serveuses

Après avoir travaillé dans différents établissements, les participantes ont chaque fois espéré aboutir dans des environnements plus sains que les précédents. La marge de manœuvre perçue par rapport à la clientèle dépendait principalement des attentes, des valeurs et du niveau de support des patronnes et patrons. Ce constat est encore une fois congruent avec les résultats de Huebner, qui mentionne « [...] waitresses expressed feelings of subordination to management which dictated their treatment of costumers [...] » (Huebner, 2008, p.85). Nonobstant que les participantes dans la vingtaine témoignent de la persistance de croyances et pratiques préjudiciables dans le milieu de la restauration, deux d'entre elles mentionnent présentement travailler dans des établissements où leurs patronnes tentent consciemment d'adopter des pratiques plus égalitaires et se sont à plusieurs reprises élevées contre des comportements déplacés, de la part de clients, clientes et collègues, contribuant à déconstruire ces croyances et démontrant comment il est possible de transformer le milieu. Ces participantes allèguent avoir été ouvertement informées qu'elles n'ont pas à tolérer les comportements déplacés dans leurs milieux de travail et perçoivent qu'elles ont davantage de marge de manœuvre, contrairement aux autres participantes qui travaillent dans des établissements où pouvoir répondre aux clients et aux collègues déplacés semble être réservé aux personnes en

position d'autorité. Le support des patronnes est une reconnaissance de leur agentivité et permet de réduire l'ambiguïté par rapport aux actions possibles, comme peuvent en témoigner certaines stratégies.

Il est à plusieurs reprises mention de stratégies et de compétences invisibilisées dans la littérature scientifique abordant les personnes dans le domaine des services (Jeantet, 2003; Soares, 1998), ainsi que dans les travaux qui portent spécifiquement sur les serveuses (Fellay, 2010; Hall, 1993b; Laperrière, 2014; Tibbals, 2007; Vila Masse, 2021), notamment en lien avec les tentatives d'asservissement et les dimensions émotionnelles et sexualisées du travail<sup>18</sup>. En concordance, les témoignages des serveuses qui ont participé à la présente recherche mettent en lumière les nombreuses stratégies qu'elles déploient quotidiennement dans le cadre de leur travail pour composer avec les violences genrées. Lorsqu'elles revisitent certaines situations qui les ont laissées avec l'impression qu'elles n'ont pas su réagir comme elles l'auraient souhaité, les participantes soutiennent que les choses seraient différentes aujourd'hui, après plusieurs années en service aux tables. C'est au fil de leur expérience, bien qu'à l'évidence tous les comportements déplacés de même que leurs impacts ne peuvent être anticipés, que les participantes ont développé une panoplie de moyens immatériels et habiles attestant de compétences au sens de « savoir-faire spécifiques » (Laperrière, 2014) et de leur agentivité. Certaines stratégies ont été assimilées dans leurs débuts en observant d'autres collègues serveuses avec plus d'expérience ou inspirées par les conseils de ces dernières; d'autres sont nées d'impacts de situations où elles ont senti qu'on leur a manqué de respect, se sont senties humiliées ou apeurées; toutes ont été mobilisées pour faire face aux violences genrées et disputer leur pouvoir. Il s'agit de stratégies pour tenter de protéger leur intégrité physique et morale, pour tenter d'améliorer leurs environnements et conditions de travail et pour veiller à leur bien-être, permettant aussi aux serveuses d'être davantage en adéquation avec leurs valeurs et leurs affects. Les stratégies sont partagées, mais dans leurs spécificités sont souvent propres à chacune. Maintes fois, plusieurs ont été mobilisées simultanément. Les stratégies sont

---

<sup>18</sup> Laperrière (2014) traite également de stratégies et compétences liées directement aux dimensions physiques et productives du travail en service aux tables, omises de la présente recherche.

présentées en fonction des personnes concernées (clientèle, collègues, patrons), ou de leurs objectifs, puis sont analysées dans une perspective féministe.

#### 4.3.1 Stratégies pour composer avec les comportements déplacés de la clientèle

Corroborant les résultats de Laperrière (2014), les participantes démontrent de fortes compétences communicationnelles et font preuve d'une rhétorique et d'un sens de la répartie aiguisés. L'écoute est également une compétence, les serveuses contribuant parfois à briser l'isolement chez certains membres de la clientèle. Des participantes mentionnent aussi « faire semblant » d'être à l'écoute, ou encore jouer un jeu lorsqu'elles sont en service, comme noté par Fellay (2010) et Laperrière (2014), permettant de ne pas donner accès à sa « vraie » personne et de composer avec les exigences de l'emploi. Dans le cas de commentaires déplacés de la part de clients, elles peuvent par exemple répondre en tournant les choses à la blague, une stratégie aussi décelée par Laperrière (2014). Ainsi, il est possible de changer de sujet et d'esquiver certaines questions ou d'avoir à faire suite à certains commentaires, tout en évitant de contrarier les clients. Julie mentionne lorsqu'elle reçoit des commentaires déplacés de clients : « Maintenant quand ça arrive, je suis comme, “je vais commencer à vous couper sur le vin!”. Je réponds au monde. J'essaie toujours de faire ça un petit peu [à la blague] parce que tu veux jamais que les clients soient pas contents ». Lola, quant à elle, mobilise directement le *care* à titre de stratégie : « [...] j'essaie toujours d'être gentille pour essayer d'arranger les choses, mais si le client veut rien comprendre je passe à autre chose ». Cependant, les serveuses ont surtout recours au *care* lorsque la perception de la marge de manœuvre est plus faible.

Tenir tête à la clientèle, dire non, ou répondre sur un ton sec sont d'autres façons de négocier son pouvoir lorsqu'une tentative d'asservissement est perçue. Les participantes qui ont davantage de marge de manœuvre mettent en œuvre des stratégies qui n'ont pas nécessairement pour objectif de préserver la clientèle et contribuent au bien-être, permettant d'agir davantage en adéquation avec ses affects. Inversement, toujours pour revendiquer leur pouvoir, les serveuses peuvent décider de jouer les écervelées lorsqu'elles sont traitées comme telles et acquiesceront avec tout ce que le client dit. Pour faire cesser les interactions de flirt non sollicité ou se débarrasser de clients insistants, elles feront parfois mention de leurs copains, qu'ils soient fictifs ou réels. Marie-France mentionne que cette stratégie est efficace puisque « les hommes respectent les hommes ». Lola,

quant à elle, réoriente la conversation en parlant de son mari dès qu'elle perçoit une possibilité de recevoir des avances.

Il est aussi possible pour les serveuses de communiquer leur désapprobation de façon non verbale pour tenter de faire cesser un comportement, par exemple en roulant les yeux, en forçant un sourire sarcastique ou en évitant de rire aux commentaires. Dans les cas où une personne s'excuse après avoir pris conscience de l'impact de son comportement ou de son geste inapproprié, Brooke évite de répondre d'une façon qui pourrait atténuer ou légitimer l'action : « J'essaie de juste passer à autre chose, de faire un petit hochement de tête au pire, mais pas de faire "ah non non c'est correct!". Non, parce que tu devrais pas [ce n'est pas correct] ». À la fois elle établit sa limite, et tente de sensibiliser la clientèle. Ceci illustre comment le *care* peut se manifester de façon subtile, alors que c'est à elle que revient la tâche « d'éduquer » la clientèle sur les bonnes façons de se comporter au restaurant. Des participantes mentionnent également faire attendre intentionnellement la clientèle qui leur manque de respect et donner moins d'attention à celle qui en demande trop, est accaparante ou abuse de leur patience. Lorsqu'elle a affaire à une clientèle condescendante, Marie-France mentionne devenir intérieurement méprisante, mais adopter une attitude exagérément aimable, une stratégie de négociation de pouvoir qui exprime le décalage entre la serveuse et la clientèle et expose une conduite abusive, une autre stratégie aussi soulevée par Laperrière (2014), et appelée « politesse à outrance » par Jeantet (2003). Parfois, elles feront des grimaces une fois dos à une table, permettant d'exprimer leurs affects. Marie-France mentionne : « [...] tout me paraît dans la face, donc c'est vraiment un gros contrôle », et dit que la clientèle « travaille beaucoup [sa] patience », permettant de constater encore une fois que la dimension émotionnelle du travail exige des compétences. Lorsqu'un maigre pourboire est perçu comme une tentative d'asservissement, Lola tentera de rééquilibrer la relation en confrontant la clientèle sur le montant approprié, simplement pour les exposer.

Lorsqu'il s'agit de leur intégrité physique, les serveuses dans la vingtaine mentionnent être touchées fréquemment, des actes qui leur déplaisent et les rebutent dans la grande majorité des situations. Comme mentionné à la section qui aborde les violences sexuelles et physiques identifiées à travers les témoignages, les gestes physiques posés à leur endroit peuvent prendre de multiples formes, certaines plus insidieuses puisque moins socialement condamnables en l'absence d'une intention sexuelle manifeste. Dans de telles situations, les serveuses ne bénéficient pas non

plus de la même marge de manœuvre. Certains gestes sont alors tolérés ou ignorés, parfois une stratégie de préservation de soi qui recouvre néanmoins un important travail émotionnel. D'autres stratégies incluent se dégager physiquement, se reculer, prendre la main de la personne (lorsque possible, puisqu'il n'est pas rare que les serveuses aient les mains pleines) et la retirer afin qu'elle prenne conscience de l'impropriété de son geste, maintenir une distance physique pour éviter d'être touché, ou exiger vocalement de la personne qu'elle cesse de les toucher. Brooke, qui dit travailler dans un environnement où elle se sent appuyée par ses gérantes, est consciente que certaines réactions peuvent causer un malaise, mais souligne que celui-ci retombe sur la personne responsable d'avoir commis le geste, et non sur elle, qui est en droit de faire son travail sans être touchée et de faire respecter ce droit. Elle mentionne : « Aujourd'hui, avec l'expérience que j'ai, dès que quelqu'un me touche je tasse mon bras carrément puis je m'en fiche si ça crée un malaise, je veux pas être touchée. [...] Je dors vraiment plus mal quand j'ai laissé un client me marcher dessus ». De plus, lorsqu'elles possèdent la marge de manœuvre pour le faire, le service de clients aux comportements déplacés peut être ralenti, ce qui permet de contrôler leur consommation d'alcool. Par exemple, une seule consommation à la fois peut être apportée à un client, qui ne sera servi que par une seule personne. Il est aussi possible de couper le service d'une personne en état d'ébriété.

#### 4.3.2 Stratégies pour composer avec les comportements déplacés des collègues et patrons

La plupart du temps, les serveuses dans la vingtaine ont désormais tendance à confronter directement les collègues et patrons lorsqu'ils font preuve de comportements déplacés à leur égard et aussi à l'égard d'autres. La séduction, également abordée par des chercheuses en tant que stratégie de service ou de gestion des relations (Hall, 1993b; Laperrière, 2014; Tibbals, 2007), est également mobilisée par certaines participantes dans différentes circonstances. Julie mentionne que lorsqu'elle reçoit des avances de collègues misogynes, jouer le jeu de la séduction lui a souvent permis d'éviter d'être la cible de leurs attitudes méprisantes : « J'ai vu ce pattern-là souvent en restauration. Les gars misogynes, si tu leur laisses croire qu'ils ont une chance, ils vont être plus fins avec toi ». Brooke souligne qu'avec le temps, elle a développé une façon de flirter avec les hommes lui assurant un contrôle sur la situation : « Il y a une belle distance où tu peux garder des hommes avec juste assez de flirt, juste assez de *teasing*, où ils pensent que la porte est ouverte, mais toi tu sais qu'elle est complètement fermée ». Néanmoins, il est arrivé qu'elles aient dû en

repousser certains et ont subi des répercussions de leurs égos atteints, se faisant traiter de « *tease* » par exemple, qui peut être traduit par « agace » en français. Brooke mentionne aussi parfois flirter de façon stratégique, avec pour objectif d'obtenir davantage de pourboires, et spécifie qu'elle le fait uniquement selon sa propre initiative, selon sa propre volonté, ce qui peut être empowering, et non lorsqu'elle est encouragée à le faire. Cet aspect souligne encore une fois son pouvoir d'agir. Julie explique devoir utiliser une voix mielleuse et formuler les choses de façon à flatter les égos de ses collègues masculins plus âgés, en leur donnant l'impression qu'elle a besoin de leur aide, pour les amener à contribuer et s'éviter le plus possible un travail supplémentaire non rémunéré. Ici, le *care* maternaliste est mobilisé comme une stratégie. Ne remettant pas l'ordre établi en question, ou plutôt en reconnaissant cet ordre et en communiquant qu'elle est dépendante de leurs personnes, les hommes réagissent mieux à ses demandes. Autrement, ils lui répondront de cesser de leur dire quoi faire, ou la traiteront de « *germaine* ». Inversement, adopter des comportements qui sont en opposition aux stéréotypes « féminins », par exemple, prendre sa place, s'exprimer sur un ton plus autoritaire, être plus ferme et agir de façon plus réactive est une autre stratégie développée par des participantes pour exiger le respect et faire valoir leur autorité, spécialement lorsqu'elles sont en position d'autorité vis-à-vis des collègues masculins, faisant référence au « *doing gender* » de Tibbals (2007). Exprimer des comportements qui rejette, ou sont en adéquation avec le *care*, sont différentes stratégies qui peuvent être mobilisées en vue d'obtenir différents résultats, et qui démontrent que le *care* ne découle pas de qualités féminines naturelles, mais de compétences relationnelles, sociales et professionnelles.

#### 4.3.3 Stratégies « d'évitement »

Certaines stratégies pourraient être qualifiées de manière non péjorative de stratégies d'évitement, de certains lieux, de personnes, de situations, pour se protéger de violences provenant de la clientèle, de collègues et de personnes en position d'autorité. Il s'agit de : refuser de servir une personne en particulier ou demander à ce qu'elle soit assise dans une autre section pour ne pas avoir à interagir avec elle, éviter les occasions d'interaction en allant moins souvent à une table et en communiquant avec le client en faisant des signes de loin, éviter de travailler dans des établissements où la propension à la consommation de drogues et l'abus d'alcool pourraient être plus propice, et éviter des situations où elles pourraient potentiellement se retrouver dans une position inconfortable, par exemple lors de soirées staff.



Dans le même sens, une autre façon de faire face aux comportements déplacés implique parfois de les ignorer. Bien que les participantes mentionnent s'être « construit un caractère » depuis leurs débuts et avoir appris à « se défendre », s'affirmer, elles mentionnent toutes à un certain moment s'être habituées, faire abstraction de certains comportements et choisir leurs batailles, en référence à la tolérance évoquée précédemment. Comme abordé à plusieurs reprises dans la littérature scientifique (Fellay, 2010; Giroux, 2021; Hochschild, 1983; Jeantet, 2003; Laperrière, 2014; Soares, 1998), le travail en service exige souvent un contrôle des émotions de la part des personnes en emploi, impliquant un important travail d'intériorisation de certaines, tout en laissant paraître des émotions positives. Ce contrôle est donc à la fois une dimension du travail prescrit, une façon de préserver l'autre pour répondre à certains objectifs qui s'inscrivent dans une perspective économique et ainsi un moyen d'éviter certaines répercussions négatives pour les serveuses, et une façon pour elles de protéger leur bien-être, refusant de se laisser atteindre par les violences générées lorsque possible, qui sont autrement une source de souffrance soulevée par les participantes dans la vingtaine. Giroux (2021) avait soulevé une stratégie similaire, Julie mentionne : « Par exemple, les commentaires déplacés ou le fait que les clients font plus confiance aux gars, je ne peux pas me laisser affecter par ça parce que je serais misérable au travail ». Néanmoins, cette stratégie, qui atteste d'une marge de manœuvre plus faible, témoigne de ce fait d'une instrumentalisation du *care*, qui pose des limites aux réactions possibles des serveuses. Pour composer avec la lourdeur des violences générées, elles font encore une fois preuve d'agentivité en allant chercher du soutien auprès de collègues, amies et amis. D'en parler avec l'entourage et de tourner certaines situations à la blague sont des stratégies pour tenter de contrer les impacts associés à la dimension émotionnelle du travail.

#### 4.3.4 Stratégies de support

Les participantes ont démontré maintes fois avoir recours à différentes ressources pour faire face aux violences générées. Comme mentionné, les collègues peuvent être source de support et de soutien. La communication entre collègues a d'ailleurs plusieurs utilités. Les serveuses entre elles souvent se racontent leurs histoires, se valident et se préviennent vis-à-vis certains clients. Elles peuvent aussi demander à d'autres d'aller à une table ou simplement la déléguer lorsqu'elles se sentent inconfortables. Lola fait part qu'à son travail, elles ont établi un code entre serveuses pour se « libérer » mutuellement de clients accaparants : « On a un mot de passe : “Okay! J'ai besoin de

toi, je suis dans le jus! J'ai besoin de toi!" ». Deux participantes mentionnent avoir eu recours spécifiquement à des collègues masculins pour se charger de collègues ou clients misogynes lorsqu'il s'agissait de la seule ou meilleure option envisageable. Elles sont toutefois dérangées d'avoir dû recourir à des hommes pour désamorcer des situations. De plus, les participantes se rapportent parfois à une personne en position d'autorité, mais il arrive qu'elles n'obtiennent pas toujours l'aide ou le support espéré.

#### 4.3.5 Stratégies pour des milieux de travail plus sains

Des stratégies pour tenter d'améliorer leurs conditions de travail et entretenir des milieux sains peuvent aussi être dégagées des entretiens : Se mobiliser et faire pression pour tenter d'obtenir de meilleurs salaires ou demander des changements concernant l'uniforme, travailler à déconstruire la pensée que « le client est roi » en partageant sa vision et ses stratégies avec des collègues, intervenir lorsque des collègues, mais aussi des clientes, semblent se trouver dans des situations inconfortables et boycotter des endroits qui sont connus pour entretenir des pratiques questionnables, qui vont à l'encontre de leurs valeurs. Brooke, Julie, Lola et Marie-France ont participé de façon engagée à la recherche. Elles ont partagé leurs histoires afin d'exposer le milieu, parce qu'elles veulent « aider ». Elles souhaitent que les choses changent en restauration, et espèrent que d'autres n'auront pas à vivre ce qu'elles ont vécu.

#### 4.3.6 Analyse : Ce que disent les stratégies d'un point de vue théorique

Poursuivant un objectif de reconnaissance des compétences des serveuses, il est pertinent de mettre en évidence les stratégies, qui illustrent également tout le travail supplémentaire effectué par les participantes dans la pratique professionnelle. Leurs stratégies ont évolué avec leurs perceptions, se sont raffinées avec le temps, et varient selon la marge de manœuvre perçue. Certaines de ces stratégies vont à l'encontre de croyances qui perdurent dans le milieu, et du coup, contribuent à les déconstruire et à rendre les violences genrées visibles, et permettent de démontrer comment il est possible de les contrer, en les nommant, en les dénonçant, en les condamnant, pour des environnements de travail plus sains. Toutefois, même si les serveuses tentent de rééquilibrer les relations, les stratégies ne suffisent pas à permettre des relations égalitaires, puisque celles-ci sont de prime abord traversées par des rapports sociaux de genre, qui instaurent systématiquement une hiérarchie (Devreux, 2001) entre les serveuses et les clients, mais aussi avec leurs patrons et

collègues masculins. À plusieurs reprises, les limites du *care* peuvent être identifiées dans les éléments présentés provenant des récits des participantes ainsi que dans les analyses. Instrumentalisé en restauration, il mène à l'invisibilisation des compétences des serveuses, et à une instrumentalisation de leurs émotions, des risques évoqués par Mandavy (2022) en rapport avec le recours au *care* dans un contexte professionnel. Les croyances et les normes patriarcales de la culture du milieu et de la culture de la société réduisent la marge de manœuvre perçue par les serveuses afin de les maintenir dans des positions de *care*, c'est-à-dire, essentiellement, dans l'amabilité et la complaisance. Ceci contraint aussi leurs réactions, et invisibilise les violences genrées, ce qui participe à la création d'environnements facilitant les abus et à la répétition de rapports sociaux de genres inégalitaires. De plus, comme l'avait souligné Molinier (1999, p.80), les stratégies développées par les femmes, qui, contrairement aux hommes, ne peuvent « répondre à la violence par la violence », représentent encore une fois un travail supplémentaire, notamment pour la prévention de la violence, qui demeure également invisible. Néanmoins, le *care* est aussi mobilisé à titre de stratégie par les participantes, parfois dans la relation de service, parfois pour veiller au bien-être de collègues, ou pour tenter d'améliorer leurs environnements de travail, témoignant de la pertinence d'un *care* féministe au sens de Laugier (2011). Finalement, comme l'avait souligné Haber (2011), les résultats de la présente étude témoignent de la pertinence de s'intéresser aux emplois empreints de *care*, ceux souvent oubliés.

## CONCLUSION

La présente recherche a été réalisée dans une approche féministe, dans le but de donner une voix aux serveuses. La méthodologie qualitative utilisée, plus précisément, les récits de pratiques et les journaux de bord ont permis d'accéder aux expériences et perceptions des participantes en lien avec les violences genrées vécues dans le cadre de leur emploi. Ces dernières ont identifié à travers leurs parcours de nombreuses formes de violences genrées, directes et indirectes. Des hommes, clients, patrons et collègues, ont souvent abusé de leur pouvoir. Elles ont été maintes fois sexualisées en lien avec leur profession et leur âge, et ont fait l'objet de violences physiques et verbales. Elles sont soumises à davantage d'exigences concernant leur apparence physique, et ont été incitées à tolérer des comportements déplacés perpétrés par la clientèle, et exhiber des attitudes passives et courtoises. De plus, elles mentionnent être perçues comme étant au service de la clientèle, ce qui engendrerait davantage de violences directes à leur endroit. Le travail est divisé en fonction du genre, leurs compétences sont sans cesse occultées et remises en question, et des efforts sont déployés pour les maintenir en dehors des positions de pouvoir. Des personnes en position d'autorité ont ignoré ou banalisé les violences à leur endroit, et des collègues ont fait de même.

Les situations racontées par les participantes ont permis de mettre en lumière les différentes formes que peuvent prendre les violences genrées, qui se manifestent, s'articulent et se maintiennent dans les relations et dans les pratiques, et découlent de normes, de croyances, qui à la fois découlent de, et s'inscrivent dans des rapports de pouvoir. Les participantes dans la vingtaine associent la majorité des comportements déplacés de la clientèle, des collègues et des patrons et patronnes à des tentatives d'asservissement, et les tentatives d'asservissements à la misogynie des hommes et aux stéréotypes de genre. Quant à la participante dans la cinquantaine, elle perçoit surtout les manques de respects comme étant associés au fait que l'emploi est incompris et donc dévalorisé. Les pratiques genrées et la sexualisation des serveuses sont associées à la culture du milieu, un milieu « masculin », aussi associée à la subsistance, l'exacerbation et la perpétuation des comportements déplacés et pratiques discriminatoires envers les serveuses. Les participantes dans la vingtaine parlent d'un milieu majoritairement dominé par des hommes plus âgés, où les objectifs économiques sont prioritaires, et le bien-être des personnes en emploi, souvent négligé.

Tous ces éléments, qui sont indissociables et s'influencent, sont maintenus en place par des structures qui contribuent au maintien du patriarcat. À partir des théories des rapports sociaux de genre et du *care*, il est possible d'affirmer que le patriarcat est bien présent en restauration. Les normes et croyances du milieu contribuent à la normalisation des violences genrées, ce qui a affecté la marge de manœuvre perçue par les serveuses ainsi que leurs perceptions des violences. De plus, le *care* en restauration est instrumentalisé, profitant aux personnes en position de pouvoir, au détriment du bien-être des femmes en service aux tables. En outre, les récits des participantes soulignent aussi l'enjeu associé à la difficulté de nommer certaines violences, qui ne sont pas reconnues socialement ni légalement comme telles. Ces aspects contribuent à l'invisibilisation des violences genrées ainsi qu'à l'invisibilisation des compétences des serveuses, qui en viennent à développer toutes sortes de stratégies pour tenter de faire face aux violences genrées et alléger la charge émotionnelle et autres impacts psychologiques qui en résultent. Les répercussions négatives des violences genrées portent atteinte à la santé et au bien-être des serveuses, qui soulignent aussi le peu de ressources à leur disposition, favorisant les abus et le maintien de mauvaises conditions de travail.

En conclusion, les violences sexuelles, physiques, verbales, culturelles et structurelles présentées sont nul autre que des expressions de la domination masculine, qui perpétuent les inégalités, et ensemble, forment un continuum, qui démontre comment les rapports sociaux de genre font système, à travers les structures et la culture, et se réitèrent au travers les relations en restauration, menant à des violences genrées à l'endroit des serveuses.

Pour les recherches futures, il serait de la plus haute pertinence d'étudier le phénomène des violences genrées en service aux tables à partir de milieux où des mesures ont été mises en place et des actions concrètes sont effectuées pour contrer la problématique, afin de voir comment il est possible de changer les normes, les croyances, les pratiques en restauration, et ainsi offrir des environnements de travail qui soient réellement sains et sécuritaires, et contrer le patriarcat à partir des milieux mêmes.

En terminant, il convient d'énoncer les limites de la recherche et de proposer quelques pistes de réflexion. Tout d'abord, dû à la différence entre les groupes d'âge, il a été difficile de faire dialoguer les expériences des femmes dans la vingtaine avec celles de la femme dans la cinquantaine. En rétrospective, il aurait été préférable de se concentrer sur un seul groupe d'âge, ou encore d'assurer une diversité au niveau de l'âge dans l'échantillon. De plus, évoqué précédemment, le nombre restreint de participantes et les critères de participation ne permettent pas d'émettre de constats généralisables puisque le nombre de participantes n'est pas représentatif, ce qui n'était toutefois pas l'objectif poursuivi. Néanmoins, pour les recherches futures, il serait pertinent de voir si les résultats de la présente recherche sont partagés par l'ensemble des travailleuses en service aux tables. Pour ce faire, il serait à propos d'adopter une approche intersectionnelle pour explorer comment se présentent les violences genrées en restauration pour les femmes qui font face à plusieurs facteurs discriminatoires à la fois, en tenant compte des autres rapports qui s'articulent dans les rapports de pouvoir.

De plus, puisqu'il s'agissait d'aborder les perceptions des participantes et de tenter de rendre visible un maximum de violences genrées dans la mesure du possible, la définition des violences genrées qui leur a été fournie avec la grille du journal de bord était très générale, afin de tenter de ne pas influencer leurs perceptions. Cependant, il est fort possible que cette définition, ainsi que le vocabulaire utilisé pour aborder les différents thèmes, aient tout de même influencé la façon dont certains comportements étaient définis et catégorisés. A posteriori, il aurait été pertinent de mieux présenter le concept de violences genrées à la participante dans la cinquantaine. La définition préalablement mentionnée était potentiellement trop générale et il a été difficile d'aborder certains éléments sans donner d'exemples qui risquaient d'influencer la tournure de l'entretien.

En outre, il importe de noter que certaines statistiques présentées dans la problématique, bien qu'elles constituent les données disponibles les plus récentes, peuvent dater de plusieurs années et donc ne permettent pas un portrait exact du milieu de la restauration et des personnes qui travaillent en service aux tables.

En ce qui concerne les entretiens, une participante avait des contraintes de temps qu'il a fallu respecter lors du premier échange, ce qui a eu un impact sur la durée et la conduite de l'entretien. Aussi, un délai de plus de deux mois s'est écoulé entre le premier et le deuxième entretien d'une

autre participante, ce qui a pu affecter la deuxième rencontre. Les entretiens effectués par téléphone ont aussi posé des difficultés au niveau de la communication, affectant par moment la compréhension mutuelle, notamment due à un manque de clarté audio et aux délais de transmission. Finalement, mentionné par Bertaux (2016), le temps représente une des limites des récits, pouvant affecter la mémoire. La participante la plus âgée, Lola, dans le milieu depuis longtemps, n'a pas pu se souvenir de toutes les situations de comportements déplacés vécues dans sa jeunesse soulignant le temps écoulé depuis, ce qui n'a pas permis d'accéder à certaines expériences de façon détaillée.

**ANNEXE A**  
**GUIDE D'ENTRETIEN #1**

1. Phrase d'ouverture :

« J'aimerais que tu me racontes tes années en service aux tables; ton parcours en restauration.  
C'était comment quand tu as commencé? »

2. Questions possibles en lien avec les comportements et expériences de violence genrée :

« Pourrais-tu me partager des expériences/situations qui t'ont marquée? Qui sont arrivées une ou plusieurs fois, dont tu te souviens? »

« Est-ce que tu te rappelles d'éléments/comportements qui te dérangeaient? Peux-tu me donner des exemples concrets? Me raconter des situations? »

3. Autres thèmes à aborder et questions possibles :

-Les affects : « Comment t'es-tu sentie à ce moment-là? Et après? »

-Les stratégies : « Comment est-ce que tu as réagi? Répondu? »

-Les relations avec patrons, collègues, clients :

« Comment sont tes relations avec tes collègues? Patrons? Clients? »

-Invisibilisation et normalisation des comportements :

« Comment décrirais-tu l'ambiance de travail? »

« Comment est-ce que les comportements déplacés sont gérés à ton travail? À qui est-ce que tu peux en parler quand quelqu'un ou quelque chose te dérange? Qu'est-ce qui est fait? »



« Est-ce que ta façon de percevoir les comportements déplacés et d’y réagir a changé depuis tes débuts en restauration? Peux-tu me donner des exemples? »

« Peux-tu identifier des comportements, de collègues, patrons, clients, qui te dérangeaient avant, mais moins maintenant ou, à l’inverse, ne te dérangeaient pas avant et maintenant oui? Pourrais-tu m’expliquer pourquoi? »

-La division genrée du travail :

« Comment est-ce que tu dois te présenter au travail? Y a-t-il des exigences sur ce que tu dois porter par exemple? Lesquelles? »

« Comment est-ce que tu dois être/agir avec la clientèle? »

« Est-ce que tu peux identifier des différences entre les serveurs et les serveuses? Par exemple, au niveau des tâches? Dans la façon dont vous êtes abordés/traités par la clientèle? Par les patrons? Dans la façon d’effectuer le travail? Peux-tu me donner des exemples concrets? Est-ce que tu as remarqué des éléments qui te dérangeaient? Lesquels? »

-Les compétences : « Selon toi, qu’est-ce que ça prend pour être serveuse? »

-La perception du milieu : « Comment décrirais-tu ton milieu de travail? Qu’est-ce que tu penses du milieu de la restauration? »

**ANNEXE B**  
**GUIDE D'ENTRETIEN #2**

1. Revenir sur l'entretien #1 et valider mon analyse avec la participante.

2. Retour sur les journaux de bord

Phrase d'ouverture :

« Peux-tu me parler un peu de ton journal de bord? Me le présenter? Qu'est-ce qui t'a marquée pendant la rédaction de celui-ci? »

Thèmes à aborder : Les comportements/situations identifiés, perception des violences genrées, moments charnières, évolution des perceptions, affects, réactions, stratégies.

3. Questions possibles en lien avec l'évolution de la perception et le continuum des violences genrées :

« Comment t'es-tu sentie pendant ces deux semaines? »

« Est-ce que, depuis le début du processus de recherche et après avoir fait les journaux de bord, il y a des choses que tu voudrais partager? Quels questionnements te sont venus? Quelles réflexions? »

« Est-ce que des situations qui étaient arrivées par le passé te sont revenues en tête? Est-ce que ça t'a rappelé ou fait penser à des comportements auxquels tu as été confrontée auparavant? »

« Comment est-ce que tu perçois ton milieu et tes relations avec tes collègues, patrons, clients aujourd'hui? Est-ce qu'il y a eu des changements dans ta façon de percevoir les comportements déplacés? Tes relations? Ton emploi? Ton milieu de travail? »

« Avec le recul et les réflexions que tu as eues, dirais-tu que le milieu de la restauration est un milieu où il y a des violences genrées? Peux-tu m'expliquer ta réponse? »

## ANNEXE C

### GRILLE POUR LES JOURNAUX DE BORD

Les violences genrées peuvent prendre des formes infinies, il n'existe donc pas de définition précise qui engloberait tous les comportements déplacés. Différentes personnes peuvent en avoir des visions différentes. Elles peuvent s'exprimer en mots, en blagues, en commentaires... Il peut s'agir d'un contact physique violent ou pas, d'un toucher, d'une façon de regarder, d'interpeller, de discriminer, d'ignorer. Il peut s'agir d'actions répétées ou de quelque chose qui n'arrive qu'une seule fois. Ce peut être une action qui semble banale, mais dérange la personne qui en est la cible, ou peut aussi ne pas la déranger.

La grille suivante sert de guide pour les journaux de bord. Vous pouvez utiliser une grille pour chaque quart de travail (*shift*) et y indiquer tous les comportements/situations dont vous vous souvenez et que vous êtes à l'aise de partager. La description des comportements/situations peut être courte, sous forme de points ou de liste, ou longue, sous forme de texte. Tout autre détail ou information que vous désirez noter peuvent être indiqués dans la section « autre ».

La grille peut être remplie après vos heures de travail ou au moment qui vous convient, à la main, à l'ordinateur ou sous forme d'enregistrement vocal (ex : mémos vocaux enregistrés avec cellulaire). Si vous n'avez rien à mentionner, simplement indiquer la date et le moment de la journée durant lequel vous avez travaillé (matin/midi/soir).

<b>Grille #1</b>	
<b>Date :</b>	
<b>Description des situations/comportements :</b> Assurez-vous de mentionner les personnes impliquées (ex : client/collègue/patron)	

et le moment de la journée  
(matin/midi/soir) où ça s'est  
produit.

**Autre :**

**ANNEXE D**  
**QUESTIONNAIRE SOCIODÉMOGRAPHIQUE**

1. Prénom :

2. Âge :

3. Ville de résidence :

4. Niveau de formation scolaire :

Primaire     Secondaire     Postsecondaire

5. Êtes-vous présentement aux études?

Oui     Non

6. Nombre d'heures de travail par semaine :

7. Nombre d'années d'expérience en restauration :

8. Type d'établissement dans lequel vous travaillez :

Restaurant familial     Restaurant chic     Bar     Autre (préciser) :

9. Nom de l'établissement :

10. Quartier où se situe l'établissement :

## ANNEXE E

### APPELS À PARTICIPATION

#### 1. Facebook :

Salut à tous·tes!

Dans le contexte de ma recherche à la maîtrise, je cherche des serveuses qui seraient à l'aise de me raconter des situations où elles ont vécu des comportements déplacés en restauration. Deux rencontres (par téléphone, Zoom ou en personne) sont prévues.

Si c'est quelque chose qui pourrait t'intéresser, tu peux m'écrire à cette adresse [di\\_stavolo.pascalie@courrier.uqam.ca](mailto:di_stavolo.pascalie@courrier.uqam.ca) ou m'envoyer un message privé!  
(18 ans et plus. Minimum de 3 ans d'expérience).

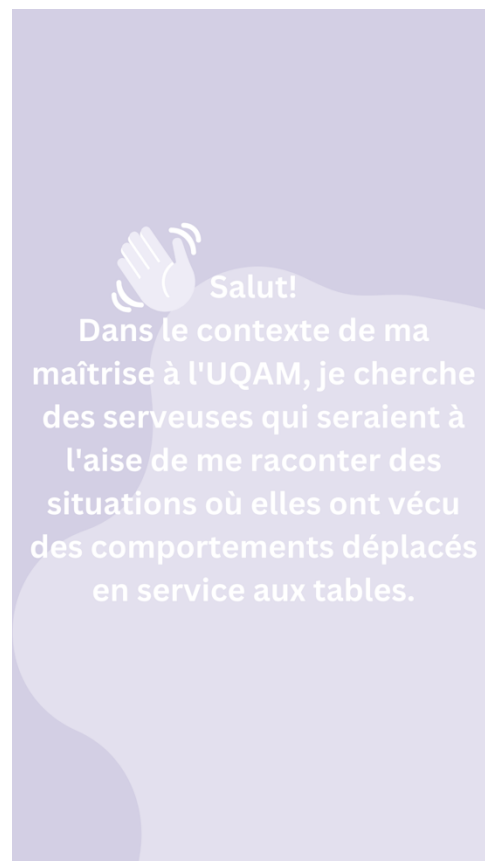
#### 2. Instagram :

Publication en quatre images

1/4



2/4



3/4

Deux rencontres (Zoom,  
téléphone ou en personne)  
sont prévues.

Si c'est quelque chose qui  
pourrait t'intéresser, tu peux  
m'écrire ici



[pascalie.dst@hotmail.com](mailto:pascalie.dst@hotmail.com)

ou m'envoyer un message  
privé!

4/4

## CRITÈRES

- Travailler actuellement en service aux tables à Montréal (bar, resto, etc.)
- Posséder un minimum de trois ans d'expérience
- 18 ans et plus

Merci :)  
(et feel free to share)



## BIBLIOGRAPHIE

- Abreu, M., Falquet, J., Fougeyrollas-Schwebel, D. et Noûs, C. (2020). Colette Guillaumin. Penser la race et le sexe, hier et aujourd'hui. *Cahiers du Genre*, 68, 15-53. <https://doi.org/10.3917/cdge.068.0015>
- Adkins, L. (1995). *Gendered work : sexuality, family and the labour market*. Open University Press.
- Albin, E. (2011). A Worker-Employer-Customer Triangle: The Case of Tips. *Industrial Law Journal*, 40(2), 181-206. <https://doi.org/10.1093/indlaw/dwr004>
- Alis, D. (2010, novembre). Le travail émotionnel des salariés en contact avec le public: Prévenir les risques de dissonance. XXIème congrès de l'AGRH, Rennes Saint Malo, 17-19 novembre. <https://www.agrh.fr/assets/actes/2010alis.pdf>
- Allard, M. (2021, 19 mars). «Tu vas m'dire ça autrement»: un appel à la politesse résonne dans le milieu de la restauration. *Le Soleil*, Actualités. <https://www.lesoleil.com/2021/03/19/tu-vas-mdire-ca-autrement-un-appel-a-la-politesse-resonne-dans-le-milieu-de-la-restauration-531a8459200f4661b8501b70adac009e>
- Allen, J. (2021, 27 septembre). From touching to being followed to her car, Winnipeg waitress says harassment from customers is getting worse. *CBC News*. <https://www.cbc.ca/news/canada/manitoba/winnipeg-waitress-sexual-harassment-1.6188278>
- Anadon, M. (2006). La recherche dite « qualitative » : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents. *Recherches Qualitatives*, 26(1), 5-31.
- Angus Reid Institute. (2019, 9 février). #MeToo: Moment or movement?. Angus Reid Institute: Canadian Opinion Research. <https://angusreid.org/me-too/>
- Arcand, F. (2022, 25 janvier). Quand les inconduites s'invitent au restaurant. *Montréal Campus*, Société. <https://montrealcampus.ca/2022/01/25/quand-les-inconduites-sinvitent-au-restaurant/>
- Ariey-Jougard, M. (2011). Le service aux tables dans le contexte du développement socioéconomique vietnamien : rapports de pouvoir, harcèlement et exploitation. *Recherches Féministes*, 24(2), 77-96. <https://doi.org/10.7202/1007753ar>
- Arzate Salgado, J. et Vizcarra Bordi, I. (2007). De la migración masculina transnacional : violencia estructural y género en comunidades campesinas del Estado de Mexico. *Migraciones y Desarrollo*, (9), 95-112.

- Association Restauration Québec (ARQ). (2019). *Lancement de la campagne « Sans harcèlement »*. [https://restauration.org/nouvelle\\_20190328\\_lancement\\_campagne\\_sans\\_3n](https://restauration.org/nouvelle_20190328_lancement_campagne_sans_3n)
- Association Restauration Québec (ARQ). (2022). *Portrait de l'industrie*. <https://restauration.org/portrait-de-lindustrie#:~:text=Les%20quelques%2021%20000%20%C3%A9tablissements,cours%20de%20la%20derni%C3%A8re%20ann%C3%A9e.>
- Association Restauration Québec Stats (ARQ Stats). (2022, mars). *Indice ARQ mars 2022 : Un déclin important du nombre d'établissements*. [https://restauration.org/media/11790/arq-stats\\_mars2022\\_pp.pdf?utm\\_source=Cyberimpact&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=Communique-ARQ-Stats---Mars-2022](https://restauration.org/media/11790/arq-stats_mars2022_pp.pdf?utm_source=Cyberimpact&utm_medium=email&utm_campaign=Communique-ARQ-Stats---Mars-2022)
- Auclair, I. (2016). *Le continuum des violences genrées dans les trajectoires migratoires des Colombiennes en situation de refuge en Équateur* [Thèse de doctorat, Université Laval]. <https://corpus.ulaval.ca/jspui/bitstream/20.500.11794/26920/1/32592.pdf>
- Auclair, I., Brière, S., Pellerin, A., Dextras-Gauthier, J. et Keyser-Verreault, A. (2021). *Rapport : enquête sur le harcèlement et les violences à caractère sexuel dans la pratique du droit* [Rapport]. Université Laval. <https://espaceasaprod.blob.core.windows.net/media/1185/rapport-enquete-harcelement-violences-caractere-sexuel-pratique-droit.pdf>
- Auclair, I. et Tanguay, D. (2019). Les violences genrées sont partout, même en milieu de travail: diverses expériences analysées à la lumière du continuum des violences. Dans I. Auclair, L. Suelves Ezquerro et D. Tanguay (dir.), *Violences genrées : enjeux et résistances* (p. 9-30). Presses de l'Université Laval. <https://www.pulaval.com/libreacces/9782763743448.pdf>
- Auriacombe, B. & Cova, V. (2017). Le pourboire : ce qu'en pensent les acteurs. *Décisions Marketing*, 86, 107-121. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.7193/DM.086.107.122>
- Baby, M., Glue, P. et Carlyle, D. (2014). Violence is Not Part of Our Job: A Thematic Analysis of Psychiatric Mental Health Nurses' Experiences of Patient Assaults from a New Zealand Perspective. *Issues in Mental Health Nursing*, 35(9), 647-655. <https://doi.org/10.3109/01612840.2014.892552>
- Baines, B. (2006). Staying with People Who Slap Us Around: Gender, Juggling Responsibilities and Violence in Paid (and Unpaid) Care Work. *Gender, Work & Organization*, 13(2), 129-151. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2006.00300.x>
- Barraud, J.-M. (2002). *Les techniques de service en restauration* (2<sup>e</sup> éd). Chenelière/McGraw-Hill.
- Berger, P. et Luckmann, T. (2022). *La Construction sociale de la réalité*. Armand Colin.
- Bergeron, M., Hébert, M., Ricci, S., Goyer, M.-F., Duhamel, N., Kurtzman, L., Auclair, I., Clennett-Sirois, L., Daigneault, I., Damant, D., Demers, S., Dion, J., Lavoie, F., Paquette, G. et Parent, S. (2016, décembre). *Violences sexuelles en milieu universitaire au Québec* [Rapport de recherche

de l'enquête ESSIMU]. Université du Québec à Montréal. [https://chairevssmes.uqam.ca/wp-content/uploads/sites/124/Rapport-ESSIMU\\_COMPLET.pdf](https://chairevssmes.uqam.ca/wp-content/uploads/sites/124/Rapport-ESSIMU_COMPLET.pdf)

Bertaux, D. (2016). *Le récit de vie* (4<sup>e</sup> éd.). Armand Colin.

Blando, J., Ridenour, M., Hartley, D. et Casteel, C. (2015). Barriers to Effective Implementation of Programs for the Prevention of Workplace Violence in Hospitals. *Online Journal of Issues in Nursing*, 20(1). <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol20No01PPT01>

Boulianne, A. (2021, 17 décembre). Un emploi en restauration, bien plus qu'une « job de jeunes ». *Radio-Canada*, Mordu. <https://ici.radio-canada.ca/mordu/3460/restauration-conditions-travail-sante-profession>

Bourdieu, P. (1990). La domination masculine. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 84, 2-31. <https://doi.org/10.3917/arss.p1990.84n1.0002>

Bourdieu, P. (1998). *La domination masculine*. Éditions du Seuil.

Bourgault, S. et Perreault, J. (2015). *Le care : éthique féministe actuelle*. Les Éditions du Remue-ménage.

Braun, V. et Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Brugère, F. (2014). *L'éthique du care*. Presses Universitaires de France. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/puf.brugere.2014.01>

Brugère, F. (2020). La persistance du patriarcat. *Multitudes*, 79, 193-198. <https://doi.org/10.3917/mult.079.0193>

Bundale, B. (2021, 25 août). Les salaires et l'instabilité expliquent la pénurie de main-d'œuvre. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/affaires/economie/2021-08-25/restauration/les-salaires-et-l-instabilite-expliquent-la-penurie-de-main-d-oeuvre.php>

Burczycka, M. (2021, 12 août). *Expériences de comportements sexualisés inappropriés, d'agressions sexuelles et de discrimination fondée sur le genre vécues par les travailleurs dans les provinces canadiennes, 2020* (Rapport n° 85-002-X) [Enquête statistique]. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2021001/article/00015-fra.htm>

Cardinal, S. (2017). *Des réalités inégales : être fille et garçon de table à Montréal pendant l'entre-deux-guerres*. [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <https://archipel.uqam.ca/10880/1/M15167.pdf>

Caron, È. (2020, 18 juillet). Comment les entreprises font-elles face à cette nouvelle vague de dénonciations? *Radio-Canada*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1720630/entreprises-vague-denonciations-inconduite-sexuelle>

- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory. A practical guide through qualitative analysis*. Sage.
- Clair, I. (2012). *Sociologie du genre*. Armand Colin.
- Clandinin, D. J., et Connelly, F. M. (2000). *Narrative inquiry : experience and story in qualitative research* (Ser. The jossey-bass education series). Jossey-Bass.
- Clauzel, A. et Riché, C. (2013). Relation-client et gestion du temps de consommation : Quel rôle du sourire du personnel en contact en restauration?. *Revue Française du Marketing*, 244, 95-111.
- Cobble, D. S. (1991). “Drawing the Line”: The Construction of a Gendered Work Force in the Food Service Industry. Dans A. Baron (dir.), *Work Engendered: Toward a New History of American Labor* (p. 216-242). Cornell University Press.
- Combes, D., Daune-Richard, A.-M. et Devreux, A.-M. (1991). À quoi sert une épistémologie des rapports sociaux de sexe?. Dans M.-C. Hurtig, M. Kail et H. Rouch (dir.), *Sexe et genre. De la hiérarchie entre les sexes*. CNRS.
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2021). *Reconnaissance des situations à risque*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcelement-au-travail/reconnaissance-situations-risque>
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2023). *Salaires*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/conditions-travail/salaire-paye/salaire>
- Commission ontarienne des droits de la personne (CODP). (2016). *Codes vestimentaires sexospécifiques et sexualisés : Foire aux questions*. OHRC. [https://www.ohrc.on.ca/fr/position-de-la-codp-sur-les-codes-vestimentaires-sexualis%C3%A9s-et-fond%C3%A9s-sur-le-sexe/codes-vestimentaires-sexosp%C3%A9cifiques-et-sexualis%C3%A9s-foire-aux-questions#\\_ftn1](https://www.ohrc.on.ca/fr/position-de-la-codp-sur-les-codes-vestimentaires-sexualis%C3%A9s-et-fond%C3%A9s-sur-le-sexe/codes-vestimentaires-sexosp%C3%A9cifiques-et-sexualis%C3%A9s-foire-aux-questions#_ftn1)
- Compagnat, M. (1985). Le monde de l'hébergement et de la restauration. *Santé mentale au Québec*, 10(2), 114–120. <https://doi.org/10.7202/030297ar>
- Conseil de recherches en sciences humaines, Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada, Instituts de recherche en santé du Canada (2018). *Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains*. Ottawa. <https://ethics.gc.ca/fra/documents/tcps2-2018-fr-interactive-final.pdf>
- Conseil du statut de la femme (CSF). (2010). *Entre le rose et le bleu : stéréotypes sexuels et construction sociale du féminin et du masculin*. Gouvernement du Québec. <http://www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/Stereotypes/resume-entre-le-rose-et-le-bleu.pdf>
- Conseil du statut de la femme (CSF). (2020). *Portrait des Québécoises : Édition 2020-Femmes et économie*. <https://csf.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/portrait-quebecoises-2020-economie.pdf>

- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). (2019). *Demande et offre de main-d'œuvre en tourisme : Portrait statistique des directeurs de la restauration (CNP 0631)*<sup>12</sup>. <https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2021/04/Portrait-profession-directeur-restauration-2019.pdf>
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). (2021a). *Portrait statistique des serveurs d'aliments et de boissons (CNP 6513) : demande et offre de main-d'œuvre en tourisme édition 2021*. <https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2021/06/Serveurs-daliments-et-de-boissons.pdf>
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). (2021b). *Portrait statistique des cuisiniers (CNP 6322) : demande et offre de main-d'œuvre en tourisme édition 2021*. [https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2021/04/Portrait-profession-Cuisiniers\\_final-2021.pdf](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2021/04/Portrait-profession-Cuisiniers_final-2021.pdf)
- Cotter, A. (2016). *Les inconduites sexuelles dans les Forces armées canadiennes, 2016* (Rapport n° 85-603-X). <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-603-x/85-603-x2016001-fra.pdf>
- Cotter, A. et Savage, L. (2019, 5 décembre). *La violence fondée sur le sexe et les comportements sexuels non désirés au Canada, 2018 : premiers résultats découlant de l'Enquête sur la sécurité dans les espaces publics et privés (85-002-X)* [Enquête statistique]. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/85-002-x/2019001/article/00017-fra.pdf?st=2iG7gcr>
- Cousineau, A. (2021). *Les représentations des violences sexuelles contre les femmes dans les téléseries à grand public au Québec* [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <http://archipel.uqam.ca/id/eprint/15435>
- Crête, J. (2004). L'éthique en recherche sociale. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données* (p. 243-265). Presses de l'université du Québec.
- Dagenais, H. (1996). (dir.). *Science, conscience et action. Vingt-cinq ans de recherche féministe au Québec*. Remue-ménage.
- Dandurand, Renée B. 1994. « Femmes et familles : sous le signe du paradoxe », *Recherches féministes*, 7(1), 1-21.
- Daune-Richard, A.-M. et Devreux, A.-M. (1992). Rapports sociaux de sexe et conceptualisation sociologique. *Recherches féministes*, 5(2), 7–30. <https://doi.org/10.7202/057697ar>
- Delphy, C. (1998). *L'ennemi principal. Tome 1. Économie politique du patriarcat*. Syllepse.
- Devreux, A.-M. (1995). Sociologie “généraliste” et sociologie féministe: les rapports sociaux de sexe dans le champ professionnel de la sociologie. *Nouvelles Questions Féministes*, 16(1), 83–110. <http://www.jstor.org/stable/40620033>
- Devreux, A.-M. (2001). 4. Les rapports sociaux de sexe : un cadre d'analyse pour des questions de santé? Dans Pierre Aiach (dir.), *Femmes et hommes dans le champ de la santé: Approches*

*sociologiques* (p. 97-116). Presses de l'EHESP. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/ehesp.aiach.2001.01.0097>

Descarries, F. (1998). Le projet féministe à l'aube du xxie siècle : un projet de libération et de solidarité qui fait toujours sens. *Cahiers De Recherche Sociologique*, 30(30), 179–210. <https://doi.org/10.7202/1002660ar>

Dionne, L. (2006). Analyser et comprendre le phénomène de la collaboration entre enseignants par la théorie enracinée : regard épistémologique et méthodologique [Acte de colloque]. Dans F. Guillemette et C. Baribeau (dir.), *Recherche qualitative en sciences humaines et sociales : les questions de l'heure* (p. 76-105). Association pour la recherche qualitative.

Direction des études et de l'information sur le travail. (2022). *La présence syndicale au Québec et au Canada en 2021*. Gouvernement du Québec. [https://www.travail.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/Documents/presence\\_syndicale/STAT\\_presence\\_syndicale\\_qc-cda-2021\\_MTRAV.pdf](https://www.travail.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/Documents/presence_syndicale/STAT_presence_syndicale_qc-cda-2021_MTRAV.pdf)

Donovan, F. (1919). *The Woman Who Waits*. Richard G. Badger.

Dowling, E. (2012). The waitress: on affect, method and (re)presentation. *Cultural Studies ↔ Critical Methodologies*, 12(2), 109–117. <https://doi.org/10.1177/1532708611435215>

Dumas, È. (2018, 24 janvier). Femmes en restauration : elles sont au premier plan. *La Presse*, Gourmand - Restaurant. <https://www.lapresse.ca/vivre/gourmand/restaurants/201801/24/01-5151304-femmes-en-restauration-elles-sont-au-premier-plan.php>

Dunezat, X. (2016). La sociologie des rapports sociaux de sexe : une lecture féministe et matérialiste des rapports hommes/femmes. *Cahiers du Genre*, S4, 175-198. <https://doi.org/10.3917/cdge.hs04.0175>

Emploi et Développement social Canada (EDSC). (2022, 13 avril). *Harcèlement violence sexuelle milieu de travail*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/sante-securite/rapports/harcement-violence-sexuelle-milieu-travail.html>

Entreprises Québec. (2022, 17 janvier). *Hausse du salaire minimum à compter du 1<sup>er</sup> mai 2022*. Gouvernement du Québec. <https://www2.gouv.qc.ca/portail/quebec/actualites?x=actualites&e=4218298637>

Fellay, A. (2009). « Des heures sans valeur » : le travail des serveuses en horaire de jour. *Nouvelles Questions Féministes*, 28, 80-92. <https://doi.org/10.3917/nqf.282.0080>

Fellay, A. (2010). *Servir au restaurant : sociologie d'un métier (mé)connu*. [Thèse de doctorat, document non publié]. Université de Lausanne.

Fitzpatrick, M. (2017, 30 novembre). Ontario's hospitality industry takes aim at sexual harassment. *CBC News*. <https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/ontario-restaurants-bars-sexual-harassment-training-1.4426469>

- Foff Paules, G. (1991). *Dishing it out: Power and Resistance Among Waitresses in a New Jersey Restaurant*. Temple University Press.
- Fondation canadienne des femmes. (2022, 17 juin). *Agression sexuelle et harcèlement : les faits*. <https://canadianwomen.org/fr/les-faits/les-agressions-sexuelles/>
- Fondation canadienne des femmes. (2022, 17 juin). *La violence fondée sur le genre : les faits*. <https://canadianwomen.org/fr/les-faits/violence/>
- Fondation canadienne des femmes. (s.d.). *Les femmes en temps de pandémie : les faits*. <https://canadianwomen.org/fr/les-faits/les-femmes-en-temps-de-pandemie-les-faits/>
- Fournier, M.-E. (2022, 14 juillet). Pourboires : des entreprises se font tordre le bras. *La Presse, Affaires*. <https://www.lapresse.ca/affaires/chroniques/2022-07-14/pourboires-des-entreprises-se-font-tordre-le-bras.php#:~:text=Selon%20l'entrepreneur%2C%20%C2%AB%20ce,options%20%C2%AB%20%25%20et%20%24%20%C2%BB>
- Galtung, J. (1969). Violence, peace, and peace research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167–191.
- Galtung, J. (1990). Cultural Violence. *Journal of Peace Research*, 27(3), 291–305. <http://www.jstor.org/stable/423472>
- Galtung, J., et Fischer, D. (2013). *Johan Galtung : Pioneer of Peace Research* (Ser. Springerbriefs on pioneers in science and practice, 5). Springer.
- Gaudet, S. et Robert, D. (2018). *L'aventure de la recherche qualitative : du questionnement à la rédaction scientifique*. Les Presses de l'Université d'Ottawa.
- Gaussot, L. (2016). Les violences sexuées et sexuelles en tant que système. Dans Chauvaud, F., Bodiou, L., Soria, M., Gaussot, L., et Grihom, M. (dir.), *Le corps en lambeaux : Violences sexuelles et sexuées faites aux femmes* (p. 143-154). Presses universitaires de Rennes.
- Charmillot, M. (2021). Choisir une posture éthique et une approche théorique. Dans F. Piron et É. Arsenault (dir.), *Guide décolonisé et pluriversel de formation à la recherche en sciences sociales et humaines*. Éditions science et bien commun. <https://scienceetbiencommun.pressbooks.pub/projetthese/front-matter/introduction/>
- Gilligan, C. (1982). *In a different voice : psychological theory and women's development*. Harvard University Press.
- Gilligan, C. et Snider, N. (2019). *Pourquoi le patriarcat?* Climats.
- Giroux, M.-È. (2021). *L'épuisement professionnel chez les serveuses du Québec*. [Thèse de doctorat, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <https://archipel.uqam.ca/15246/1/D4137.pdf>

- Giuffre, P. A. et Williams, C. L. (1994). Boundary Lines: Labeling Sexual Harassment in Restaurants. *Gender and Society*, 8(3), 378–401. <http://www.jstor.org/stable/189712>
- Gordon, R. (2019). ‘Why would i want to be anonymous?’ Questioning ethical principles of anonymity in cross-cultural feminist research. *Gender and Development*, 27(3), 541–554. <https://doi.org/10.1080/13552074.2019.1664044>
- Gouvernement du Canada. (2022, 28 avril). *Sommaire – Statistiques relatives à l’industrie canadienne. Restaurant à service complet et établissements de restauration à service restreint*. <https://www.ic.gc.ca/app/scr/app/cis/summary-sommaire/72251?lang=fre> [Consulté le 28/04/2022].
- Gouvernement du Québec. (2022, 20 septembre). *Choisir un métier non traditionnel : Vers la mixité en emploi*. <https://www.quebec.ca/emploi/informer-metier-profession/choix-carriere/metier-non-traditionnel> [Consulté le 11/12/2023].
- Gouvernement du Québec. (2023, 30 novembre). *Serveurs/serveuses d’aliments et de boissons*. <https://www.quebec.ca/emploi/metiers-professions/explorer-metiers-professions/6513-serveurs-serveuses-daliments-et-de-boissons#bouton-information-supplementaire> [Consulté le 05/12/2023].
- Gouvernement du Québec. (2023, 30 novembre). *Directeurs / directrices de la restauration et des services alimentaires*. <https://www.quebec.ca/emploi/informer-metier-profession/explorer-metiers-professions/0631-directeurs-directrices-de-la-restauration-et-des-services-alimentaires> [Consulté le 11/12/2023].
- Haber, S. 2011. Éthique du *care* et problématique féministe dans la discussion américaine actuelle : De Carol Gilligan à Joan Tronto. Dans Paperman, P., et Laugier, S. (Eds.), *Le souci des autres : Éthique et politique du care*. Éditions de l’École des hautes études en sciences sociales. <https://doi.org/10.4000/books.editionsehess.11677>
- Haicault, M. (2000). *L’expérience sociale du quotidien : corps, espace, temps*. Presses de l’Université d’Ottawa.
- Hall, E. J. (1993a). Waitering/waitressing: engendering the work of table servers. *Gender & Society*, 7(3), 329–346. <https://doi.org/10.1177/089124393007003002>
- Hall, E. J. (1993b). Smiling, deferring and flirting, doing gender by giving “good service”. *Work and Occupations*, 20(4), 452-471. <https://doi.org/10.1177/0730888493020004003>
- Hango, D. et Moyser, M. (2018, 17 décembre). *Harcèlement en milieu de travail au Canada*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/75-006-x/2018001/article/54982-fra.htm>
- Haraway, D. (1988). Situated knowledges: the science question in feminism and the privilege of partial perspective. *Feminist Studies*, 14(3), 575-599.



- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Howe, L. K. (1977). *Pink collar worker: Inside the world of women's work*. Putnam.
- Huebner, L. C. (2008). It is part of the job: Waitresses and nurses define sexual harassment. *Sociological Viewpoints*, 24, 75-90.
- Indeed Entreprises. (2021). *Comment écrire une offre d'emploi pour Serveur/Serveuse*. <https://emplois.ca.indeed.com/recrutement/description-du-poste/serveur-serveuse>
- Institut de la statistique du Québec (ISQ). (2023). *Les postes vacants au Québec par trimestre : 2<sup>e</sup> trimestre de 2023*. Gouvernement du Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/produit/publication/postes-vacants-au-quebec-par-trimestre>
- Institut National de Santé Publique du Québec (INSPQ). (2018). *Rapport québécois sur la violence et la santé* [Rapport]. Gouvernement du Québec. [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2380\\_rapport\\_quebecois\\_violence\\_sante.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2380_rapport_quebecois_violence_sante.pdf)
- Jaspard, M. (2011). *Les violences contre les femmes*. La Découverte. <https://doi.org/10.3917/dec.jaspa.2011.01>
- Jayaraman, S. (2011). Restaurants and race: discrimination and disparity in the food service sector. *Race, Poverty & the Environment*, 18(1), 7–9.
- Jeantet, A. (2003). « À votre service! » La relation de service comme rapport social. *Sociologie du travail*, 45(2). <https://doi.org/10.4000/sdt.31416>
- Jobillico. (2022). *Recherche un emploi*. <https://www.jobillico.com/recherche-emploi?skwd=Serveur&scty=Montr%C3%A9al,%20QC&icty=6185&ipc=0&flat=45.509828&flng=-73.6715&mfil=40&imc1=0&imc2=0&imc3=0&imc4=0&isj=0&sort=pert&type=0&ichan=1&ipg=2>
- Kelly, L. (1988). *Surviving Sexual Violence*. University of Minnesota Press.
- Kelly, L. (2019). Le continuum de la violence sexuelle. *Cahiers du Genre*, 66, 17- 36. <https://doi.org/10.3917/cdge.066.0017>
- Kergoat, D. (2001). Division sexuelle du travail et rapports sociaux de sexe. Dans J. Bisilliat et C. Verschuur (dir.), *Genre et économie : un premier éclairage* (p. 78-88). Graduate Institute Publications. <https://doi.org/10.4000/books.iheid.5389>
- Kerr, P. (2020). Égalité et enjeux de santé au travail. *Dire/Société*, Université de Montréal, 18-22. [https://www.ficsum.com/wp-content/uploads/2020/01/DIRE\\_HIVER\\_20\\_P18\\_22.pdf](https://www.ficsum.com/wp-content/uploads/2020/01/DIRE_HIVER_20_P18_22.pdf)

- King, N. (2004). Using templates in the thematic analysis of text. Dans C. Cassell et G. Symon (dir.), *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (p. 257-270). Sage.
- Kirsch, G. (1999). *Ethical dilemmas in feminist research : the politics of location, interpretation, and publication*. State University of New York Press.
- Laperrière, È. (2014). *Étude du travail de serveuses de restaurant* [Thèse de doctorat, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <http://archipel.uqam.ca/id/eprint/7092>
- La Presse canadienne. (2018, 22 juin). Restauration : les employés veulent en finir avec le harcèlement. *La Presse*, Actualités. <https://www.lapresse.ca/actualites/201806/22/01-5186945-restauration-les-employees-veulent-en-finir-avec-le-harcelement.php>
- La Presse canadienne. (2021, 2 janvier). Harcèlement au travail : nouvelles normes à respecter pour les entreprises fédérales. *Radio-Canada*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1760403/harcelement-travail-nouvelles-normes-respecter-entreprises-federales>
- Larousse. (s.d.). Tolérance. Dans *Dictionnaire en ligne*. Consulté le 16 octobre 2023 sur <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/tol%C3%A9rance/78312#:~:text=Attitude%20de%20quelqu'un%20qui,vivre%20diff%C3%A9rentes%20des%20siennes%20propres.&text=2.,un%20r%C3%A8glement%20%3A%20Une%20tol%C3%A9rance%20orthographique>.
- Laurin-Frenette, N. (1981). Présentation. Les femmes dans la sociologie. *Sociologie et société*, 13(2), 3-18.
- Laugier, S. (2011). Le *care* comme critique et comme féminisme. *Travail, genre et sociétés*, 26, 183-188. <https://doi.org/10.3917/tgs.026.0183>
- Lecomte, A.-M. (2020, 16 septembre). Novembre pourrait voir la fin de 60 % des restaurants au Canada, prédit l'industrie. *Radio-Canada*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1729316/fermeture-covid-campagne-chambre-commerce-aide>
- Leidig, M. (1981). Violence against women: A feminist psychological analysis. *Female psychology*, 190-205.
- Lerum, K. (2004). Sexuality, Power, and Camaraderie in Service Work. *Gender and Society*, 18(6), 756–776. <http://www.jstor.org/stable/4149393>
- Lippel, K. (2015). *L'organisation du travail et les enjeux pour la santé : Mêmes défis pour les travailleurs et les travailleuses?* Conférence internationale - Femmes, Santé, Travail, ETUI, Bruxelles, 4-6 mars 2015. [https://droitcivil.uottawa.ca/sites/droitcivil.uottawa.ca/files/katherine\\_lippel\\_conference\\_etui\\_bruelles\\_2015.pdf](https://droitcivil.uottawa.ca/sites/droitcivil.uottawa.ca/files/katherine_lippel_conference_etui_bruelles_2015.pdf)
- Loi sur les normes du travail*. RLRQ, c. N-1.1. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/N-1.1>

- Mandavy, B. (2022). L'éthique du *care* comme stratégie des organisations : le cas des horaires atypiques dans les institutions hospitalières. *Projectics / Proyética / Projectique*, S, 255-277. <https://doi.org/10.3917/proj.hs03.0255>
- Martin, W. B. (1986). Defining what quality service is for you. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 26(4), 32–38. <https://doi.org/10.1177/001088048602600414>
- Mathieu, N.-C. (1971). Notes pour une définition sociologique des catégories de sexe. *Épistémologie sociologique*, 11, 19-39.
- Matulewicz, K. (2015). Law and the Construction of Institutionalized Sexual Harassment in Restaurants. *Canadian Journal of Law and Society*, 30(3), 401-419. <https://doi.org/10.1017/cls.2015.12>
- Max, L. (2019, 21 mars). Des histoires de harcèlement dans la restauration. *Vice*, Société. <https://www.vice.com/fr/article/qvy9j7/des-histoires-de-harcelement-dans-la-restauration>
- Mayer, R. et Ouellet, F. (1991). *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. G. Morin.
- Me too. (2023). *History and inception*. <https://metoomvmt.org/get-to-know-us/history-inception/>
- Menjívar, C. (2008). Violence and Women's Lives in Eastern Guatemala: A Conceptual Framework. *Latin American Research Review*, 43(3), 109-136.
- Mensah, M. N., Larose, V. et Équipe de recherche Cultures du témoignage (2021). Affect et *Témoigner pour Agir*. Penser l'action sociale du témoignage public dans sa forme artistique. *Intervention*, (154), 7–23. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.7202/1088316ar>
- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ). (2021, 10 décembre). *Les services alimentaires*. Gouvernement du Québec. <https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/md/statistiques/Pages/restauration.aspx>
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). (2022). *Harcèlement sexuel dans les milieux de travail québécois. Recours, prévalence et enjeux*. Gouvernement du Québec. [https://www.travail.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/Documents/Harcelement\\_psy\\_sexuel/RA\\_portrait-harcelement-violence-sexuel\\_MTESS.pdf](https://www.travail.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/Documents/Harcelement_psy_sexuel/RA_portrait-harcelement-violence-sexuel_MTESS.pdf)
- Molinier, P. (1999). Prévenir la violence: l'invisibilité du travail des femmes. *Travailler*, 3, 73-86.
- Mongeau, P. (2011). *Réaliser son mémoire ou sa thèse*. Presses de l'Université du Québec.
- Muesser, L. (2018). *La mobilisation des normes du travail dans le secteur de la restauration dans la grande région de Montréal*. [Mémoire de maîtrise, HEC Montréal]. <https://biblos.hec.ca/biblio/memoires/m2018a604817.pdf>
- Nurock, V. (2010). *Carol Gilligan et l'éthique du care*. Presses universitaires de France.

- O'Connell, C. E. et Korabik, K. (2000). Sexual harassment: The Relationship of Personal Vulnerability, Work Context, Perpetrator Status, and Type of Harassment to Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 56(3), 299- 329. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1717>
- Ollivier, M. et Tremblay, M. (2000). *Questionnements féministes et méthodologie de la recherche*. L'Harmattan.
- ONU Femmes. (2022). *Foire aux questions : Formes de violence à l'égard des femmes et des filles*. <https://www.unwomen.org/fr/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>
- Pageau, F. (2019, 20 février). 8 raisons d'aimer le milieu de la restauration. *Institut du Tourisme et de l'Hôtellerie du Québec*. Actualité. <https://www.ithq.qc.ca/ecole/actualites/article/8-raisons-daimer-le-milieu-de-la-restauration/>
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2021). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Colin.
- Pector-Lallemand, J. (2022). *Pourboire : une sociologie de la restauration* (Ser. Essai). Éditions XYZ.
- Pedneault, F. (2021, 22 novembre). Quitter le monde de la restauration à cause des mauvaises conditions de travail. *24 heures*, Porte-monnaie. <https://www.24heures.ca/2021/11/22/lindustrie-de-la-restauration-perd-des-joueurs>
- Pelletier, M., Lippel, K. et Vézina, M. (2018). La violence en milieu de travail [Rapport]. Dans J. Laforest, P. Maurice, et L. M. Bouchard (dir.), *Rapport québécois sur la violence et la santé* (p. 255-280). Institut national de santé publique du Québec. [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2380\\_rapport\\_quebecois\\_violence\\_sante.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2380_rapport_quebecois_violence_sante.pdf)
- Programme des Nations Unies Pour le Développement (PNUD). (2020). *Près de 90% des hommes/femmes dans le monde ont des préjugés envers les femmes*. [https://www.undp.org/content/undp/fr/home/news-centre/news/2020/Gender\\_Social\\_Norms\\_Index\\_2020.html](https://www.undp.org/content/undp/fr/home/news-centre/news/2020/Gender_Social_Norms_Index_2020.html)
- Ram, Y. (2015). Hostility or hospitality? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 21(7), 760-774. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1064364>
- Rasmussen, C. A., Hogh, A. et Andersen, L. P. (2013). Threats and Physical Violence in the Workplace: A Comparative Study of Four Areas of Human Service Work. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(1), 2749-2769. <https://doi.org/10.1177/0886260513487987>
- Radio-Canada. (2019, 11 août). Pénurie de main-d'œuvre : les conditions de travail au menu des restaurateurs. *Radio-Canada*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1256594/emploi-travail-personnel-entreprise-recrutement-restauration-cuisine>

- Radio-Canada. (2020, 23 juillet). Des Saskatchewanaises dénoncent la culture « toxique » de l'industrie de la restauration. *Radio-Canada*, Société. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1721947/harcelement-sexuel-restauration-culture-toxique-temoignages>
- Rémillard, D. (2020, 19 juillet). Les excuses prennent trop de place, déplorent des victimes d'agression sexuelle. *Radio-Canada*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1720777/rassemblement-denonciations-agressions-inconduites-sexuelles-quebec>
- Restaurant Opportunities Center United (ROC United). (2014, 7 octobre). *The Glass Floor : Sexual Harassment in the Restaurant Industry*. [Rapport]. <https://nature.berkeley.edu/agroecologylab/wp-content/uploads/2020/06/The-Glass-Floor-Sexual-Harassment-in-the-Restaurant-Industry.pdf>
- Restaurants Canada. (2022). *Foodservice Facts 2022*. [https://www.restaurantscanada.org/product/foodservice-facts-2022/?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAiAjrArBhAWEiwA2qWdCOGKeGeqNX3sSZB3E6CSgW eH8k5FHuNDXtCEAVTrdWVljkhwSsuTihOCEokQAvD\\_BwE](https://www.restaurantscanada.org/product/foodservice-facts-2022/?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAjrArBhAWEiwA2qWdCOGKeGeqNX3sSZB3E6CSgW eH8k5FHuNDXtCEAVTrdWVljkhwSsuTihOCEokQAvD_BwE)
- Restaurants Canada. (2023). *Foodservice Facts 2023*. <https://www.restaurantscanada.org/product/foodservice-facts-2023/#description>
- Ricœur, P. (1984). *Temps et récits - Tome 2 : La configuration dans le récit de fiction*. Éditions du Seuil.
- Rose, R. (2016). *Les femmes et le marché du travail au Québec : portrait statistique* [Rapport]. Comité consultatif femmes en développement de la main-d'œuvre. [https://ocpm.qc.ca/sites/ocpm.qc.ca/files/pdf/P99/5-20\\_les\\_femmes\\_et\\_le\\_marche\\_du\\_travail\\_au\\_quebec\\_-\\_portrait\\_statistique.pdf](https://ocpm.qc.ca/sites/ocpm.qc.ca/files/pdf/P99/5-20_les_femmes_et_le_marche_du_travail_au_quebec_-_portrait_statistique.pdf)
- Savoie, D. et Larouche, V. (1990). Le harcèlement sexuel au travail : Résultats de deux études québécoises. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 45(1), 38-62.
- Savoie-Zajc, L. (2006). Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide? [Acte de colloque]. Dans F. Guillemette et C. Baribeau (dir.), *Recherche qualitative en sciences humaines et sociales : les questions de l'heure* (p. 99-111). Association pour la recherche qualitative. [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors\\_serie/hors\\_serie\\_v5/RQ-HS-5-Numero-complet.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/RQ-HS-5-Numero-complet.pdf)
- Smith, D. (1981). Le parti-pris des femmes. Dans Y. Cohen (dir.), *Femmes et politique* (p. 139-144). Le Jour.
- Smith, D. (1987). *The Everyday World As Problematic: A Feminist Sociology*. University of Toronto Press.
- Soares, A. (1998). Les qualifications invisibles dans le secteur des services : le cas des caissières de supermarchés. *Lien Social Et Politiques*, 40(40), 105–116. <https://doi.org/10.7202/005239ar>

- Sood, S. (2021, 18 mars). *Les répercussions de la COVID-19 sur les services de restauration et les débits de boissons, premier trimestre de 2021* (45-28-0001) [Enquête statistique]. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2021001/article/00010-fra.htm>
- Spencer, B. (2018, 15 août). How the service industry is trying to address a 'culture of sexual harassment'. *CBC News*. <https://www.cbc.ca/news/canada/prince-edward-island/sexual-harassment-service-industry-1.4786647>
- Spradley, J. et Mann, B. (1975). *The Cocktail Waitress, Woman's Work in a Man's World*. John Wiley & Sons.
- Statistique Canada. (2023). *Postes vacants, premier trimestre de 2023*. [Communiqué]. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/230620/dq230620a-fra.htm>
- Strong-Boag, V. (1988). *The New Day Recalled: Lives of Girls and Women in English Canada, 1919-1939*. Copp Clark Pittman.
- Thorpe, C., Reverchon, C., et Quémener, S. (2016). *La sociologie : les grands concepts expliqués*. DK.
- Tibbals, C. (2007). Doing gender as resistance. *Journal of Contemporary Ethnography*, 36(6), 731–751. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.1177/0891241607303508>
- Tronto, J. (2009). *Un monde vulnérable : pour une politique du care*. La découverte.
- Vézina, M., Cloutier, E., Stock, S., Lippel, K., Fortin, É., Delisle, A., St-Vincent, M., Funes, A., Duguay, P., Vézina, S. et Prud'homme, P. (2011). *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi, et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)* [Rapport sommaire]. Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail - Institut national de santé publique du Québec et Institut de la statistique du Québec. <https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/RR-691.pdf>
- Vila Masse, S. (2016). *Au menu : ma santé mentale : La santé mentale des travailleurs et travailleuses de la restauration : test du modèle demande-contrôle-soutien de Karasek et Theorell* [Mémoire de maîtrise, Université de Montréal].
- Vila Masse, S. (2021). *Les réactions émotionnelles aux expériences d'injustice dans le secteur de la restauration : Ethnographie de trajectoires professionnelles au Québec*. [Thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus. [https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/27680/Vils\\_Masse\\_Samantha\\_2021\\_these.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/27680/Vils_Masse_Samantha_2021_these.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Ville de Montréal. (2020). *Restauration. Nombre d'établissements du secteur des Services de restauration et débits de boissons, agglomération de Montréal, 2015-2020*. Ville de Montréal. [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=6897,67887857&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=6897,67887857&_dad=portal&_schema=PORTAL)
- Walby, S. (1990). *Theorizing patriarchy*. Basil Blackwell.

Zancarini-Fournel, M. (2010). Condition féminine, rapports sociaux de sexe, genre... *Clio. Femmes, Genre, Histoire*, 32, 119–129. <http://www.jstor.org/stable/44405945>