

(In)Visibles : genre, émotions et violences au travail

Angelo SOARES,
Professeur au Département d'Organisation et ressources humaines
École des Sciences de la Gestion - ESG
Université du Québec à Montréal - UQAM,
Montréal, Canada

SOMMAIRE

Dans cet article, nous présentons trois exemples d'invisibilités présentes dans le travail des femmes au Québec. Premièrement, l'invisibilité du travail des femmes, à partir du secteur de la santé au Québec. Ensuite, l'invisibilité des émotions au travail, car même si les femmes occupent massivement les emplois dans le secteur des services qui sollicitent particulièrement un travail émotionnel, les qualifications émotionnelles ne sont presque jamais reconnues. Pour conclure, nous présentons l'invisibilité des violences au travail faites contre les femmes à partir des données statistiques disponibles au Québec.

Mots-clés: Femmes, violence au travail, santé, travail, genre, invisibilité, émotions

« Aujourd'hui je vois la vie
Avec les yeux du cœur
J'suis plus sensible à l'invisible »
(Jean Hould)

INTRODUCTION

L'invisibilité est omniprésente dans les mondes du travail des femmes. L'invisibilité du travail domestique, de la présence des femmes dans les statistiques officielles, des qualifications utilisées dans l'accomplissement du travail, etc. C'est une invisibilité qui ne correspond pas à une non-présence sur le marché du travail mais plutôt à une non-existence sociale et organisationnelle. « Les dominants expriment leur supériorité sociale en ne percevant pas ceux qu'ils dominent », nous rappelle Honneth (2008) qui relie l'invisibilité à la question de la reconnaissance.

Effectivement, la reconnaissance du travail des femmes fait défaut, à double titre, car la reconnaissance est fondée sur deux jugements : (1) un jugement d'utilité – on reconnaît que le travail accompli est utile; et (2) un jugement esthétique – on reconnaît que c'est un travail bien fait (Dejours, 1992). Cette non-reconnaissance implique non seulement une dévalorisation du travail accompli, mais aussi une dévalorisation de l'individu lui-même, un sentiment de mépris social.

Nous allons présenter ici différentes formes d'invisibilités que nous avons relevées dans différents projets de recherche conduits au Québec¹, reposant sur une démarche sociologique qualitative d'analyse des différents types de travail dans le secteur des services au Québec. Nous avons interviewé plus d'une centaine de travailleuses et travailleurs au Québec. Notre exposé sera divisé en trois exemples d'invisibilité. Premièrement, l'invisibilité du travail des femmes, un exemple à partir du secteur de la santé au Québec. Ensuite, l'invisibilité des émotions au travail, car les femmes occupent massivement les emplois dans le secteur des services qui sollicitent particulièrement un travail émotionnel. Pour conclure, on présentera l'invisibilité des violences au travail faites contre les femmes. Les statistiques de cette partie sont basées sur les données disponibles dans les banques informationnelles et présentées dans différents documents de la CSST – Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST, 2011, 2010, 2009 et 2006).

¹ Une partie de cet article provient de Soares (2010).

L'INVISIBILITÉ DU TRAVAIL DES FEMMES

Malgré une participation accrue des femmes dans le marché du travail et toutes les transformations subies par le travail, en analysant les statistiques sur les marchés de l'emploi, on y trouve une distribution inégale, selon le sexe. À la base de cette inégalité, les rapports de pouvoir entre les hommes et les femmes qui se traduisent dans une division sexuelle du travail. Aux hommes, la sphère publique et aux femmes, la sphère privée, domestique. Cette division sexuelle s'organise autour de deux principes : a) il y a des travaux d'homme et des travaux de femme – principe de séparation et b) le travail d'homme « vaut » plus qu'un travail de femme – principe hiérarchique (Kergoat, 2000).

Tableau 1
La répartition de la population active selon le caractère traditionnel
ou non de la profession au Québec, 2006

	2006				
	Représentativité	Nombre de professions		Population active	
			n	n	%
Femmes					
Profession fortement non traditionnelle (FNT)	< 23,6%	215	121 365	6,6	
Profession intermédiaire non traditionnelle (INT)	23,6 – 47,0%	118	272 845	14,8	
Profession traditionnelle (T)	≥ 47,1%	173	1 454 960	78,7	
Total		506	1 849 395	100,0	
Part du sexe dans l'ensemble des professions					47,1
Hommes					
Profession fortement non traditionnelle (FNT)	< 26,5%	71	132 090	6,4	
Profession intermédiaire non traditionnelle (INT)	26,5 – 52,8%	101	422 865	20,3	
Profession traditionnelle (T)	≥ 52,9	334	1 525 100	73,3	
Total		506	2 080 280	100,0	
Part du sexe dans l'ensemble des professions					52,9

Note : Une profession est considérée traditionnelle si sa part est égale ou supérieure à la représentativité du sexe dans l'ensemble des professions. La profession est fortement non traditionnelle si sa part représente moins de la moitié de la représentativité du sexe dans l'ensemble.

Source : Institut de la statistique du Québec, Asselin (2010).

Dans la plupart des cas, les travailleuses se retrouvent dans des emplois qui sont censés exiger peu de qualifications et qui sont de bas prestige. Les salaires sont inférieurs, les conditions de travail plus pénibles et précaires lorsqu'on les compare avec ceux des hommes. Ce sont des emplois qu'on appelle traditionnellement féminins² ou du « travail de col rose ». Encore en 2006, les travailleuses demeurent concentrées dans quelques professions. Le tableau 1 présente la répartition de la population active selon le caractère traditionnel ou non de la profession au Québec.

² Selon Statistiques Canada, le caractère traditionnel est attribué à une profession dont la représentation du sexe en 2006 est ≥ 47,1% chez les femmes et est ≥ 52,9% chez les hommes.

En effet, lorsqu'on analyse la répartition des emplois selon les secteurs d'activité au Québec et le sexe, on constate une surreprésentation des femmes dans les industries productrices de services, tel que montré dans le tableau 2. En 2009, 77,5% des emplois au Québec se trouvent dans le secteur des services et parmi les différents secteurs qui le composent, le secteur de la santé et assistance sociale et le secteur de l'enseignement sont ceux qui comportent un plus grand nombre de femmes, 81,4% et 67,1% respectivement. Le tableau 3 nous montre les 10 principales professions les plus fréquentes chez les femmes au Québec en 2006.

Tableau 2
Nombre d'emplois selon l'industrie, le sexe, moyennes annuelles,
Québec 2007 à 2009

	Unité	2007	2008	2009
Toutes les industries				
Les deux sexes	n ('000)	3 851,7	3 881,7	3 844,2
Hommes	%	52,4	52,2	51,8
Femmes	%	47,6	47,8	48,2
Industries productrices de biens				
Les deux sexes	n ('000)	872,1	886,4	864,6
Hommes	%	74,1	76,2	76,2
Femmes	%	25,9	23,8	23,8
Industries productrices de services				
Les deux sexes	n ('000)	2 979,6	2 995,2	2 979,6
Hommes	%	46,0	45,0	44,7
Femmes	%	54,0	55,0	55,3

Source : Institut de la statistique du Québec

Selon Hughes (1993), lorsqu'on compare les différents métiers, on trouve certains thèmes qui sont communs aux diverses formes de travail humain. Par exemple, dans le secteur des services, plusieurs métiers se révèlent comme un travail extrêmement riche et complexe³. Cependant, ces caractéristiques restent « invisibles » sous l'image d'un travail léger, sans qualifications, qui demande surtout la soumission et la passivité. En effet, cette invisibilité est enracinée dans l'image qui règne dans nos sociétés à l'effet que les travaux des femmes sont « légers » et faciles à accomplir. Perrot (1998) souligne que « ces métiers s'inscrivent dans le prolongement des fonctions « naturelles », maternelles et ménagères (...) des qualifications réelles déguisées en qualités « naturelles » et subsumées dans un attribut suprême, la féminité : tels sont les ingrédients du métier de femmes » (p. 201-202).

³ Voir par exemple : Fellay (2010), Soares (1995, 1997, 1998 et 2010).

Tableau 3
Les 10 principales professions traditionnellement féminines au Québec

Professions	Population active féminine (N)		Répartition du sexe (%)	
	1991	2006	1991	2006
Secrétaires*	143 325	99 100	98,3	98,0
Vendeuses, vente au détail	79 895	96 015	58,7	56,7
Caissières	60 270	70 425	88,0	86,1
Éducatrices de la petite enfance	15 325	57340	95,9	95,9
Commis de travail de bureau	54 705	55 740	79,1	87,2
Infirmières diplômées	48 365	54 945	91,4	91,0
Institutrices maternelle et primaire	39 970	46 130	85,8	87,1
Commis à la comptabilité	50 665	45 250	81,6	84,8
Serveuses	46 590	41 600	80,9	76,4
Aides et auxiliaires médicaux	29 775	41 240	74,7	81,3

Note : * Sauf domaines juridique et médical

Source : Institut de la statistique du Québec

De surcroît, les recherches, les modèles de gestion sous-estiment fréquemment les exigences d'ordre cognitif, émotionnel et sexuel du travail des femmes et ainsi contribuent à (re)produire l'invisibilité du travail des femmes. Nous croyons qu'il est important de reconnaître le caractère pénible, la richesse et la complexité du travail des femmes pour que nous puissions comprendre et reconnaître l'importance de toutes les qualifications dont les travailleuses font preuve pour faire face aux réalités des mondes du travail. Bref, pour comprendre et reconnaître la lutte quotidienne des travailleuses pour un travail décent.

LES ÉMOTIONS AU TRAVAIL

Un autre de ces thèmes concernant également tous les métiers est celui des émotions au travail. En effet, comme dans tout autre domaine d'activité humaine, le travail est aussi la scène de la (re)production des différentes émotions : on a peur d'avoir un accident, de tomber malade en raison du travail ou de perdre son emploi; on est satisfait et fier d'un travail bien fait; on est en colère devant une injustice au travail; on éprouve de la joie et de la surprise en apprenant qu'on a eu une promotion, etc. Toute cette dimension émotionnelle introduit certes une complexité dans les analyses du travail et dans leurs rapports avec la santé physique et mentale. D'ailleurs, elle rend possible une compréhension plus juste du travail réel, de l'organisation et de la santé au travail. Par exemple, dans un hôpital, une personne est restée toute la journée à parler avec des patients mourants et leurs familles. Comment peut-on comprendre qu'à la fin de la journée, cette personne puisse se sentir complètement épuisée si la tâche accomplie ne demande pas d'effort physique? D'où vient cet épuisement? (James & Gabe, 1996).

Plusieurs analyses du travail sont encore faites comme s'il était possible de laisser nos émotions à la porte des organisations. Les émotions au travail sont et restent invisibles, non reconnues. Enracinée dans une culture qui voit une opposition entre les émotions et la raison et qui prescrit l'invisibilité des émotions pour permettre de demeurer « scientifique » ou

«objectif » dans l'analyse du travail, cette rationalité cartésienne traverse aussi plusieurs analyses de différents types de travail où l'on essaie de séparer « corps » et « âme », en décortiquant chaque geste, chaque mouvement des travailleuses et des travailleurs, comme s'ils étaient des robots sans aucune émotion.

Nous pouvons affirmer aujourd'hui que cette approche et les analyses qui s'en inspirent sont incorrectes. D'après les recherches de Damasio (2002), « l'émotion fait partie intégrante des procédures de raisonnement et de prise de décision, pour le meilleur et pour le pire » (p. 58). De cette manière, Spinoza avait raison : lorsqu'on parle des émotions, il s'agit plus précisément d'une modification ou un changement se produisant dans le corps en même temps que dans le mental, modification par laquelle ma puissance d'agir est augmentée ou diminuée.

D'un point de vue sociologique, à partir de la fin des années 70, il y a un intérêt croissant pour l'étude des émotions étant donné que les émotions se répandent dans chaque aspect de l'expérience humaine. En effet, il n'y a pas de relation sociale sans émotion. Il faut donc, d'abord, définir le concept d'émotion, ce qui est une mission presque impossible, car il existe autant de définitions que d'auteurs qui l'ont déjà étudié. Du latin *e-movere* – mouvement extraordinaire qui agite le corps et l'esprit, nous comprendrons l'émotion comme un phénomène constitué de différentes facettes : (a) l'évaluation d'un stimulus ou d'un contexte; (b) les changements physiologiques, corporels, expressifs, comportementaux, cognitifs; (c) la libération ou répression de l'expression des gestes, et (d) l'existence d'une étiquette culturelle appliquée à une constellation spécifique d'un ou plusieurs de ces trois premières facettes (Thoits, 2007). Les émotions font partie de notre système d'adaptation.

Selon Philippot (2007), « toutes ces facettes ne sont pas toujours activées, mais plus elles le sont, plus on considérera qu'il s'agit d'une émotion » (p. 17) modèle. Même si tous ces éléments sont en opération, il y a des variations et, par exemple, l'individu peut avoir de la difficulté à étiqueter l'émotion ressentie⁴.

D'un point de vue sociologique, les émotions sont socialement construites et enracinées dans le corps. De cette manière, ce que l'on ressent façonne et est façonné par les normes culturelles, les valeurs, les croyances, les stéréotypes qui existent dans la société. Ainsi, différents facteurs sociaux affectent la façon dont les émotions sont provoquées et exprimées. Toutefois, ces facteurs sociaux guident également les micro-actions que sont l'étiquetage, l'interprétation et la gestion des émotions. Ces micro-actions, à leur tour, se reflètent dans ce qui est étiqueté, interprété ou géré. Elles sont, en somme, intrinsèques à ce que nous appelons « émotion » (Hochschild, 1983).

Nous avons ainsi toute une culture des émotions qui est composée de règles de sentiment et de règles de l'expression émotionnelle. Selon Hochschild (1983), les règles de sentiment forment un ensemble de règles partagées socialement qui dirigent la façon dont nous devons essayer de ressentir les émotions. Elles peuvent être clairement décrites comme par exemple « Le mariage est le jour le plus heureux de votre vie », ou elles peuvent souvent

⁴ Nous ne pouvons pas ici rendre complètement justice à la question à savoir ce que sont les émotions et comment elles sont générées, pas plus que nous ne pouvons réagir à la vaste littérature qui existe sur le sujet. Par exemple, les émotions doivent être différenciées des sentiments, des affects et des humeurs.

être « invisibles », car on ne pense pas aux règles de sentiment sauf si elles font l'objet d'une étude.

Les règles de sentiment vont gouverner l'intensité (on peut ressentir « trop » de colère ou « pas assez »), la direction (on peut ressentir de la tristesse lorsqu'on devrait ressentir de la joie) et la durée (courte ou longue) (Hochschild, 2002). Selon l'auteure, « une règle de sentiment partage certaines propriétés formelles avec d'autres sortes de règles, comme les règles de l'étiquette, les règles du comportement gestuel et les règles d'interactions sociales en général (...). Elle délimite une zone à l'intérieur de laquelle on a le droit d'être libre des soucis, de la culpabilité ou de la honte en ce qui concerne les sentiments en situation. Une règle de sentiment établit un plancher, des murs et un plafond métaphorique, délimitant l'espace de mouvement et de jeu à l'intérieur de limites » (Hochschild, 2002, p. 38). Comme toutes autres règles, elles peuvent être respectées ou transgressées. Les règles de l'expression émotionnelle ont rapport à la façon dont une émotion ou un sentiment doit être exprimé. Ensemble les règles de sentiment et de l'expression émotionnelle vont définir une grande partie de nos expériences émotionnelles.

Au travail, nos expériences émotionnelles sont aussi gouvernées par les règles de sentiment : « Dans le secteur de la santé ou en éducation, il faut être aimable, empathique, sensible », et par les règles de l'expression émotionnelle : « il n'est pas professionnel de pleurer au travail » ou « ici on vend des sourires ».

De cette manière, pour accomplir le travail, tout en se conformant aux règles de sentiment et de l'expression des sentiments, il faut toujours accomplir une certaine gestion des émotions. Hochschild (1983) a défini cette gestion des émotions comme étant le travail émotionnel, c'est-à-dire la compréhension, l'évaluation et la gestion de ses propres émotions, ainsi que des émotions d'autrui dans et pour l'accomplissement du travail. Il possède trois caractéristiques principales :

- il demande un contact face à face ou, au moins, un échange verbal avec le public ;
- l'attitude et l'expression du travailleur ou de la travailleuse produisent un état émotionnel (par exemple, la confiance, la sécurité, la peur, etc.) chez le client ; et
- la dimension émotive faisant partie de la tâche, les employeurs peuvent exercer un contrôle sur les activités émotives des employés, à travers, par exemple, la formation et la supervision (Hochschild, 1983, p.147).

Le travail émotionnel comporte toujours une gestion de ses propres émotions pour l'accomplissement du travail :

Des fois tu prends beaucoup les émotions des clientes. Tu « ah mon Dieu elle fait pitié », ah c'est pas drôle. Puis là, on dirait que tu prends ça pour toi-même. Un moment donné, à la longue que tu prends ton expérience, tu te mets comme une barrière : ça rentre là, puis ça sort de l'autre côté. C'est plate à dire mais c'est comme ça, il faut que tu fasses ça parce que si tu prends tous les petits bobos de tout le monde... un moment donné tu deviens quasiment dépressive (Anne, coiffeuse québécoise).

On sourit mais... en dedans on ressent d'autres émotions (Marianne, téléphoniste québécoise).

Une autre facette du travail émotionnel (Thoits, 1996) tient au fait que les travailleuses et travailleurs doivent fréquemment procéder à une gestion des sentiments du client. Tout se passe comme si le service efficace devait rendre le client heureux et satisfait. Lorsqu'ils réussissent, cela devient une source de satisfaction, puisqu'ils ont le sentiment du devoir accompli et d'avoir réussi leur travail émotionnel.

Moi je sais celui qui me dit bonjour pis celui qui me le dit pas. Je persiste toujours à lui dire. Il y avait une madame qui était comme ça, elle disait jamais bonjour, jamais merci. J'ai réussi à lui faire dire à force de persister. Asteure, c'est elle qui me le dit avant que je lui dise (Claudette, Caissière de supermarché, québécoise).

Il y a aussi une différenciation selon les types d'émotion en cause. Le travail émotionnel peut être : (a) intégrateur, où l'accent est mis sur l'expression de l'amabilité, du sourire, de la gentillesse; (b) dissimulateur, où l'expression des émotions doit chercher la neutralité; et (c) différenciateur, où les travailleuses et les travailleurs cherchent à exprimer l'irritation, la méfiance, l'hostilité pour créer un sentiment de malaise, de préoccupation ou de peur chez le client (Wharton et Erickson, 1993).

Travail émotionnel intégrateur

Des fois tu es bien bonne, tu es bien fine, mais il y a des patients qui te tapent sur les nerfs, ok? Et puis tu l'as devant la face puis il t'énerve. Ça m'arrive. Tu essaies d'agir professionnellement, mais tu aurais le goût de lui dire "mon maudit fatigant". Fait que là je joue un rôle parce que là j'ai juste le goût d'être pas correcte, mais je me force (Danièle, infirmière québécoise).

Travail émotionnel dissimulateur

Les patients te demandent des choses et moi je ne peux pas donner de réponse par exemple sur des diagnostics. Quand je travaillais en chirurgie, souvent les gens demandaient : «qu'est-ce qui se passe avec moi ? » Et moi je n'ai pas le droit de le dire, en tout cas... c'est pas mon travail de le faire et je n'ai pas le droit non plus au niveau de la déontologie. Et ça je trouvais ça beaucoup difficile... ça je trouvais très difficile (Helena, infirmière québécoise).

Travail émotionnel différenciateur

Tu sais, j'ai été obligée de mettre mes sentiments de côté parce que j'avais bien gros pitié d'un patient, mais il fallait que je sois dure avec lui pour qu'il progresse et qu'il avance dans son traitement (Johanne, infirmière québécoise).

On observe que dans un même métier, on peut trouver les trois types de travail émotionnel, ce qui complexifie davantage la gestion des émotions et par conséquent augmente la charge de travail émotionnel.

Un aspect important à prendre en considération est que le travail émotionnel est lui aussi sexué, dans le sens où il existe clairement une division sexuelle des émotions et plus particulièrement du travail émotionnel. D'après Heller (1980), cette division sexuelle des émotions a été construite socialement et les émotions exprimées par les femmes ont été considérées soit comme inférieures, soit comme supérieures, mais rarement comme égales aux émotions exprimées par les hommes. Cette division sexuelle des émotions s'organise aussi sur le principe de séparation : il y a des émotions qui sont masculines et d'autres féminines. Par exemple, les femmes peuvent exprimer la peur tandis que les hommes non. L'homme peut exprimer sa colère, tandis qu'une femme en colère généralement est traitée comme hystérique. Il y a aussi un principe hiérarchique où les émotions exprimées par les hommes sont considérées comme plus importantes ou plus puissantes. Ce principe est très évident dans l'extrait de cette travailleuse québécoise dans un centre de recouvrement :

J'accepte... je tolère quelqu'un qui appelle qui est enragé. Je tolère quelqu'un qui appelle qui est impertinent (...) Puis l'homme qui pleure bien je suis démunie. La femme qui pleure bien on est habituées à ça nous les femmes. On sait que des fois nos émotions vont passer par là. On va dire à la madame prenez quelques instants et reprenez-vous puis on va reprendre la conversation. Mais les hommes, qu'est-ce que tu leur dis ? (...) Un homme qui pleure, Oh boy ! Qu'est-ce que tu fais ? (Justine, agente de recouvrement, québécoise).

Fischer (1993) dans son analyse des émotions (im)puissantes nous montre comment les émotions sont à la source de la création des iniquités. Pour les émotions qui sont considérées comme « féminines » (par exemple, la peur, l'anxiété, la tristesse), généralement, l'individu se trouve dans un contexte où il est impuissant à faire un changement, tandis que pour les émotions dites « masculines » (par exemple la rage, l'orgueil, le mépris), l'individu est dans une tentative de gagner ou de regagner le contrôle de la situation.

De cette manière, les stéréotypes décrivent parfois les femmes comme des êtres psychologiquement faibles, à l'humeur changeante, irrationnelles, déséquilibrées et émotionnelles. Parfois, ils les décrivent comme des personnes de « bon cœur », compatissantes, charitables, aimables, gentilles, non rancunières. Les deux stéréotypes comportent des conséquences néfastes tant pour les femmes que pour les hommes. De plus, ces stéréotypes légitiment la division sexuelle du travail dans laquelle les hommes sont associés au domaine du rationnel, du public et de la production alors que les femmes sont associées au domaine de l'émotionnel, du domestique et de la reproduction.

La division sexuelle du travail émotionnel crée donc les situations suivantes : aux hommes, on confie les tâches qui leur demandent d'être agressifs, durs, rudes, froids, etc.; aux femmes, on confie les tâches qui demandent de la tendresse, de la gentillesse, de la délicatesse, de la sensibilité, de l'intuition, de la douceur, etc. Ainsi, les hommes se retrouvent fréquemment dans des emplois où ils doivent être agressifs envers ceux qui transgressent les règles; les femmes ont plus de chance d'accomplir des tâches liées à la maîtrise de l'agression et de la colère chez les autres. Shields (2002) souligne que toutes les croyances, les stéréotypes associés aux émotions sont associés à la (re)production des inégalités de genre.

En outre, il est important de souligner que la division sexuelle du travail émotionnel existe non seulement entre les emplois, mais aussi à l'intérieur d'un même emploi. Par exemple, les effets possibles du travail sur la santé seront, dans ce même travail, différents selon le sexe (Soares, 2002). Il faut aussi prendre en considération que le travail émotionnel prend différentes formes selon le degré d'autonomie que nous pouvons avoir au travail, si on fait partie du « prolétariat émotionnel » ou d'un groupe occupationnel avec plus de prestige. Ainsi, face à un patient agressif, un médecin peut exprimer ses émotions plus directement, tandis qu'une infirmière sera plus contrainte à réaliser du travail émotionnel.

Un dernier aspect important concernant la division sexuelle du travail émotionnel c'est qu'il faut aussi prendre en considération le travail émotionnel associé à la conciliation travail - famille et au travail domestique. Il est évident que si on est préoccupé par les enfants, il faut accomplir un travail émotionnel supplémentaire ou bien avoir la possibilité d'en parler avec la clientèle, ce qui n'est pas toujours possible.

Les règles de sentiments sont aussi présentes dans les relations familiales; cependant deux différences doivent être prises en considération. D'abord, le travail émotionnel n'est pas imposé par la gestion, mais négocié par les membres de la famille (Hochschild, 1983). La différence la plus importante, selon nous, est que les relations familiales sont plus complexes et plus intenses, développées dans un registre temporel différent. De plus, il est aussi question d'une émotion importante, l'amour, qui traverse le travail émotionnel. Donc, comment peut-on établir les frontières entre l'amour et le travail émotionnel ? Où finit le travail émotionnel, où commence l'amour? Il faut cependant reconnaître que le travail émotionnel est aussi présent dans le travail domestique. Malgré son importance, les recherches sur cette question sont encore très embryonnaires.

Finalement nous souhaitons présenter notre troisième exemple d'invisibilité qui concerne les violences au travail.

Les violences au travail

Les violences ont toujours été présentes au travail et les accidents du travail en sont un triste exemple. Cependant, ce qui est nouveau et préoccupant dans ce phénomène, c'est la fréquence et la gravité des actes de violence au travail. De plus, il semble y avoir une transformation dans les formes de violence, associée sans doute aux métamorphoses dans les mondes du travail (Debout & Larose, 2003).

La violence ne nous renvoie pas à quelque chose de simple (Barthes, 1981). Comportant différentes facettes, la violence est fréquemment comprise comme étant la production d'un mal physique au corps humain soit à travers la force soit à travers les armes. La violence est aussi difficile à définir, qu'elle est facile à identifier. La violence n'est pas une, elle se manifeste sous différentes formes, donc il est plus précis d'en parler au pluriel : violences. Dans son acception la plus courante et plus évidente, la violence évoque une agression physique perpétrée contre le corps humain par le biais de la force humaine ou des armes (Barthes, 1981) – c'est la violence physique dont les résultats sont fréquemment visibles et quantifiables : les blessures, les ecchymoses, les luxations, etc.

Cependant, la violence n'est pas toujours visible, c'est le cas des violences psychologiques, où les bleus sont plutôt à l'âme, invisibles et difficiles à quantifier. De cette manière, plus subjective et (in)visible, la violence psychologique contraint le sujet à agir contre sa volonté, ce qui suppose une violation de son intégrité psychique, de sa dignité humaine. Il faut remarquer que même dans la violence physique, la violence psychologique est toujours présente, car toute attaque au corps, centre constitutif de l'être humain, atteint par conséquent l'âme et l'esprit, le soi, l'identité et l'existence sociale du sujet. De cette manière, la violence peut être comprise comme toute violation de l'intégrité physique ou psychique du sujet (Chauí, 1999).

La violence peut faire partie de la structure même des sociétés et des organisations, si elle a toujours été présente dans les mondes du travail, sous différentes formes, elle est pourtant mal connue. Par exemple, si la violence faite aux femmes peut être un des sujets les plus présents dans la littérature féministe, lorsqu'on traite de la violence faite aux femmes au travail, les références se font rares. En outre, les recherches sur les violences au travail sont encore embryonnaires, plutôt descriptives et malgré la participation active des femmes dans le marché du travail, il y a très peu de recherches sur les violences faites aux travailleuses, ainsi que sur leurs conséquences pour la santé mentale et physique.

En effet, comme l'a bien souligné Santana & Fisher (2002), ces recherches ne prennent que très rarement en considération les rapports sociaux de sexe. Une des raisons possibles de ce retard à étudier la violence faite contre les travailleuses vient de l'image créée autour des travaux traditionnellement féminins comme étant des travaux « légers », qui ne posent pas de danger ou risque à la santé des femmes. Cela est davantage préoccupant lorsqu'on analyse les statistiques sur la violence au travail.

D'abord, les recherches nous indiquent qu'il y a des différences entre les hommes et les femmes concernant les types de violence : les femmes vivent davantage les abus verbaux, le viol, le harcèlement sexuel au travail et elles sont blessées plus souvent pendant les actes de violence comparativement aux hommes (Santana & Fisher, 2002 et 2000; Davis, Honchar & Suarez, 1987; Bell, 1991, Sirén & Honkatukia, 2005). Ensuite, on constate encore l'existence d'une ségrégation occupationnelle où les travailleuses se trouvent dans certains emplois qui sont plus à risque de vivre un niveau plus élevé de violence : les enseignantes, les assistantes sociales, les infirmières, les caissières et les vendeuses (Chappell & Di Martino, 2000).

Au Québec, selon la Commission de Santé et Sécurité du travail (CSST), le nombre de lésions attribuables à la violence en milieu de travail est en hausse : en 1998 on a accepté d'indemniser 1773 cas de lésions attribuables à la violence en milieu de travail pour un déboursement⁵ de 4 626 089 \$Can. En 2008, ce chiffre a augmenté à 1800 cas pour un déboursement de 10 515 108 \$Can et la nature des lésions est majoritairement physique. En 2009, on observe une légère diminution 1651 cas pour un déboursement de 8 663 012 \$Can. Le graphique 1 nous montre cette évolution. Il est important de noter que si les demandes acceptées se maintiennent presque constantes (voir la ligne de tendance Acceptée), lorsque nous observons le nombre total incluant la catégorie Autre, la tendance est à la hausse. Dans la catégorie Autre, la CSST inclut les demandes refusées et les demandes en suspens ou en attente d'une décision. La tendance de cette catégorie est aussi à la hausse, c'est-à-dire que la

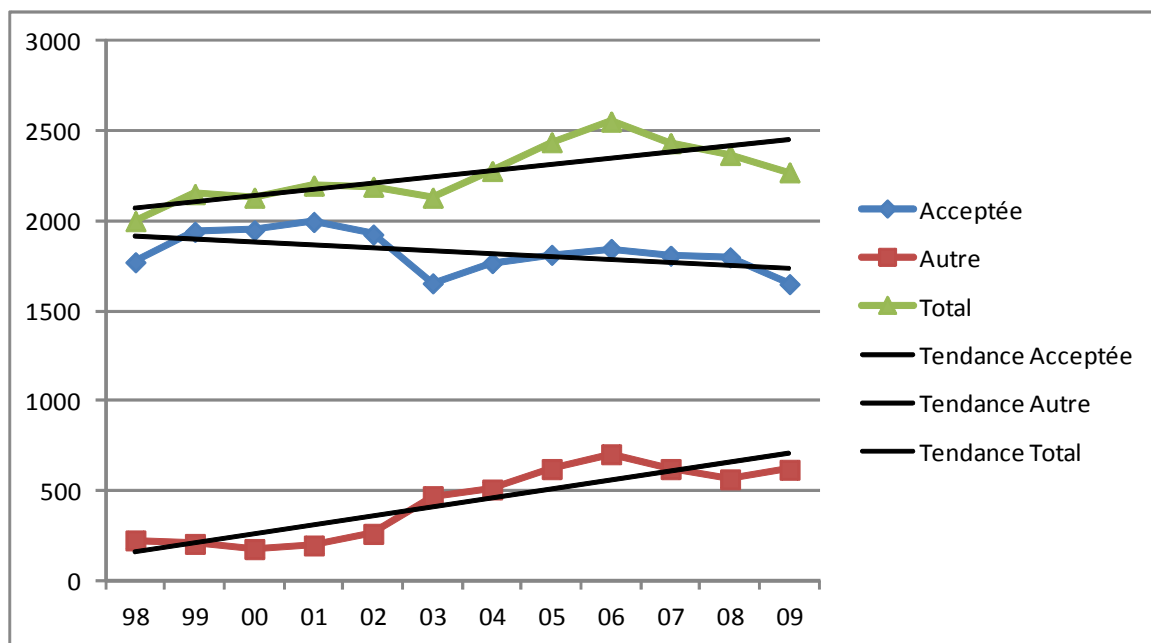
⁵ Débours en IRR – Indemnité de remplacement du revenu.

CSST refuse davantage de reconnaître les lésions attribuables à la violence en milieu de travail. En effet, en 1998 le nombre d'Autres était de 229 cas et en 2009 il a presque triplé pour atteindre 621 cas. Si on regarde seulement les cas acceptés, la hausse de la violence reste invisible.

Le tableau 4 montre le nombre des lésions attribuables à la violence au travail au Québec entre 1998 et 2009. Les deux secteurs les plus touchés par la violence au travail sont le secteur de la santé qui vient en tête au nombre des lésions attribuables à la violence au travail au Québec suivi du secteur de l'éducation. Ce sont exactement les deux secteurs où il y a une forte concentration de travailleuses au Québec. Il faut toujours rappeler que les statistiques de la CSST sous-estiment le nombre de cas de violence au travail, car nous avons seulement les cas qui ont été acceptés et nous n'avons pas les statistiques sur les cas qui n'ont pas été acceptés.

Dans le tableau 4 nous pouvons observer aussi que le nombre de lésions augmente au cours de la période analysée. De cette manière, nous pouvons conclure que les stratégies de prévention ne sont pas efficaces, c'est-à-dire que les choix des stratégies de prévention pour le problème de la violence ne fonctionnent pas ou à peine partiellement. Nous pouvons aussi conclure que les stratégies de prévention ne sont pas efficaces non plus, c'est-à-dire que les méthodes utilisées pour faire face à la violence n'ont pas été non plus des méthodes gagnantes.

Graphique 1
Nombre des lésions attribuables à la violence au travail



Source : CSSST – Service de la statistique

Tableau 4
Nombre des lésions attribuables à la violence au travail au Québec

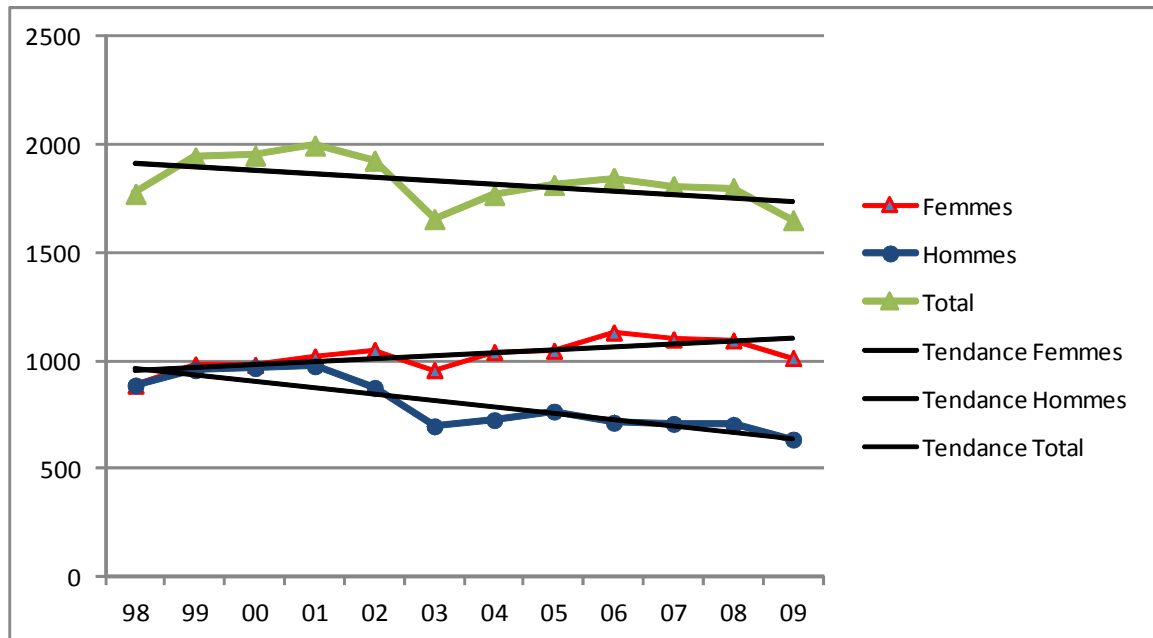
	98	99	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09
Lésions	1196	1318	1350	1389	1341	1098	1058	1088	1094	1139	1160	1099
Physiques (n)												
Hommes (%)	56,9	57,1	54,7	52,9	48,8	44,1	44,7	45,1	43,9	42,1	40,7	38,5
Femmes (%)	43,1	42,9	45,3	47,1	51,2	55,9	55,3	54,9	56,1	57,9	59,3	61,5
Lésions	551	598	573	562	556	520	678	696	722	642	619	517
Psychiques (n)												
Hommes (%)	35,9	32,3	37,3	38,6	37,4	37,7	35,5	37,9	30,4	34,0	36,3	39,5
Femmes (%)	64,1	67,7	62,7	61,4	62,6	62,3	64,5	62,1	69,6	66,0	63,7	60,5
Total (n)	1773	1942	1950	1997	1927	1656	1768	1814	1847	1809	1800	1651
Hommes(%)	50,0	49,3	49,6	48,9	45,5	57,9	41,1	42,3	38,8	39,2	39,2	38,6
Femmes (%)	50,0	50,7	50,4	51,1	54,5	42,1	58,9	57,7	61,2	60,8	60,8	61,4

Source : CSST – Service de la statistique

Un autre aspect important de ce tableau concerne la différence entre les hommes et les femmes qui sont victimes des violences au travail. Quelle soit physique ou psychique la violence est à la hausse pour les femmes et en déclin pour les hommes. Les graphiques 2 et 3 démontrent cette tendance. Une autre fois, l'analyse des statistiques globales sur les violences au travail rendent invisible l'augmentation de la violence au travail faites aux femmes. On pourrait argumenter en disant que les femmes portent plus plainte que les hommes, cependant cet argument reste très fragile lorsqu'on considère l'historique de la violence, car en 1998 on avait une division équitable du nombre total des violences au travail selon le sexe.

Graphique 2

Nombre des lésions attribuables à la violence en milieu de travail selon le sexe

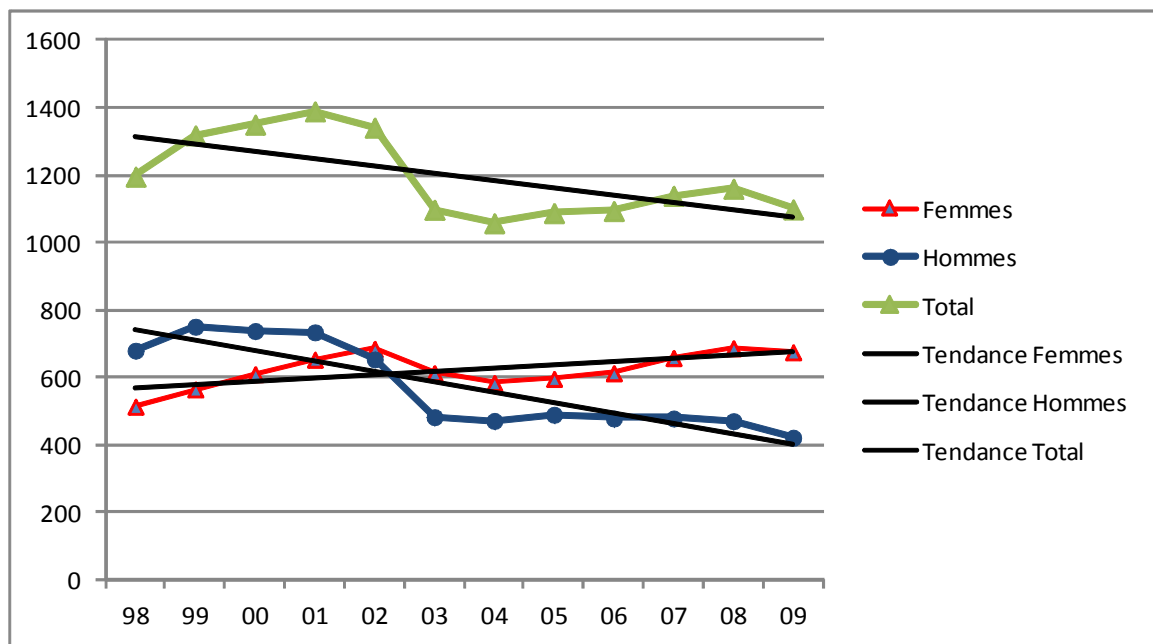


Source : CSST – Service de la statistique

Un autre aspect que l'on doit remarquer concerne la transformation de la violence physique. En 1998, les hommes étaient plus victimes de violence physique. À partir de 2002, on observe que les travailleuses deviennent plus victimes de violence physique et la tendance est à la hausse.

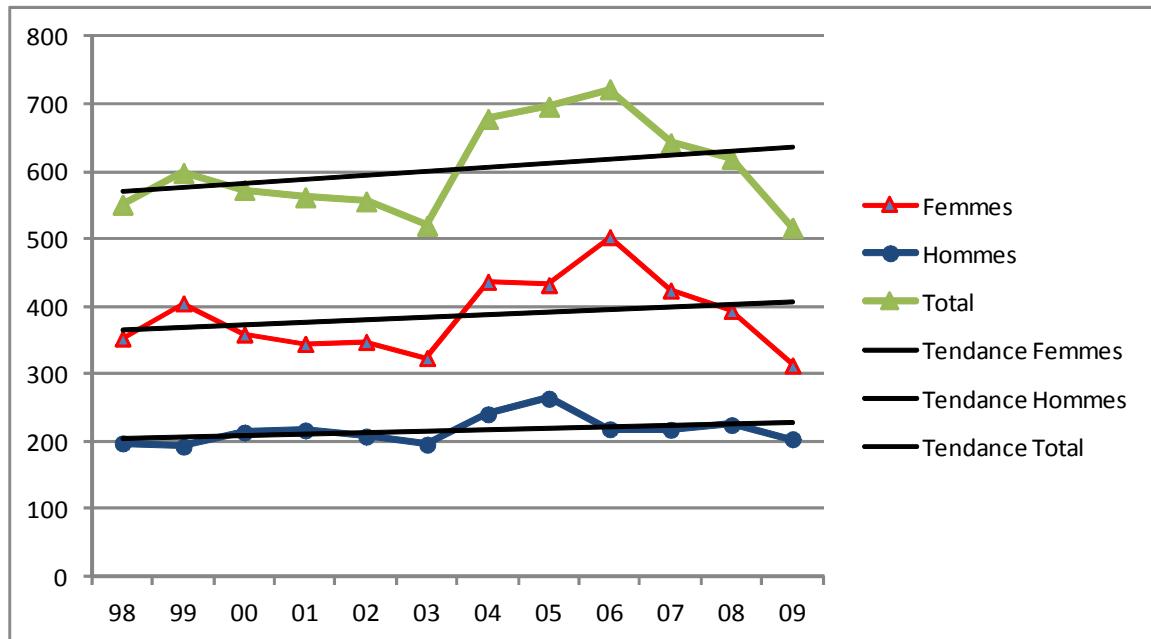
Concernant la violence psychologique, les femmes ont toujours été les plus ciblées comparativement aux hommes (voir le graphique 4). La tendance, pour les deux sexes, est à la hausse.

Graphique 3
Nombre des lésions physiques attribuables à la violence
en milieu de travail selon le sexe



Source : CSST – Service de la statistique

Graphique 4
Nombre des lésions psychiques attribuables à la violence
en milieu de travail selon le sexe



Source : CSST – Service de la statistique

Dans le secteur de la santé et des services sociaux, parmi les différentes formes de violence on peut distinguer les violences physiques et psychologiques. En effet, les violences physiques sont les plus faciles à observer, à quantifier et sont souvent les plus considérées en raison des risques létaux qu'elles peuvent entraîner. Du simple hématome à la destruction corporelle majeure, on pourra retrouver tous les degrés de lésions corporelles pouvant mettre en cause la vie même de la victime ou entraîner, après les soins nécessaires, des séquelles graves et invalidantes. Les voies de fait, la violence physique est visible.

Physiquement ça frappe plus fort... Mais de la violence c'est courant : des grafignes, des coups de pied, des coups de poing... C'est régulier, parce que le contact est toujours difficile. Il y a une section – comme je vous disais c'est divisé en 4 – cette section, l'équipe 2, c'est clair que dans cette équipe-là il y a des gens qui... il n'y a pas moyen de faire baisser ça, c'est là, c'est présent. Tous les jours, actuellement, je peux vous dire que la majorité des intervenants, soit préposés aux bénéficiaires, auxiliaires ou infirmières, se font frapper ou grafigner (Richard, préposé aux bénéficiaires, québécois).

«Maudite folle, maudite chienne, tu travailles mal », oui. C'est vraiment ce qui est déplaisant de notre job. Si vous faites le tour ici tout le monde va vous le dire, et moi je suis quand même chanceuse, depuis quelques années sur l'étage où je travaille, ça doit faire à peu près 2-3 ans que j'ai pas eu de patients agressifs, qui me frappent. (...) qu'elle est Alzheimer et une fois je

l'ai lavée pis elle était en maudit, « ma maudite folle » pis elle m'a craché dans la face. (Claudette, infirmière auxiliaire, québécoise).

La violence peut aussi venir de la part de la famille des patients ou parfois la famille banalise⁶ la violence :

J'appelle ça de la violence moi. Je vais vous donner un exemple. J'ai un monsieur ici qui était tellement malin qu'il m'avait donné un coup de poing à un moment donné, j'ai reculé facilement d'ici au mur, il y avait un gars qui le tenait et le gars l'a échappé – on sait que le monsieur pouvait être agressif et il fallait lui mettre un suppositoire – donc on se doutait de la chose, et je me souviens qu'à la réunion multi la famille... pis le monsieur des fois il fait pipi dans le lit, et on a eu 2 ou 3 filles en CSST à cause de lui, il avait la manie de prendre le pouce et de... ça fait qu'on a eu des filles qui ont dû aller en orthopédie, puis que la famille nous fasse comme réponse « ben, moi j'suis assez d'accord qu'il réagisse comme ça, ça veut dire que mon père est encore en vie » ! J'ai pas besoin de vous en dire plus. Donc c'est le fun dans ce temps-là quand tu essayes de faire tout ça pis que tu te fais répondre ça, t'as envie de sauter sur la famille en plus, mais tu parles pas parce que... (Claudette, infirmière auxiliaire, québécoise).

Il faut aussi comprendre que la violence va avoir un impact sur les témoins de la violence, car les effets de la violence touchent non seulement la personne cible de la violence, mais aussi les témoins et d'autres personnes qui n'étaient même pas présentes. La violence a l'effet de contaminer un lieu de travail, la famille de la victime et la communauté dans laquelle elle vit.

Nous avons rencontré des travailleuses et des travailleurs qui avaient vécu de la violence psychologique : du harcèlement psychologique au travail, des humiliations, du mépris⁷.

Par exemple, dans un cas que nous avons rencontré, la violence a commencé par un harcèlement sexuel de la part d'un médecin. La travailleuse a fait un grief et elle a gagné son grief car il y avait des témoins qui ont vu les gestes posés par le médecin. Or l'employeur a laissé les deux personnes dans le même service ! Une erreur primaire dans la gestion d'un cas comme celui-ci. Le harcèlement sexuel s'est transformé en harcèlement psychologique et lorsque nous avons rencontré la travailleuse, elle partait pour une retraite anticipée, après un long congé suite au harcèlement psychologique vécu. D'autres travailleurs nous en ont aussi parlé :

⁶ La banalisation de la violence comporte toutes les attitudes et comportements qui visent à rendre la violence triviale, ordinaire ou insignifiante. Il faut comprendre que peu importe sa forme, son lieu, son temps, la violence au travail n'est pas une fatalité et cela ne fait pas partie du travail.

⁷ Pour plus de détails, voir notamment Soares (2002 et 2010).

Il y a de la violence au travail, ça c'est sûr. Ça c'est un cas que j'ai vécu, mais il y en a d'autres qui le vivent. Je ne peux pas le cacher. Il y a beaucoup de violence, puis ça, ça avait ressorti au niveau des gestionnaires par rapport aux employés. Nous on a beaucoup de griefs de harcèlement, face à la partie patronale. Des gens qui essaient de contrôler notre monde, puis qui sont très méchants (Cécile, technicienne en laboratoire, québécoise).

Les travailleuses et travailleurs sont aussi exposés au harcèlement sexuel. Dans ce cas, l'agresseur peut être un(e) client(e), un supérieur hiérarchique ou même un(e) collègue de travail. L'acception de ce terme étant sujette à controverses, on se référera ici à la définition suivante : « Il s'agit d'une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables ou un renvoi. En général, le harcèlement sexuel signifie des actes répétés. Toutefois, un seul acte grave qui engendre un effet nocif continu peut aussi être du harcèlement » (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 1989).

Il ne venait pas de notre pays, il venait d'un autre pays, mais pogner les fesses des femmes, c'était normal, dans son pays ça se faisait, mais ici ça ne se fait pas. Fait que je lui ai dit d'arrêter, d'arrêter, mais il n'arrêtait pas (...) je voulais que la direction l'avertisse (Chantal, préposée à l'entretien ménager, québécoise).

Ça fait que c'est pour ça que je vous dis, si deux fois dans l'année il y a un monsieur qui me prend un sein ou qui essaye de me donner une tape sur une fesse, je vais m'arranger plus facilement avec celui-là, tout en étant polie et en disant « non, si ça vous fait rien on va laisser faire », que d'avoir un coup de pied ou un coup de poing, ou de se faire cracher dans la face (Claudette, infirmière auxiliaire, québécoise).

Nous pouvons affirmer que la violence fait partie de la vie quotidienne des travailleuses et des travailleurs du secteur de la santé et des services sociaux au Québec, ce que nous voyons à travers les statistiques déjà préoccupantes de la CSST n'est que la pointe d'un iceberg. Cette violence reste invisible, par sa banalisation, mais aussi par sa présence accrue qui finit par désensibiliser les travailleuses et travailleurs qui finissent par ne pas déclarer les événements violents.

On leur demande de faire des rapports d'accident régulièrement. « Je ferai pas un rapport d'accident parce qu'il m'a frappé! » - Oui. Parce que quand on s'assoit en comité paritaire pour parler de la violence des bénéficiaires, je dis j'en ai pas; le gars m'a dit « Il m'a donné une claque » - « Tu vas passer pour une moumoune! » - Non, ça va nous permettre de faire des statistiques, et les statistiques ça nous permet de monter des dossiers et de dire à l'employeur, regarde, c'est là. Et oui, régulièrement (Richard, préposé aux bénéficiaires, québécois).

CONCLUSION

Si l'on croit que le genre n'est pas un concept achevé, mais au contraire un concept qui est social et dynamiquement construit à travers la praxis quotidienne, la question des émotions non seulement au travail, mais aussi dans la vie en général, devient primordiale dans la construction du genre, car les croyances, les valeurs, les stéréotypes par rapport aux émotions nous révèlent comment nous attribuons un genre à l'individu. Notre performance des émotions, par exemple à travers l'expression émotionnelle, va nous classer en tant qu'individu masculin ou féminin. De cette manière, l'expression des émotions sera faite de manière à (re)produire les stéréotypes de genre (Shields, 2002).

Plusieurs aspects que nous jugeons également importants n'ont pas été abordés ici, faute de temps. Par exemple : l'intersection des différents rapports sociaux de classe, de race, d'âge et les émotions au travail; la distinction entre le prolétariat émotionnel et les professionnels avec plus de prestige, statut et autonomie (par exemple : les préposés aux bénéficiaires et les médecins); ou encore, incorporer le corps où les émotions sont enracinées dans nos analyses du travail, genre et émotions.

Étudier le genre, les émotions et le genre des émotions nous demande d'aller au-delà des individus, de l'individualisation des problèmes et des stéréotypes pour regarder et investiguer les contextes organisationnel et sociétal afin de mieux comprendre les rapports sociaux. Il n'y a pas de rapports sociaux sans émotion. Nous croyons qu'en incorporant les émotions dans nos analyses du travail et du genre, nous serons en mesure de développer une meilleure compréhension du travail des femmes et des hommes, mais surtout d'avoir une plus grande reconnaissance du travail des femmes, de leurs compétences et ainsi, de rompre avec l'invisibilité du travail des femmes.

L'invisibilité des travailleuses se manifeste à différents niveaux : soit dans la non-reconnaissance des compétences émotionnelles et relationnelles, soit dans la dévalorisation et naturalisation de ces compétences considérées comme une « essence de la nature dite féminine ». L'invisibilité se manifeste aussi par la non-reconnaissance et la banalisation de la violence, soit à travers les données officielles qui sous-estiment la violence⁸, soit par les travailleuses et travailleurs qui se sentent dépassés par la violence et finissent par croire que cela fait partie du travail ou encore une désensibilisation à la violence face à une exposition accrue de la violence où on finit par raisonner d'une manière équivoque où entre me faire poigner un sein et vivre de la violence physique, les crachats, finalement se faire poigner le sein est moins grave. Non! Toute forme de violence ne doit pas faire partie du travail. Les syndicats doivent être très vigilants pour que la violence ne devienne pas invisible à travers la banalisation ou la désensibilisation et l'employeur doit aussi respecter les lois et assurer un milieu de travail sain à ses employés.

⁸ Il faut souligner que nous avons essayé d'obtenir les données sur la violence au travail croisées selon le sexe, par exemple les types d'accident ou d'exposition ou les professions. La CSST a refusé notre demande l'accès à cette information.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BARTHES, R. 1981. *Le grain de la voix*. Paris, Seuil.
- BAUMAN, Z. 2007. *Le présent liquide : Peurs sociales et obsession sécuritaire*, Paris, Seuil.
- BELL, C. 1991. Female homicides in the United States – 1980 to 1985. *American Journal of Public Health*, Vol. 81, No. 6, 729-32.
- CHAPPELL, D., DI MARTINO, V. 2000. *La violence au travail*, Genève: Bureau international du travail.
- CHAU, M. 1999. Uma ideologia perversa. *Folha de São Paulo*, p.3.
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE 1989. *Politique visant à contrer le harcèlement sexuel au travail*, (Rep. No. cat 7.120-16.1.1). CDPDJ.
- CSST. 2011. *Statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail 2006 – 2009*. Québec : CSST.
- CSST. 2010. *Statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail 2005 – 2008*. Québec : CSST.
- CSST. 2009. *Statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail 2004 – 2007*. Québec : CSST.
- CSST. 2006. *Statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail 2002 – 2005*. Québec : CSST.
- CSST. 2005. *Statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail 1998 – 2004*. Québec : CSST.
- DAMASIO, A. R. 2002. *Le sentiment même de soi: corps, émotions, conscience*. Paris: Odile Jacob.
- DAVIS, H., HONCHAR, P. A., SUAREZ, L. 1987. Fatal occupational injuries of women – Texas 1975-84. *American Journal of Public Health*, Vol. 77, No. 12, 1524-27.
- DEBOUT, M., LAROSE, C. 2003. *Violences au travail : agressions, harcèlements, plans sociaux*, Paris, VO Éditions.
- DEJOURS, C. 1992. Intelligence ouvrière et organisation du travail (À propos du modèle japonais de production), In H. Hirata (Ed.), *Autour du « modèle » japonais - Automatisation, nouvelles formes d'organisation et de relations de travail* (pp. 275-303), Paris, L'Harmattan.
- FELLAY, A. 2010. *Servir au restaurant : sociologie d'un métier (mé)connu*. Thèse de doctorat, Lausanne, Université de Lausanne, Département de sociologie.
- FISHER, A. H. 1993. Sex differences in emotionality : Fact or Stereotype ? *Feminism and Psychology*, Vol. 3, 303-318.
- HELLER, A. 1980. The emotional division of labor between the sexes. *Social Praxis*, Vol. 7, 205-218
- HIRATA, H., LABORIE, F., LE DOARÉ, H., SÉNOTIER, D. 2002. *Dictionnaire critique du féminisme*, Paris, PUF.
- HIRATA, H. 1992. *Autour du « modèle » japonais - Automatisation, nouvelles formes d'organisation et de relations de travail*, Paris, L'Harmattan.
- HOCHSCHILD, A. 1983. *The managed heart*, Berkeley, University of California Press.
- HOCHSCHILD, A. 1993. Preface. In S. Fineman (Ed.). *Emotion in organizations* (pp. ix-xiii), London, Sage.
- HOCHSCHILD, A. 2002. Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, Vol. 9, 19-49.

- HONNETH, A. 2008. *La société du mépris : Vers une nouvelle théorie critique*, Paris, La Découverte.
- HUGHES, E. C. 1958. *Men and their Work*, Westport, Greenwood Press.
- JAMES, V., GABE, J. 1997. *Health and the Sociology of Emotions*, London, Wiley Blackwell.
- KERGOAT, D. 1992. Les absentes de l'histoire, In G.-P Azémar (Dir.), *Ouvriers, ouvrières : un continent morcelé et silencieux* (pp. 73-83). Paris, Éditions Autrement.
- KERGOAT, D. 2000. Division sexuelle du travail et rapports sociaux de sexe (pp. 35-44). In H. Hirata, F. Laborie, H. Le Doaré & D. Sénotier (sous la direction de), *Dictionnaire critique du féminisme*, Paris, PUF.
- PERROT, M. 1998. *Les femmes ou les silences de l'histoire*, Paris, Flammarion.
- PHILIPPOT, P. 2007. *Émotion et psychothérapie*, Wavre (Belgique), Mardaga.
- SANTANA, S. A., FISHER, B. S. 2002. Workplace violence in the United States: are there gender differences? *Security Journal*, Vol. 13 No. 2, 39-52
- SHIELDS, S. 2002. *Speaking from the Heart*, London, Cambridge University Press.
- SIRÉN, R., HONKATUKIA, P. 2005. *Victimisation to violence in Finland – Results from 1980-2003 National surveys*, Helsinki, National Research Institute of Legal Policy.
- SOARES, A. 2010. *Les (In)visibles de la santé*, Rapport de recherche, Montréal, UQAM.
- SOARES, A. 2004. Comme $2 + 2 = 5$ – Le harcèlement psychologique chez les ingénieurs d'Hydro-Québec : Les conséquences. *Performances*, septembre-octobre, Vol. 18, 30-38.
- SOARES, A. 2002. Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail. *Performances*, Vol. 3, mars-avril, 16-26.
- SOARES, A. 2000. Interaction et violences dans les supermarchés : une comparaison Brésil –Québec. *Cahiers du genre*, Vol. 28, 97-115
- SOARES, A. 1998. Sur la ligne de feu : la rencontre entre la caissière et les clients des supermarchés. In Lamoureux, C. & Morin, E.M. (Dirs). *Travail et carrière en quête de sens*. (pp. 27-35). Cap. Rouge: Presses Inter Universitaires.
- SOARES, A. 1997. La peur dans le jardin d'Éden : le travail des caissières au Brésil et au Québec. In : Molinier, P. et Weber-Hervé, V. (Dirs.). *Actes du Colloque International de Psychodynamique et Psychopathologie du Travail*. (pp. 309-334). Paris: CNAM.
- SOARES, A. 1995. *Les (més)aventures des caissières dans le paradis de la consommation: Une comparaison Brésil - Québec*. Thèse de doctorat, Québec, Université Laval.
- THOITS, P. A. 2007. Extending Scherer's Conception of Emotion. *Social Science Information* Vol. 46, No. 3, 429-433.
- THOITS, P. A. 1996. Managing the Emotions of Others. *Symbolic Interaction*, Vol. 19, No. 2, 85-109.
- WHARTON, A. S., ERICKSON, R. J. 1993. Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles. *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 3, 457-486.