

ENQUETE - "Pour être serveuse, tu dois avoir toute ta tête" : Efforts et reconnaissance dans le service de table au Québec.

Eve Laperriere, Karen Messing, Renée Bourbonnais

[abstractmessing23.doc](#) (DOC, 26 O Ko)

de Eve Laperriere, Karen Messing, Renée Bourbonnais

Travailler, 2010, 23 : 27-57

Résumé : Le travail de serveurs(euses) de restaurant est peu abordé dans la littérature scientifique en santé au travail. La présente étude analyse ce travail à la suite d'une demande syndicale visant un meilleur respect de la profession. Les exigences du travail sont décrites ainsi que les stratégies utilisées pour maintenir l'équilibre entre la santé et la productivité et, surtout, pour obtenir le respect et la reconnaissance. La méthodologie utilisée consiste en des observations et entretiens préliminaires dans trois restaurants, suivis de 33,75 heures d'observations systématiques de neuf personnes affectées au service aux tables dans deux restaurants, ainsi que des entretiens individuels avec ces neuf personnes et une entrevue collective de validation avec cinq personnes et une entrevue collective de validation avec cinq personnes qui n'avaient pas participé aux observations. Les serveurs(euses) font face à trois types de défi (physiques, cognitifs et émotionnels) et utilisent plusieurs stratégies pour les relever. Le travail de serveurs(euses) comporte une part très importante de travail mental et émotif, exigeant plusieurs compétences souvent invisibles telles que la gestion des émotions des clients. Dans le contexte de l'Amérique du Nord, où une part importante de la paie provient du pourboire, la plupart des stratégies visent aussi à augmenter la satisfaction du client, dans l'objectif de recevoir un meilleur pourboire et une reconnaissance des compétences. Mais ce pourboire dépend de plusieurs facteurs hors du contrôle de la serveuse, et l'enjeu du pourboire contribue à déséquilibrer les rapports de pouvoir entre le serveur et son client.

Mots clés : Serveuses, restaurant, stratégies, reconnaissance, compétences, ergonomie, femmes.

<http://psychanalyse.cnam.fr/revue-travailler/presentation-et-sommaire/numero-23/enquete-pour-tre-serveuse-tu-dois-a>