

Les agents thermaux à l'épreuve des mots autour des maux de l'âme et des maux du corps

Thermal spa employees put to the test with words relating to pains of the soul and pains of the body

Estelle Djibré



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/faceaface/203>

ISSN : 1298-0390

Éditeur

UMR 912 SE4S

Référence électronique

Estelle Djibré, « Les agents thermaux à l'épreuve des mots autour des maux de l'âme et des maux du corps », *Face à face* [En ligne], 9 | 2006, mis en ligne le 01 octobre 2006, consulté le 03 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/faceaface/203>

Ce document a été généré automatiquement le 3 mai 2019.

Tous droits réservés

Les agents thermaux à l'épreuve des mots autour des maux de l'âme et des maux du corps

Thermal spa employees put to the test with words relating to pains of the soul and pains of the body

Estelle Djibré

- 1 Le thermalisme comprend 102 stations thermales¹ en France et fait partie du secteur tertiaire. Là où s'implante une station thermale, apparaît un pôle économique dans une région rurale (Mouchtouris, 1994 : 26) et par conséquent une source d'emplois salulaire, plus particulièrement pour les femmes. L'emploi d'agent thermal fait partie des « métiers de la relation » (Borzeix, 2000 : 29), c'est-à-dire le travail avec et sur des personnes. Cette activité professionnelle a la particularité de regrouper à elle seule tous les stigmates d'un « métier » atypique qui obéit aux règles des « nomadismes sexués² » (Kergoat, 1998 : 322). Ce travail est en effet basé sur le dirty work (sale boulot), le travail domestique et le « care » (Letablier, 2001 : 21). En l'espèce, le care pour l'agent thermal consiste à aider une personne âgée malade, c'est une prise en charge matérielle (le soin) et psychologique (l'affectif et les émotions). Il faut dispenser les traitements à partir des « ordonnances médicales » (croquis du corps humain sur lequel sont cochés les organes à soigner) prescrites par le médecin thermal. Alors que le curiste est majoritairement de sexe féminin, âgé en moyenne de 64 ans, atteint de maladies chroniques et souvent très bien informé sur sa maladie, le personnel soignant n'a généralement pas de connaissances médicales, en dépit d'une formation interne dans l'entreprise, au lycée professionnel, au Greta ou à l'Institut du Thermalisme, que parachève une formation sur le tas
- 2 Exercer l'activité d'agent thermal, c'est mettre l'utilisateur au centre de son travail. Le premier contact est oral et gestuel, une « mise en jeu du corps » (Le Breton, 2000 : 53) s'établit. On appelle le curiste et on l'accueille avant de l'emmener dans la cabine de soin où un tête-à-tête va s'instaurer, initié par l'agent. Le patient est généralement nu, il faut

le mettre en confiance. Le dialogue est essentiel pour pouvoir commencer à soigner son corps. La relation au corps s'effectue par le biais d'outils (hydromasseur, pomme de douche, argile, cataplasmes...) et durant le soin la conversation se prolonge. Cette action est une réponse, une réaction à une situation et une personne donnée. C'est de l'interaction entre le curiste et l'agent que naît le choix d'arborer un usage langagier des émotions sui generis. Appréhender le corps comme étant un construit culturel permet de restituer et de comprendre les mécanismes sexués sous-jacents à l'activité professionnelle d'agent thermal, qui s'exercent à travers les relations au corps établies par le personnel. L'identité genrée de l'agent modèle son activité professionnelle, et sa relation au curiste. Comment les émotions, que suscite la vue du corps, peuvent-elles être révélatrices des rapports sociaux de sexe qui s'exercent dans l'activité professionnelle d'agent thermal, et que structurent la domination du masculin sur le féminin (Laufer, 2005 : 67-75) dans la société française ?

- 3 Les émotions éprouvées par les agents et les sentiments exprimés par certains d'entre eux auprès des curistes sont des liens, une passerelle qui aide à identifier la connexion qui existe entre les maux du corps (prodiguer les soins au corps) et les mots autour des maux de l'âme (conversations). La situation dans laquelle l'interaction s'effectue : la nudité du corps du curiste face à l'agent habillé, prend ici toute son importance. La nudité des malades exacerbe les sentiments, elle cristallise nos émotions les plus pénibles : les peurs, les dégoûts, la pitié, qu'inspirent la vieillesse et la souffrance qui s'opposent à la jeunesse et à la bonne santé d'un corps sain. Ces émotions sont ressenties intensément par certaines jeunes femmes et par les agents masculins majoritairement pratiquants sportifs ou ex-sportifs de haut niveau, mais sont plus facilement exprimées par les femmes. C'est durant l'enfance que vont se distinguer les comportements masculins et féminins (Belotti, 1974 : 65-104). On apprend aux petits garçons à refouler leurs sentiments (Falconnet, Lefaucheur, 1975 : 140-160). Christine Detrez (2002 : 152) nous explicite la ritualisation de la virilité « inculquée par l'éducation, beaucoup moins tolérante aux faiblesses et aux pleurs des petits garçons qu'à ceux de leurs sœurs, est cultivée ensuite par l'imagerie symbolique et entre autres par les loisirs et le sport ». A contrario, les femmes sont perçues comme des êtres fragiles, qu'il faut protéger ; une représentation sociale de la féminité que véhicule notre société. La socialisation des émotions et les comportements sont de fait, sexués. Les garçons et les filles ne sont pas socialisés émotionnellement de la même façon et en conséquence se comportent différemment. Si les petites filles apprennent à maîtriser les émotions qu'elles ressentent, en apprivoisant leurs sentiments pour les exprimer de façon rationnelle – dans le sens d'utiliser ses émotions, de s'en rendre maître –, les petits garçons les occultent et cherchent à les cacher aux yeux des autres, en ne les extériorisant pas et en se contrôlant – dans le sens de se censurer, de s'empêcher de montrer ses émotions. Pour un agent thermal, travailler dans le thermalisme c'est prodiguer des soins et mater en l'espèce le curiste, une composante de l'activité que l'on appelle le « travail d'amour » (Cresson, 1995 : 75-85). Les savoirs professionnels et usages langagiers qui composent ce travail, sont mis en place par le personnel pour mettre à l'aise le curiste et varient chez les femmes et chez les hommes. L'élaboration des pratiques est fonction de l'usage que chacun fait de ses émotions, de l'expression ou non des sentiments qu'il ressent. Alors que la plupart des femmes font preuve de compassion, la majorité des hommes préfèrent utiliser le détachement au curiste. Ce sont des usages sexués du travail que le personnel met en place à la vue des corps lorsque les sentiments surgissent

Le corps des curistes producteur d'émotions

- 4 Une taxinomie des tâches afférentes aux agents thermaux dans le rapport au corps des clients et à leurs émotions se déploie selon quatre angles : le corps nu, le corps malade, le corps vieux, le corps sale. Le regard du soignant oscille entre le respect de la pudeur et l'évitement de visions désagréables.

Le corps nu

- 5 Les agents féminins et masculins redoublent d'inventivité pour éviter de poser leur regard sur le corps des clients et les mettre mal à l'aise. La plupart des soignantes conversent avec le patient quand celui-ci entre, se déshabille ou prend son soin en lui montrant qu'elles ne fixent que les yeux. D'autres préfèrent dévier son attention en fixant ses pieds à la sortie du traitement. Quand surpris, il demande pourquoi, l'agent féminin répond :

« je regarde si vous posez correctement vos pieds sur les marches, elles sont glissantes et je ne veux pas que vous tombiez »
(Christiane, Agent de service thermal)

- 6 La majorité des agents masculins préfèrent centrer leur attention sur l'organisation de leur travail en vérifiant leurs outils, en les disposant pour s'en faciliter l'utilisation ou en préparant une autre cabine voisine pour gagner du temps. De ce fait ils améliorent la rentabilité du travail, tout en mettant le client à l'aise :

« Il y a des curistes qui arrivent et qui me disent : vous savez je n'ai pas mis de maillot. Je répond : c'est très bien, le maillot ne sert à rien. Et elles me disent : vous savez je ne suis plus toute jeune. Là, vous sentez qu'en réalité, quelque part, c'est leur âge qui les dérange. Alors pour éviter ces problèmes je me concentre sur mon travail, ça les rassure et elles sont plus à l'aise »
(Guy, agent soignant thermal)

Le corps malade

- 7 C'est souvent le personnel féminin qui développe un rapport particulier au corps malade, car dans la sphère privée, traditionnellement, c'est la mère qui soigne « ses » enfants (Cresson, 1995 : 75-85). Comme le patient sollicite plus d'attention qu'une personne en bonne santé, une majorité du personnel « le maternel », c'est-à-dire, l'informe, le conseille en l'orientant sur la conduite à suivre dans le but d'une optimisation des soins, ce qu'il apprécie. Le personnel masculin se concentre surtout sur l'organisation des tâches tout en favorisant une discrète mais vigilante surveillance

Le corps vieux

- 8 Dans un tiers des entretiens effectués auprès du personnel, il m'a été dit autant par les hommes que par les femmes, qu'il ne fallait pas embaucher des agents féminins trop jeunes pour travailler dans les thermes :

« C'est dur aussi la nudité. J'ai commencé à travailler j'avais 27 ans, là j'ai 30 ans. Je sais que les filles qui ont 20 ans, toutes jeunes, toutes belles, c'est la panique pour elles, parce qu'il faut me passer l'expression, mais on a des gens très gros et des

gens très vieux. Parce que, les seins tombent chez les femmes et chez les hommes ce n'est pas reluisant non plus, quand on en voit 20 par jour on en a ras la casquette.

La graisse c'est pas facile, on n'est pas préparée à ça »

(Anne, Agent de service thermal et administratif)

- 9 Parce que les femmes sont socialisées pour séduire, la vieillesse du corps est vécue comme une source de dégoût. Pour certaines, être en contact constamment avec des corps « laids » finit par les obséder. Elles ont une perception dévalorisée de leur travail, et n'aiment pas ce qu'elles font. Dans une société où beauté rime avec jeunesse (Bihl & Pfefferkorn, 2002 : 264), bonne santé ou corps musclé et sportif (Detrez, 2002 : 147), l'image diminuée de la vieillesse et de la maladie qui fait peur, est exprimée plus facilement par les femmes que par les hommes. Le personnel masculin, comme Guy nous l'a expliqué précédemment, préfère se concentrer sur son travail : le rangement du matériel, afin de limiter les glissades imprévues des curistes sur le carrelage ou dans les soins ; tout en évitant de focaliser le regard sur le client et le mettre mal à l'aise.

Le corps sale

- 10 Prendre un soin sans s'être lavé chez soi au préalable est vécu par l'ensemble du personnel comme un acte délibéré d'humiliation que conforte une des composantes du « dirty work » : mauvaises odeurs, vider manuellement et sans gants l'eau des soins et du bain et tout nettoyer ensuite sachant que, involontairement ou volontairement, l'eau peut être souillée :

« Il y a des gens qui font pipi dans les bains, il y a les gens qui...il m'est arrivé ...c'est des détails mais des gros détails, des gens... l'eau c'est laxatif quoi, les gens ont des fortes diarrhées, c'est nous qui nettoyons »

(Anne, Agent de service thermal et administratif)

- 11 L'eau souillée fait émerger des peurs de contaminations virales et bactériennes mais aussi d'anticipation de la vieillesse. C'est pourquoi le personnel féminin apporte une attention toute particulière, parfois maniaque, au nettoyage des cabines et même de leurs mains, mais cela ne semble pas pour autant annihiler la peur de la contamination. Le rapport au corps sale concerne principalement les employées plus souvent polyvalentes³. Les agents masculins, par contre, paraissent expulser cette peur en investissant le nettoyage du matériel
- 12 Ces quatre angles souvent se superposent : un corps sale peut être qualifié de laid, un corps vieux de malade, etc. C'est le travail sur les « maux du corps » qui éclaire les différences d'appréhension du malade selon le sexe de l'agent

Des agents féminins qui maîtrisent leurs émotions en rationalisant leurs actes : la « compassion »

- 13 Selon certains dirigeants, il n'est pas nécessaire de prescrire des compétences relationnelles (savoir-être) puisque ce sont des « qualités⁴ inhérentes à la « nature » féminine. C'est pourquoi, l'activité d'agent thermal est féminisée. Pourtant dans les faits, l'interaction entre, d'une part, un personnel à qui on n'enseigne pas les stratégies diverses à adopter, comme on l'inculque au personnel hospitalier durant sa formation à la relation, et, d'autre part, des curistes renseignés sur leur maladie et parfois mal dans leur peau et leur corps, ne peut que créer, pour les uns comme pour les autres des situations

émotionnelles déroutantes voire violentes. Pour éviter ces « problèmes », la majorité des employées élabore des pratiques comportementales et langagières. Elles sont fondées sur ce principe : prouver qu'on ne regarde pas le corps c'est-à-dire « qu'on ne le juge pas ». L'utilisation du mot « juger » renvoie aux pesantes références esthétiques culturelles du corps dans la société actuelle qui se veut beau, jeune et en pleine santé, ce qui ne correspond pas au profil corporel des clients. La pratique de compassion élaborée par la plupart des soignantes a pour fonction de créer un rapport de confiance. L'objectif est double : mettre le curiste à l'aise pour qu'il accepte le contact physique du soin et le rendre réceptif pour un effet optimal. La méthode s'élabore en plusieurs étapes

- 14 Premièrement, les salariées montrent physiquement qu'elles ne scrutent pas le corps. Deuxièmement, elles explicitent les raisons pour lesquelles elles ne le font pas. Dire « qu'on soigne » justifie les motivations des usages tout en les légitimant auprès du curiste. Mais la thérapeutique n'est pas complète, pour la plupart des soignantes, si la dimension relationnelle n'est pas investie. De leur point de vue, le soin physique est indissociable de l'état psychologique. Certaines employées adoptent des attitudes et des comportements plus ou moins maternants qui rassurent et donnent confiance. Régulièrement on découvre des curistes errants, perdus dans les couloirs, s'étant trompé d'horaires, ayant oublié leur planning ou les clefs de leur vestiaire dans les cabines, dans les poches des peignoirs etc., pour la majeure partie des employées, la seule attitude efficace est celle du maternage. Elles usent alors de toute leur influence, pour réorienter le curiste sur la bonne voie. Elles lui indiquent le service dans lequel il est attendu pour prendre son soin, l'accompagnent quand il est trop désorienté ou le soutiennent quand il a du mal à se déplacer, parlent avec leurs collègues de travail pour trouver une solution quand il a « raté » l'heure de son soin etc. Une attitude maternante que l'on voit aussi s'exercer quand l'agent féminin sermonne un curiste pour réinstaller une distance professionnelle avec lui quand celui-ci entrave⁵ le soin. Du maternage, que les soins d'eau, la vapeur chaude oppressante, l'emballage du curiste dans des films plastiques et couvertures, après avoir posé sur le corps de la boue chaude, renforcent et que l'aspect cocon amplifie en agissant comme une « thérapie régressive en rappelant le ventre de la mère et le liquide amniotique » (Marie, Agent soignant thermal)
- 15 La dernière étape permet de faire perdurer un lien de confiance. La plupart des sujets de conversation des soignantes aboutissent sur la vie personnelle du curiste. Ils ont pour objectif de le mettre à l'aise en créant un rapprochement. Ces conversations facilitent les confidences. L'intention de ces soignantes est de favoriser l'extériorisation des souffrances que les patients n'ont peut-être pas l'occasion d'épancher auprès de leur entourage, pour les soulager et optimiser le soin. L'employée devient alors une oreille attentive, extérieure et rassurante qui doit se souvenir des histoires de chacun, se rappeler où elle en était le jour précédent et les mémoriser jusqu'à l'année suivante quand ils reviennent. Ce suivi dans la relation permet de fidéliser le client à l'entreprise et à elle-même. L'agent donne l'impression au patient qu'il est en famille car se noue une relation de confiance. Certains curistes confient qu'il est plus facile de se mettre nu devant une personne qui les connaît que devant une étrangère, c'est pourquoi ils demandent souvent à la direction d'être soignés par l'agent qui s'est occupé d'eux l'année précédente.
- 16 Ces différentes étapes sont soigneusement étudiées pour s'adapter à toutes les situations. Une fois la compétence mise au point, l'employé(e) l'affine au fil du temps et de son expérience professionnelle. À terme, elle ou il la transmet lors de la formation sur le

terrain, aux plus jeunes qui se la réapproprient en la modifiant pour l'adapter à leur personnalité et aux clients. De la maîtrise des émotions, naît la pratique de la compassion qui définit une stratégie professionnelle de compétence. Alors que du contrôle des émotions émerge l'usage du détachement au curiste.

Des agents masculins qui contrôlent leurs émotions en les occultant : « le détachement »

- 17 Pour une majeure partie des agents thermaux masculins, la gestion des émotions dans le travail est difficile à réaliser, ces dernières sont exacerbées durant le soin. Les hommes contrôlent leur sensibilité en se concentrant uniquement sur les tâches à accomplir, en intériorisant l'expression des émotions éprouvées. Face à une personne âgée en souffrance, diminuée physiquement, la difficulté pour l'agent masculin va résider dans la façon dont il va s'y prendre, l'action qu'il va entreprendre, la technique qu'il va mettre au point pour occulter ses sentiments. Quelle que soit la station thermale observée, l'agent cherche à esquiver la vue de la personne pour ne pas percevoir sa souffrance, c'est-à-dire qu'il se détache affectivement du curiste en s'éloignant physiquement (spatial) et psychologiquement (dans le type de sujet de conversation abordé) (Hall, 1959 : 206). Si matériellement, l'éloignement de la cabine de soin, se traduit dans l'espace de l'entreprise par le rangement des autres cabines ou des outils, la conversation est une composante du travail, une dimension relationnelle qui est empreinte d'émotions et que certains employés tentent de contourner. Ils essaient de se protéger des émotions que le curiste peut susciter chez eux. Ils ne veulent pas devoir se contrôler et fondent leurs échanges langagiers sur un choix de sujets de conversations impersonnelles : les réunions sportives (football, rugby, golf, etc.) qui sont communiquées dans les médias. Ils les proposent autant aux hommes qu'aux femmes. Ces dernières « en connaissent autant sur le sport que leur mari avec lequel elle suivent les retransmissions sportives » (Sébastien, agent soignant thermal). Néanmoins pour les plus réfractaires aux sports, certains investissent le domaine des loisirs. Pour la majeure partie des agents masculins, parler sport avec les curistes c'est se faire plaisir, tout en les aidant à penser à autre chose qu'à la maladie, ou à leurs problèmes familiaux personnels, c'est donner la possibilité de se relaxer pour une meilleure prise et efficacité des soins. Ainsi Stéphane (agent soignant thermal) explique :

« Moi, j'aime le sport, le football !... je peux en parler pendant des heures (...). Tout le monde prend plaisir à parler de sport c'est un sujet qui détend le curiste. Il devient plus réceptif au soin et moins préoccupé par la nudité de son corps et la souffrance de sa maladie ».

- 18 Quand on se concentre sur le rangement des cabines de soins et des outils, qu'on prépare son matériel pour les prochains curistes, on gagne du temps, ce qui augmente le quota de patient à soigner. La pratique du détachement au client privilégie la rentabilité au détriment de la relation au patient et s'élabore à la fois sur les bases de la gestion du temps et sur la dimension relationnelle du travail. Cette méthode contente autant l'employeur que la minorité de la clientèle passionnée de sport. Car, si le football, le rugby, le golf ou le cyclisme sont des sujets avenants pour une partie des clients masculins, ils ne sont pas adaptés à certains malades, en particulier aux patientes âgées (Héas, Bodin, Amossé, Kerespar, 2004 : 185-203), qui composent les trois quarts des habitués des établissements thermaux. Pour une clientèle très majoritairement féminisée,

le choix des conversations n'a plus pour objectif de décontracter mais de satisfaire en premier lieu l'agent qui est l'initiateur de la conversation. Ce dernier se rend ainsi maître de « sa » cabine de soin, il en assure la direction et tient à le faire comprendre. Il établit une relation amicale mais superficielle, puisqu'elle n'entre à aucun moment dans l'intimité (vie privée familiale : relations conjugales, enfants « à problèmes » etc. ; et vie « privée » professionnelle : relations entre collègues, problèmes avec la hiérarchie etc.). C'est ainsi qu'il délimite les frontières de la relation amicale et « oblige » ainsi la ou le patient à respecter le lieu comme espace professionnel et à se « soumettre » à sa façon de travailler. Les occasions de conversations plus personnelles sont soigneusement évitées. La cure durant trois semaines et un soin entre vingt à trente minutes, il faut que l'employé trouve un moyen pour éviter toute discussion prolongée, ce qui l'amènerait à devoir aborder des sujets plus sérieux. L'éloignement spatial devient alors indispensable. La méthode du détachement au curiste est la plus courue et trouve sa justification dans le professionnalisme qu'implique ce travail. Le rangement du matériel et des cabines, pour éviter une conversation prolongée avec le curiste, est une raison légitime acceptée, de surcroît, il est valorisé et gratifié par les employeurs qui les prescrivent comme étant une norme d'hygiène répondant à l'arrêté du 19 juin 2000⁶. Du contrôle des émotions naît une pratique professionnelle de détachement au patient qui caractérise en outre une stratégie professionnelle de carrière

- 19 Si la majeure partie des soignantes utilise la compassion et si la plupart des soignants a recours au détachement, certains agents féminins mettent en œuvre le détachement tandis que certains soignants tirent parti de la compassion. Ces comportements restent insolites.

Des socialisations émotionnelles sexuées hors normes, ne répondant pas aux codes culturels d'usage dans les entreprises thermales : le cas de Prosper et de Laurence

- 20 Prosper est agent thermal depuis deux ans. Son parcours personnel est à l'origine de sa socialisation singulière et de sa façon de travailler. Prosper vient du Burkina Faso. Il a un DEA de philosophie et était proviseur d'un lycée à Rouen avant de quitter son poste, il y a trois ans, pour suivre sa femme professeur de sciences économiques et sociales mutée dans les Landes. Prosper a accepté cet emploi faute de mieux. Contre toute attente il se plaît dans ce travail et « se régale » à soigner les curistes. Pour lui, il faut « soigner le moral pour pouvoir avoir une action positive sur le corps, pour que le soin devienne enfin efficace ». Pour cela il n'y a qu'un seul moyen, il faut tisser une relation de confiance pour enlever toute inhibition physique ou intellectuelle. Pour construire cette relation, converser est primordial : « il faut apprendre à le connaître et lui donner envie de se confier à vous, pour qu'il extériorise tous les tracas qu'il garde au fond de lui et qui le rendent malade ». Selon lui, c'est la dimension relationnelle du travail qui est au cœur du soin thermal. Au Burkina Faso, dit-il, tisser des liens avec les autres, communiquer sont des « qualités » davantage masculines que féminines.
- 21 Laurence a grandi au milieu des hommes, trois frères et un père qui l'ont élevé comme un « garçon manqué ». Elle a arrêté ses études tôt et a aidé son père dans l'entreprise de maçonnerie familiale. Mais des problèmes économiques l'ont obligé à chercher un autre

emploi qu'elle a décroché dans un établissement thermal. Sa confrontation avec un milieu professionnel presque exclusivement féminin est « difficile ». Elle ne voit pas l'utilité de devoir converser avec les curistes. C'est un exercice « pénible et inutile ». D'ailleurs, quand on lui a décrit, lors de l'entretien d'embauche, les fonctions d'agent thermal, on ne lui a pas parlé d'une quelconque « dimension relationnelle » à devoir posséder dans l'exercice de l'activité « on est des agents thermaux, on prodigue des soins selon une certaine technique, on n'est pas psychologue ».

- 22 Laurence est considérée dans l'établissement comme une potentielle compétitrice pour les agents féminins mais pas pour les agents masculins. Elle est plus rapide donc plus rentable que ses consoeurs féminines mais ne semble pas l'être des agents masculins. A l'inverse, Prosper devient un sérieux rival pour l'ensemble du personnel en particulier pour l'un de ses deux collègues masculins. Deux clans apparaissent dans l'établissement, l'un qui soutient Prosper et pratique la compassion et l'autre qui utilise le détachement aux curistes. Quels sont les effets de ces comportements insolites sur les rapports sociaux de sexe et la division du travail ?

Des qualités féminines et des compétences masculines résultant directement des rapports sociaux de sexe et de la division sexuelle du travail

- 23 Chez les agents thermaux, la pratique professionnelle de la compassion est plutôt le fait des agents féminins et la plupart l'exercent de façon maternelle. Traditionnellement dans notre société, on dit, que ce sont à elles que revient : « la responsabilité principale du bien-être physique et mental des enfants, tandis que les pères « aident », « participent » » (Levy, 1989 : 46-60). Cette différenciation dichotomique des représentations des rôles parentaux entre hommes et femmes est à l'origine de la façon sexuée de converser avec le client et de pratiquer la compassion ou le détachement au curiste. De la même façon qu'il paraît « naturel » pour une femme, une mère, de donner de l'affection, il est mal vu qu'une soignante ne montre pas de compassion envers les curistes (Fortino, 2000 : 158). Laurence est, à ce titre, un exemple de la prégnance des normes culturelles sur notre comportement. Socialisée durant son enfance comme et au milieu d'hommes, ses « qualités » sont présentées comme masculines et son comportement ressemble, selon elle, à celui d'un « garçon manqué ». L'usage langagier et les procédés professionnels qu'elle développe dans l'activité d'agent thermal sont centrés sur la « légitime » occultation des sentiments qu'elle ressent quand elle est en présence des curistes : elle prodigue techniquement les soins, elle n'est pas psychologue. Par sa façon de travailler, Laurence ne répond pas et ne correspond pas aux normes culturelles régissant l'établissement. Le comportement de ses collègues de travail (son rejet du groupe des femmes et l'indifférence du groupe des hommes et de la direction) démontre que la légitimation de sa pratique de détachement au patient, qu'elle ne sait ni « justifier », ni « faire valoir », ne correspond pas aux compétences attendues d'une soignante dans cette activité. L'appréciation d'une professionnelle s'effectue, ici, sur sa capacité à faire preuve de compassion dans l'exercice de son travail. Pour l'ensemble du personnel, avant d'être un agent, l'employée est une femme qui ressent et doit exprimer ses sentiments par le biais de la compassion auprès des patients.

- 24 L'évaluation professionnelle de l'agent féminin porte donc, sur ses « qualités humaines » « dites » féminines et non sur des compétences professionnelles. A contrario, l'agent masculin qui adopte le détachement au curiste (l'organisation du travail, la surveillance, le rangement et le nettoyage du matériel) donne à voir les aptitudes déployées dans l'activité. Des propensions et des compétences que confortent des sujets de conversations entre agents et curistes, qui divergent des discussions intimistes qu'abordent la plupart des soignantes dans ces établissements féminisés. L'agent masculin présente le détachement comme étant complémentaire et supérieur à la compassion, c'est-à-dire qu'il finalise les qualités humaines que le personnel féminin possède et qu'il exerce. Par l'usage du détachement, les agents font ainsi porter l'attention à la fois sur une des dimensions techniques du travail qu'ils investissent, mais simultanément font valoir les efforts consentis dans le choix des orientations abordées. Une image de professionnel que la majorité des employées, y compris Laurence, ne sait pas arborer. L'interprétation que font certaines soignantes du corps sale explique cette attitude. Moins estimées et reconnues dans leur travail, certaines femmes interprètent le manque d'hygiène corporelle des usagers comme le corollaire de leur dépréciation professionnelle. Confrontées aux odeurs de sueurs des curistes, elles voient dans ce comportement une attaque directement orientée sur leur travail. Pour elles, quand le client ne s'est pas lavé avant de prendre son soin, c'est en quelque sorte une sanction pour le « mauvais » travail qu'elles produisent. Cette interprétation du corps sale (Brohm, 2001 : 114-127), montre que certains agents féminins se sentent encore illégitimes dans la sphère professionnelle et par conséquent ne savent pas encore comment faire valoir leurs compétences et leur professionnalisme.
- 25 Dès lors, puisque la concurrence ne s'établit pas entre agents masculins et féminins, elle se met en place entre salariés de même sexe. Cette compétition impose des règles qui privilégient la dimension technique du travail et qui hissent la pratique, masculine, du détachement, au rang de valeur. Dans ce système les agents masculins déviants posent problèmes. Ainsi Prosper, développe une méthode de travail orientée vers la compassion. Pour lui, le « travail d'amour » (prendre soin et « materner ») est une dimension essentielle à investir aussi bien à travers les conversations abordées que par le patronage. Eloigné de ses collègues masculins par sa manière de travailler, il a délibérément choisi d'exprimer ses émotions en usant de compassion.
- 26 Néanmoins, sa particularité par rapport à ses collègues féminins, c'est d'avoir technicisé « intellectuellement » la compassion, d'en avoir fait émerger une « philosophie de vie ». Les autres soignants le perçoivent non seulement comme un rival, car les curistes l'apprécient, mais aussi comme un élément perturbateur. Pourtant, il ne représente pas un véritable danger pour ces derniers dans le sens où il ne remet pas en cause la division sexuelle du travail, c'est-à-dire la hiérarchisation des fonctions qui commence à s'établir entre femmes et hommes en faveur de ces derniers. En effet, en développant et en se réappropriant la méthode de la compassion, Prosper la technicise. Il ne remet pas en cause la primauté des compétences techniques de ses confrères masculins, au contraire, il en entérine la prédominance en dévoilant une nouvelle façon, masculine, de l'investir.
- 27 En conclusion, soigner les maux du corps quand on est agent thermal, c'est s'exposer à un flot d'émotions et aux effets qu'il provoque sur les comportements. Les réactions que ces émotions suscitent sont sexuées : la plupart des hommes les contrôlent, une majorité des femmes les maîtrisent. Les usages et pratiques professionnelles sexués émergent de l'expression ou non des émotions : le détachement et la compassion. Alors que certains

agents masculins préfèrent occulter, cacher leurs émotions en mettant en place des méthodes de détachement envers les curistes, la plupart des femmes optent pour les maîtriser, et investissent le registre de la compassion. Détachement et compassion envers les curistes sont élaborés pour s'intégrer aux normes culturelles de la société étudiée. En France, les garçons et les filles reçoivent une socialisation des émotions et intériorisent des façons d'être et de faire envers leur occurrence, qui se bâtit sur la différenciation puis la hiérarchisation entre femmes et hommes en faveur de ces derniers. L'analyse des interactions entre soignants et soignés (à travers le rapport au corps et les échanges langagiers) tend à saisir par quels biais les usages que les soignantes et rarement les soignants, font des émotions dans leur quotidien au travail, tendent à être attribués à leur rôle maternant et à leur nature biologique au lieu d'être reconnus à part entière. On observe, d'une part, une illustration du processus de naturalisation des compétences, perçue comme une simple qualité dite « féminine » qui contribue activement à conforter la division sexuelle du travail, d'autre part, une valorisation, par les employeurs, de la technicisation du travail qu'impose en partie la réglementation française à travers l'obligation de n'avoir aucune présence de microorganismes « à l'émergence et en tous points d'usage » dans les thermes. Les objectifs de rentabilité encouragent cette politique qui s'appuie sur la valorisation de la stratégie de carrière - laquelle n'exclue pas la compétence - généralement masculine au détriment de la reconnaissance de la seule stratégie de compétence mise en œuvre plutôt par les agents féminins.

BIBLIOGRAPHIE

- Belotti E-G, *Dalla parte delle bambine*, (trad : *Du côté des petites filles*), Milano, Feltrinelli, 1973.
- Bühr A & Pfefferkorn R, *Hommes, Femmes : quelle égalité ?*, Paris, De l'Atelier, 2002.
- Borzeix A, « Relation de service et sociologie du travail - L'utilisateur : une figure qui nous dérange ? », *La relation de service, regards croisés, Cahiers du Genre*, n°28, 2000 : 19-48.
- Brohm J-M, *Le corps analyseur. Essais de sociologie critique*, Paris, Anthropos, coll. « Ethnosociologie », 2001.
- Cresson G, *Le travail domestique de santé*, Paris, L'Harmattan, coll. Logiques sociales, 1995.
- Detrez C, *La construction sociale du corps*, Paris, Seuil, coll. Points, 2002.
- Fabry R, Graber-Duvernay B et Ohayon-Courtés C, « Qualité. Hygiène. Sécurité », *Médecine thermale. Faits et preuves*, Queneau. P (dir), Masson, coll. Abrégés, 2000 : 20-24.
- Falconnet G & Lefaucheur N, *La fabrication des mâles*, Paris, Seuil, coll. Points Actuels, 1975.
- Fortino S, *La mixité au travail*, Paris, La Dispute, coll. Le genre du monde, 2002.
- Hall T-E, *The Silent Language*, (trad : le langage silencieux), New York, Doubleday & Compagny, 1959.
- Heas S, Bodin D, Amosse K, Kerespar K, « Football féminin : « c'est un jeu d'hommes », *Les résistances des hommes au changement, Cahiers du Genre*, n°36, L'Harmattan, 2004 : 185-203.

Kergoat D, « La division du travail entre les sexes », *Le monde du travail*, Kergoat J et al. (dir), La Découverte, coll. Syros, 1998 : 319-327.

Laufer J, « Domination », *Femmes, genre et sociétés*, Maruani M (dir), La Découverte, coll. L'état des savoirs, 2005 : 67-75.

Le Breton D, *La sociologie du corps*, Paris, PUF, coll. Que sais-je ?, 2000.

Letablier M-T, « Le travail centré sur autrui et sa conceptualisation en Europe », *Femmes providentielles, enfants et parents à charge, Travail, Genre et Sociétés*, n°6, Octobre 2001 : 19-41.

Levy M, *Our Mothers Tempers*, Berkeley et Los Angeles, University of California Press, 1989 : 46-60.

Mouchtouris A, *Le féminin rural : aspirations sociales et culturelles*, Paris, L'Harmattan, 1994.

NOTES

1. Soit environ 117 entreprises thermales (variables en fonction des ouvertures et des fermetures). Mon terrain se limite à 10% des thermes. Actuellement j'ai étudié six stations thermales. J'effectue les enquêtes par observations participantes et entretiens compréhensifs (environ 30 par station) durant le temps d'une cure thermale (trois semaines). J'ai le statut d'aide-baigneuse : soit je prends à ma charge des curistes pour soulager l'agente, soit je me charge des tâches de nettoyage et du dirty work. Les interviews exploités dans cet article sont ceux de : Christiane et Marie en Normandie, Anne dans les Pyrénées, Prosper et Guy dans les Landes, Sébastien dans les Vosges et Laurence et Stéphane en Haute-Savoie.

2. Les nomadismes sexués sont définis par Danièle Kergoat (1998 : 322) comme étant : « du nomadisme dans le temps pour les femmes (travail à temps partiel) », qui est conforté dans les thermes par le temps saisonnier entrecoupé parfois de chômage partiel etc., et « nomadisme dans l'espace pour les hommes (intérim, chantiers etc.) », par exemple professeur de ski ou ouvrier l'hiver, sauf quand ils sont annualisés.

3. Les femmes sont plus souvent polyvalentes car la plupart d'entre elles débutent en tant qu'agent de service thermal (ADST), « métier » moins bien rémunéré, puis passent agent soignant thermal (AST). L'ADST, selon la convention collective du thermalisme, ne prodigue pas directement les soins au curiste (ex : le bain) contrairement à l'AST (ex : argile). Les hommes accèdent le plus souvent aux postes d'AST sans commencer par celui d'ADST. Le grade d'agent hautement qualifié n'est accessible qu'aux AST.

4. Terme employé par certains employeurs.

5. Par entrave j'entends, « dépasser les bornes » terme employé par les agents féminins pour qualifier certains comportements des curistes : prendre la soignante par la taille, lui faire des avances, l'insulter et la menacer, lui refaire nettoyer la baignoire devant soi (sous prétexte qu'elle n'est pas propre) pour la regarder « bouger » etc....un comportement de curiste presque exclusivement masculin dont le personnel masculin ne souffre pas.

6. « Le conseil supérieur d'hygiène publique de France a édicté, en mai 1999, de nouvelles recommandations pour limiter le risque microbiologique dans les établissements thermaux. Les objectifs de qualité préconisés sont encore plus stricts » que ceux « du décret de 1957 ». C'est-à-dire « qu'une absence totale des microorganismes est demandée à l'émergence et en tous points d'usage (les cabines, les outils etc.) par l'arrêté du 19 Juin 2000 (JO du 20 juillet 2000) » (Fabry, Graber-Duvernay et Ohayon-Courtés, 2000 : 20-22)

RÉSUMÉS

Dans les établissements de thermalisme, tout est fait pour rappeler au curiste que la cure est un acte médical. Rien d'étonnant dès lors à ce que l'utilisateur compare souvent l'agent thermal qui lui prodigue les soins à un « petit infirmier ». Et pourtant, il ne s'agit que d'un employé de service rendu aux personnes dans le domaine de la santé (une femme dans 95% des cas). Embauché sans ou avec peu de qualification, c'est un profane en matière de maladies chroniques qui doit trouver des mots pour soigner les maux du corps. Cet article questionne la construction des inégalités de sexe dans les établissements thermaux, en centrant l'attention sur la relation au client. Par le biais de l'usage que fait le personnel de ses émotions, entre la maîtrise et le contrôle, on verra que le rapport au corps ainsi que les échanges langagiers qui en découlent sont au cœur de leurs pratiques de « compassion » et de « détachement » et de représentations du « masculin » et du « féminin » qui les sous-tendent. On rendra compte ainsi, du caractère socialement construit de l'inégalité entre agents dans les thermes qui s'inscrit dans les rapports sociaux de sexe que structure la domination du masculin sur le féminin. Les employeurs, sous la pression étatique, accentuent encore la division sexuelle du travail en favorisant la dimension technique de l'activité au détriment de la dimension relationnelle, c'est-à-dire la production des soins (savoir-faire) sur la fidélisation de la clientèle (savoir-être).

In thermal treatment centres, those undergoing a cure are constantly reminded that this treatment is a medical act. So it is not surprising that a client often compares the person providing this treatment to a “little nurse”. However, they are simply employees providing a service to people in the area of health in the broadest terms (95% are women). They are hired with little or no formal qualifications and no professional experience in the area of chronic illnesses but have to find the right words to treat pains in the body. This article questions the construction of sex inequalities in thermal centres by focussing attention on the client relationship. By examining the use made by the personnel of their emotions, between mastery and control, we see that the relationship with the body and the resulting language exchanges are at the heart of practices involving “compassion” and “detachment” towards the client and the underlying representations of “masculine” and “feminine”. We will thus assess the socially constructed nature of the inequality that exists between spa employees in the context of social sexual relations and structures the domination of the masculine over the feminine. Employers, under pressure from state authorities, accentuate the sexual divide in the workplace by favouring the technical aspect of the work to the detriment of the relationship dimension, in other words, the production of care (technical expertise) over securing customer loyalty (relational expertise).

INDEX

Mots-clés : agent thermal, division sexuelle du travail, inégalités de sexe, rapports sociaux de sexe, usage des émotions

Keywords : sex inequality, sexual division of labour, social sexual relations, use of emotions

AUTEUR

ESTELLE DJIBRÉ

Doctorante en sociologie au laboratoire Professions, Institutions et Temporalités (PRINTEMPS, CNRS), Université Versailles, Saint Quentin en Yvelines, djibre.estelle@wanadoo.fr