

Buchbesprechungen / Recensions critiques / Book Reviews

Die Auswahl der Bücher zur Rezension behalten sich die Redaktion und die beiden für diese Rubrik Verantwortlichen vor. Unverlangt eingesandte Buchbesprechungen werden nicht veröffentlicht.

Le choix des livres qui font l'objet d'une recension critique est effectué par la rédaction et par les deux responsables de cette rubrique. Les recensions non sollicitées ne sont pas publiées.

Books to be reviewed are selected by the Editor and the two Book Review Editors. Unsolicited reviews are not published.

Waelli, Mathias: *Caissière... et après?*
Une enquête parmi les travailleurs de la grande distribution. Paris: Presses Universitaires de France (Partage du Savoir), 2009. 252 p.

Dès les premières pages de son livre, Mathias Waelli plonge son lecteur dans un monde bien connu de tous, mais invisible: les caisses des hypermarchés français. L'enquête se déroule entre 2001 et 2006 et n'a pas la vocation d'être théorique: observation participante et entretiens seront les deux méthodes qualitatives utilisées. Ainsi, tout au long de l'ouvrage, l'auteur décrit très précisément ce qu'il voit et ce qu'il ressent tel un ethnographe. Mais il va plus loin: régulièrement, il fait part de ses craintes vis-à-vis des biais pouvant découler de son statut de chercheur et/ou d'employé en caisse. Cette franchise met en lumière la difficulté à rendre compte d'une situation tout en restant le plus objectif possible. L'ouvrage, composé de six chapitres, est structuré de manière rigoureuse, ce qui en facilite la lecture. Tout d'abord, l'auteur se présente et nous explique pourquoi il fait usage de méthodes qualitatives pour mener à bien sa thèse de doctorat. Ensuite, il décrit et analyse les quatre terrains explorés pour, dans un dernier chapitre, revenir sur ses hypothèses de départ et aborder plus en profondeur quelques réflexions théoriques.

Afin de faire ressortir les spécificités françaises du rapport au travail et à l'emploi et pour partager les conditions de travail des

caissiers (par souci de lisibilité, l'emploi du masculin comprend les femmes et les hommes dans l'ensemble de ce texte), Waelli va ainsi parcourir quatre régions françaises et une américaine: Paris, Lille, la Lorraine, le Limousin et New York. Chacune de ces régions possède ses propres spécificités et l'auteur ne s'y présente pas de la même manière: tantôt il ne révèle pas immédiatement à ses collègues de travail son statut de doctorant en sociologie (Paris et Lille), tantôt il déclare d'emblée qu'il est là en tant que sociologue (Lorraine, Limousin et Etats-Unis). Cette polyvalence des fonctions occupées par l'auteur n'est pas due au hasard: passé un certain temps «incognito» au sein de l'hypermarché, l'observation participante ne lui permet plus de saisir le rapport au travail et à l'emploi des caissiers qu'il côtoie. C'est pourquoi il va réaliser plusieurs entretiens, et ce «afin de mieux saisir la place occupée par le travail au milieu des différentes contraintes de vie» (p. 192). Cette complémentarité des méthodes n'est pas toujours nécessaire, mais elle apporte à l'auteur des informations supplémentaires qui sont essentielles à la compréhension du rapport subjectif au travail. Elle permet de mettre en lumière la manière dont se positionnent les caissiers par rapport aux difficultés rencontrées quotidiennement, que ce soit en regard des interactions avec les clients ou avec l'organisation.

Le principal atout de cet ouvrage est que l'auteur ne partage pas seulement les conditions de travail des caissiers, mais qu'il

suit aussi les managers ; ce qui laisse entrevoir toutes les dimensions de l'hypermarché. Aussi, cela rend possible l'appréhension des contraintes auxquelles sont confrontés les employés des hypermarchés et l'articulation entre les différents acteurs (caissiers, clients et organisation). La polyvalence des fonctions occupées par le chercheur l'autorise à décrire le rôle que jouent l'organisation et les clients et leur impact sur la figure du caissier. Ainsi, les témoignages, les descriptions et les analyses font clairement apparaître la chose suivante : caissières ou caissiers sont coincés entre les attentes de l'organisation et celles de leur clientèle.

Concernant les sociabilités, Waelli aborde deux thèmes cruciaux : le collectif et les syndicats. Après avoir réalisé son premier terrain (Paris), il avait fait l'hypothèse que le collectif s'affaiblirait. Or à son retour, cinq ans plus tard, il s'aperçoit que le collectif s'est renforcé. Les deux principales explications avancées par l'auteur sont intéressantes, mais comme il le dit lui-même, elles concernent principalement les caissiers qui n'ont pas de contraintes familiales et qui sont disponibles. La première explication avance que les liens sont générés à l'intérieur du collectif, mais tournés vers l'extérieur, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas limités à l'horizon de l'entreprise : caissiers et caissières se fréquentent en-dehors de l'hypermarché et incluent, dans ces rencontres, des personnes venant de l'extérieur, tels des amis ne travaillant pas au sein de l'entreprise. La seconde explication, l'auteur l'emprunte au sociologue Sébastien Schehr : même si les jeunes ne veulent pas être assignés à une identité, ils peuvent jouer d'un « nous » de manière temporaire et contextualisée, tout en se réservant des portes de sortie. En d'autres termes, les jeunes viennent « s'y servir sans s'y asservir » (p. 178). Aborder la thématique des collectifs apporte à l'ouvrage une dimension importante et enrichissante : l'absence de collectif dans certains hypermarchés renforce le sentiment de solitude en caisse et, du même coup, l'insatisfaction au travail. À l'inverse, les hypermarchés où le collectif est fort permettent aux employés

de partager, au travers de discussions en salle de pause, leurs expériences douloureuses et de les extérioriser.

En revanche, concernant la faiblesse de mobilisation des syndicats, les explications données par l'auteur ne semblent pas mettre en avant la cause réelle de la faible affiliation syndicale des caissiers. En effet, la première explication avancée par l'auteur est tirée de celles de Sabine Masson : les caissiers ne saisissent pas les déterminismes structurels les aliénant, et ne savent donc pas avec qui s'unir ni où faire valoir leurs revendications. La seconde explication mise en avant par Waelli, et inspirée de Margaret Maruani, serait plutôt à trouver dans l'esprit familial de certains hypermarchés : adhérer à un syndicat est perçu par les employés comme une attaque personnelle à l'encontre du supérieur. Dans ce cas, « laver son linge sale » en famille paraît plus approprié. Mais, pour Waelli, la principale cause du manque de popularité des syndicats tient au fait qu'ils ne s'intéressent pas à la préoccupation principale des caissiers, à savoir les interactions avec les clients. Or, bien que ces trois explications contiennent sans doute, chacune, une part de vérité, il aurait été intéressant d'en évoquer une autre : la volonté de l'organisation, c'est-à-dire de la direction, d'empêcher qu'un collectif se forme et, ainsi, d'éviter toute revendication de la part des employés. La pression exercée par la direction sur les employés afin qu'aucune coalition ne se constitue n'est jamais abordée explicitement dans l'ouvrage, ce qui aurait représenté une piste de recherche pertinente.

Enfin, exposer les différents rapports au travail et à l'emploi entre les Français et les Étasuniens permet d'entrevoir des solutions pour améliorer le travail en caisse. Bien que, méthodologiquement, le terrain réalisé aux États-Unis n'ait pas été effectué avec la même rigueur, la comparaison met en avant le phénomène récurrent dans les quatre hypermarchés français. Comme nous le dit l'auteur, la formalisation de l'apprentissage des savoir-faire, l'augmentation des promotions et des salaires, et enfin le désenclavement du secteur

permettraient l'amélioration de la condition de caissier et donc de son image. Finalement, l'auteur conclut que les Français devraient modifier leur rapport au travail et à l'emploi en cessant de s'attacher à la nature de leur contrat, en voulant obtenir à tout prix un contrat à durée indéterminée (CDI).

Cet ouvrage est agréable à lire du fait des descriptions nombreuses et précises qu'il présente. Ce qui permet au lecteur de s'immerger totalement dans ce monde. Les thèmes abordés sont pertinents et font ressortir les diverses dimensions attachées à la condition de caissier en hypermarché. Procéder par comparaison, que ce soit au niveau de l'hypermarché (caisses et rayons), ou de la hiérarchie (organisation et caissiers) ressortit les caractéristiques et les différences dimensions liées au métier de caissier. Cependant, l'auteur manque quelque peu de rigueur, que ce soit au niveau méthodologique ou théorique. Être plus systématique dans l'approche du terrain américain et dans l'explication des biais rencontrés aurait renforcé sa crédibilité envers les lecteurs avertis. De plus, aborder plus profondément certains thèmes tels que celui des interactions entre les différents acteurs aurait contribué à faire davantage ressentir au lecteur la précarité vécue au quotidien par ces employés, ainsi que la complexité des enjeux qui se cachent derrière la figure du caissier, de l'organisation et du fonctionnement de l'hypermarché. Car la précarité de ces travailleurs semble être due aux effets induits par les stratégies de l'organisation, qui sont en contradiction avec une éthique de service.

Olivia Elmaleh
Université de Genève
 Département de Sociologie
 UNI MAIL, 40 bd du Pont d'Arve
 CH - 1211 Genève 4
 elmaleh5@etu.unige.ch