

Nouvelles technologies = nouvelles qualifications ? Le cas des caissières de supermarché

Angelo Soares

Récemment, plusieurs auteurs et auteures¹ ont introduit le postulat de la mort du taylorisme et du fordisme, en arguant que l'on vit l'époque de notre entrée dans la spécialisation flexible. Dans ce « nouveau » modèle de production, la qualification occupe un rôle central (Jenson 1989; Arestis et Paliginis 1995) puisque l'obtention de la flexibilité est liée directement au travail qualifié et à l'utilisation des nouvelles technologies. Cependant, qu'est-ce que le travail qualifié ?

Le concept de qualification joue aussi un rôle central dans le débat sur l'équité en emploi. Actuellement, par exemple, la discrimination salariale existe lorsque les travailleurs et les travailleuses occupent des emplois différents, qui nécessitent des qualifications semblables, mais qui ne sont pas rémunérés d'une façon égale.

Le concept de qualification est complexe, très ambigu et ses différentes significations sont fréquemment confondues ou définies de façon multiple et contradictoire. Il est important de souligner que le concept fait d'abord référence au masculin. Il est souvent associé au travail rémunéré, dans le secteur productif et formel de l'économie, qui est occupé par les hommes blancs. En fait, tout ce qui sort d'une catégorisation institutionnalisée et légitimée dans le système symbolique des sociétés contemporaines n'est pas considéré comme qualification. Par exemple, les qualifications nécessaires dans l'accomplissement du travail domestique ne sont jamais considérées ni valorisées. Un autre exemple : les qualifications « émotives » sont souvent traitées comme étant de « l'amour » ou comme un trait de la « nature féminine ». De cette manière, fréquemment, « le travail accompli par un homme est considéré comme qualifié, alors que le travail fait par une femme n'est pas qualifié, généralement, parce qu'on croit qu'il s'agit d'un talent naturel des femmes » (Jenson 1989 : 149).

Le présent article porte sur les qualifications présentes dans un travail considéré comme non qualifié, celui des caissières de supermarché, au Brésil et au Québec. Les effets de l'introduction des nouvelles technologies sur les qualifications des travailleuses dans les deux sociétés feront aussi l'objet de nos préoccupations. Ainsi, nous présenterons d'abord une brève discussion ayant pour thème le débat sur les effets des nouvelles technologies relativement aux qualifications des travailleuses. Dans un second temps, nous exposerons notre démarche méthodologique. Ensuite, nous analyserons les qualifications des caissières dans les supermarchés non automatisés. Enfin, nous présenterons l'introduction des nouvelles technologies dans les supermarchés brésiliens et québécois et leurs effets sur les qualifications des caissières.

1. Voir notamment Sabél et Zeitlin (1985), Piore et Sabél (1984), Reich (1983), Kern et Schumann (1989).

Le débat sur la (dé)qualification et les nouvelles technologies

Bright (1958) a été un des premiers auteurs à mettre en évidence les effets des nouvelles technologies sur la qualification des travailleurs et des travailleuses. Il a posé la question suivante : « L'automatisation augmente-t-elle les exigences de qualification ? » Il a remarqué que l'hypothèse selon laquelle l'automatisation soulagerait la main-d'œuvre du travail monotone et répétitif et qu'un niveau de qualification plus élevé serait exigé n'était pas confirmée par les résultats de ses recherches. Au contraire, il a démontré que l'automatisation avait réduit les besoins de qualification.

Bright (1958 : 97-98) a souligné qu'on ne doit pas nier les cas où l'automatisation a augmenté les besoins de qualifications, mais qu'on ne doit pas non plus en exagérer leur importance : « Fréquemment, l'automatisation a tendance à réduire la qualification et la formation demandées de la main-d'œuvre (...) D'une façon générale, l'automatisation arrache le contrôle des mains des travailleurs, au sens littéral et aussi au sens figuré »².

Actuellement, le débat sur la (dé)qualification et les nouvelles technologies présente trois courants principaux : le premier souligne que les nouvelles technologies provoquent une déqualification de la classe ouvrière. Le deuxième soutient, au contraire, qu'il y aura une augmentation de la qualification de la classe ouvrière grâce aux nouvelles technologies. Finalement, la troisième perspective assume une position intermédiaire en mettant en relief les variables organisationnelles et sociales qui ne sont pas liées à la technologie en soi mais qui peuvent influencer sur le processus de (dé)qualification.

Dans l'axe de la déqualification, l'œuvre de Braverman, *Travail et capital monopoliste*, demeure une référence importante. Braverman (1981) montre que le processus de déqualification des travailleurs et des travailleuses est inhérent au mode de production capitaliste³. Cet auteur souligne aussi que, dans le procès de travail, les transformations technologiques (machinerie) associées aux techniques administratives (principalement le taylorisme) transfèrent le contrôle sur le procès de travail des mains de ceux et celles qui travaillent aux mains des capitalistes. Selon Braverman (1981 : 17), la science et la technologie sont utilisées « comme armes de domination dans la création, la perpétuation et l'approfondissement du fossé entre les classes de la société »⁴.

-
2. Lorsque l'œuvre originale citée n'est pas en langue française, la traduction est de l'auteur. De même en est-il dans le cas des propos rapportés des travailleuses et des gestionnaires brésiliens.
 3. Le Brighton Labour Process Group (1977) partage cette proposition sur la relation de la déqualification et le processus capitaliste de travail. Voir aussi Zimbalist (1979).
 4. Plusieurs recherches ont constaté la déqualification des travailleurs, voir notamment Noble (1986) en ce qui concerne les opérateurs de machines de contrôle numérique. Voir aussi Greenbaum (1979), Kraft (1977), Manacorda (1982) et Soares (1989) qui ont constaté la déqualification des travailleurs et des travailleuses dans les centres de traitement de l'information.

Plusieurs critiques ont été adressées à Braverman⁵. Deux d'entre elles doivent être mentionnées ici. La première est l'absence de considération, par Braverman, du rôle de l'organisation et de la résistance des travailleurs et des travailleuses quant au processus de déqualification, c'est-à-dire que l'auteur ne considère pas les luttes ouvrières pour le maintien de leurs qualifications (Friedmann 1977). La seconde critique est que l'auteur de *Travail et capital monopoliste* ignore le rôle du travail domestique des femmes, un travail artisanal qui a aussi été déqualifié (Baxendall, Ewen et Gordon 1976).

La thèse de l'augmentation de la qualification a comme point de départ l'idée que les nouvelles technologies vont éliminer le travail répétitif et monotone. Le travail deviendrait plus complexe avec l'utilisation flexible des nouvelles technologies qui demandent de nouveaux types de qualifications tels que le raisonnement plus abstrait, la responsabilité de faire la surveillance et la réponse aux situations d'urgence⁶.

Finalement, la troisième position dans ce débat soutient que les effets des nouvelles technologies sur la qualification des travailleurs et des travailleuses sont incertains et dépendent de plusieurs facteurs⁷. D'après Spenner (1983 et 1988), il est possible d'avoir une augmentation de la qualification ou bien une déqualification selon plusieurs variables importantes dans ce processus, notamment la culture organisationnelle, les décisions prises par la gestion, les facteurs bureaucratiques et sociaux, le marché du travail et l'organisation du travail : « Les effets de la technologie sur les niveaux de la qualification ne sont pas simples, ni nécessairement directs ni constants et ils ne peuvent pas être considérés d'une façon isolée [...] La même innovation dans deux entreprises différentes peut changer la demande de qualification de façon différente » (Spenner 1985 : 146).

Milkman et Pullman (1991) exposent, dans leur recherche portant sur l'introduction des nouvelles technologies dans une usine de GM, qu'il n'y a pas eu augmentation des qualifications ni déqualification à cause de la technologie introduite. Ce sont surtout les facteurs organisationnels (par exemple, la culture organisationnelle, les décisions prises par la gestion, la structure organisationnelle), associés à la technologie, qui ont été responsables d'une polarisation des qualifications, de sorte que les bénéfices provenant de l'utilisation des nouvelles technologies ont été limités aux postes qualifiés, tandis que les travailleurs de la production ont vécu une détérioration de leurs qualifications.

Zuboff (1985 et 1988) met aussi en relief l'importance de la dimension organisationnelle sur le niveau de la qualification résultant de l'introduction des nouvelles technologies. Selon l'auteure, les nouvelles technologies possèdent une dualité fondamentale : elles peuvent être utilisées selon une logique qui vise à remplacer l'être humain dans le processus productif, ainsi qu'à augmenter

-
5. Voir principalement Elger (1983) et Beechey (1982). En fait, tous les textes dans Wood (1982) font une critique de la conception du processus de déqualification proposée par Braverman.
 6. Voir notamment Bell (1973), Piore et Sabel (1984), Hirschhorn (1986), Bernier et Teiger (1990) et Bernier et Filion (1992).
 7. Voir notamment Spenner (1983, 1985 et 1988), Milkman et Pullman (1991), Zuboff (1988), Lie et Rasmussen (1984).

le contrôle et la déqualification de la main-d'oeuvre. En ce sens, on a l'automatisation du processus productif, puisque l'introduction de nouvelles technologies vient renforcer la logique productive qui était déjà en place. Cependant, Zuboff remarque que les nouvelles technologies peuvent être utilisées, en revanche, de manière à générer de l'information sur le processus productif et administratif et ainsi rendre possibles une transparence des activités et un réarrangement de la nature du travail. Dans ce cas, on a l'informatisation du travail où les nouvelles technologies servent à créer une nouvelle logique de production axée sur l'information et les qualifications des travailleuses et des travailleurs⁸.

Il nous paraît important de souligner qu'au regard du débat sur la qualification la dimension du système sexe/genre⁹ n'y est pas toujours intégrée d'une façon systématique¹⁰.

Le système sexe/genre et la (dé)qualification

Pour paraphraser Kergoat (1982), disons que si on prend en considération le processus de déqualification ou d'augmentation de la qualification dû à l'introduction d'une nouvelle technologie, sans faire une référence précise au système sexe/genre des personnes visées, on masque sous une fausse uniformité des situations profondément différentes et parfois même contradictoires.

Game et Pringle (1983 : 17-18) expliquent que même si le concept de qualification est important et utile, il faut l'utiliser avec prudence parce que « les analyses qui mettent au point la déqualification représentent, probablement, les intérêts des sections plus privilégiées de la force de travail en excluant les autres [...] mais la majorité des hommes et des femmes travaillent dans des emplois déjà déqualifiés, qui sont définis comme déqualifiés ou, peut-être plus correctement, des emplois qui ne sont pas reconnus comme qualifiés ».

Goodman et Perby (1985) montrent, par exemple, que l'introduction des nouvelles technologies influe sur les qualifications des travailleuses¹¹, spécialement celles qui sont liées au travail « émotif » et au travail de *care giving*. Selon les auteures (1985 : 34), « les qualifications qui ne sont pas formellement définies comme faisant partie de l'emploi et qui forment une connaissance supplémentaire, sont influencées lorsqu'il y a moins de temps pour faire quelque chose au-delà des parties qui sont bien définies ». Elles présentent deux exemples de ce problème. Le premier, c'est celui des

8. Nous employons ici les mots « informatisation » et « automatisation » dans le sens retenu par Zuboff (1982, 1985, 1988 et 1989).

9. Nous envisageons ici le concept de système sexe/genre tel qu'il a été défini par Rubin (1975 : 159) : « un ensemble de dispositions à travers lesquelles la société transforme la sexualité biologique en produits de l'activité humaine et dans lesquelles ces besoins sexuels sont satisfaits ». Selon lui, le système sexe/genre indique que l'oppression n'est pas inévitable, mais qu'elle est un produit des relations sociales spécifiques.

10. Exception faite de Cockburn (1983, 1985).

11. Plusieurs autres études mettent en évidence cet aspect, notamment, Hartmann, Krant et Tilly (1987 et 1986), Lie et Ramussen (1982 et 1984), Hirata (1990), Hirata et Rogerat (1988), Kaplinsky (1987), Sacks et Remy (1984).

infirmières qui prennent le pouls d'un patient ou d'une patiente. Cette activité représente surtout une occasion de bavarder, d'obtenir des renseignements et d'observer la personne. L'occasion peut être réduite si, en introduisant une nouvelle technologie, on considère l'activité comme étant exclusivement celle de prendre le pouls. Le deuxième exemple est celui de l'utilisation d'un moniteur foetal au lieu du stéthoscope en bois pour entendre les battements cardiaques du fœtus. Les auteures expliquent qu'en Suède les sages-femmes ont réussi à maintenir l'utilisation des stéthoscopes même avec le moniteur foetal, ce qui leur permet de maintenir leur savoir et d'utiliser leur sensibilité, outre qu'elles évitent ainsi les erreurs qui sont fréquentes lorsque seulement le moniteur foetal est utilisé (Goodman et Perby 1985).

Il nous semble important de souligner que l'invisibilité des qualifications des travaux typiquement féminins constitue un piège, d'abord parce que si on ne reconnaît pas les qualifications des travailleuses, ou si on les laisse « invisibles », on ne peut pas observer leur perte ou leur transformation. Ainsi, par exemple, Bernier et Teiger (1990) concluent qu'avec l'introduction des nouvelles technologies on a vu apparaître une polyvalence de la main-d'œuvre dans le secteur des services au Québec. Cependant, leurs conclusions ne prennent pas en considération le fait qu'au Québec le secteur des services est typiquement féminin et que les qualifications « invisibles », comme celles qui sont liées au travail « émotif » des travailleuses, restent malheureusement invisibles. De cette manière, conclure à l'augmentation de la qualification dans un secteur typiquement féminin peut constituer une vision partielle et *gender blind* qui néglige une dimension importante du travail des femmes.

Finalement, le mouvement de déqualification/superqualification affecte différemment les travailleurs et les travailleuses. Selon Kergoat (citée dans Hirata et Rogerat (1988 :175)), « l'automatisation crée des emplois non qualifiés en général féminisés, tant dans le tertiaire que dans le secondaire. Or, si les emplois non qualifiés sont féminisés, cela finit par faire de la non-qualification une sorte de qualification « typiquement » féminine ».

Avant de passer à l'analyse des qualifications des caissières, il nous semble important de définir le concept même de qualification. Ainsi, nous considérons la qualification comme étant tout le savoir¹² (in)conscient que quelqu'un possède pour accomplir son travail¹³. Ce savoir est accumulé pendant toute la vie, non seulement à travers l'éducation formelle, la formation professionnelle, mais aussi à travers le processus de socialisation vécu par l'individu. Le temps est, ainsi, un facteur important puisque ce savoir est cumulatif tout au long de la vie des travailleurs et des travailleuses.

12. Le concept de savoir est utilisé ici tel qu'il a été défini par Foucault (1991 : 69-70) comme le « processus par lequel le sujet subit une modification par cela même qu'il connaît, ou plutôt lors du travail qu'il effectue pour connaître. C'est ce qui permet à la fois de modifier le sujet et de construire l'objet ».

13. Cette définition est l'équivalent pour la qualification des travailleurs. Il est intéressant de noter que la qualification du poste ne prend pas en considération le savoir « réel » que les travailleuses utilisent pour accomplir leur travail.

Si on analyse le travail des caissières de supermarché à partir de cette définition, on peut trouver un ensemble de qualifications¹⁴, exigé des caissières pour l'accomplissement de leur travail, mais qui n'est pas toujours reconnu. Nous allons faire notre analyse d'abord pour les supermarchés non automatisés et ensuite pour ceux qui le sont. Cependant, avant de présenter nos analyses, nous précisons brièvement notre démarche méthodologique (Soares 1995).

La méthodologie

Nous avons privilégié l'approche qualitative dans notre projet pour comprendre le travail des caissières et ses enjeux, dans les deux pays. Nous croyons que, si le chercheur « veut comprendre ce qui s'est passé (et après tout, c'est son métier), il faut qu'il sache que le savoir premier, essentiel n'est pas dans sa tête mais dans la tête des ouvriers et qu'il y a une rationalité de leur comportement » (Foucault 1994 : 422).

Ainsi, dans 20 différents supermarchés, 106 caissières et 32 gestionnaires ont été interviewés au Québec et à São Paulo (Brésil). Le tableau 1 présente le nombre d'entrevues réparties selon les villes, les postes et le nombre de magasins.

Tableau 1

Nombre d'entrevues par ville, par poste et nombre de magasins

	Villes			Total
	São Paulo (Brésil)	Québec (Québec)	Montréal (Québec)	
Caissières	56	45	5	106
Gestionnaires	13	17	2	32
Nombre de magasins	8	11	1	20

Le choix de deux sociétés a été fait en tenant compte de plusieurs aspects. D'abord, le travail à la caisse est un emploi typiquement féminin dans les deux sociétés. Ensuite, l'évolution historique des supermarchés brésiliens et québécois a été semblable : de petits commerces qui ont évolué et se sont transformés en magasins de libre-service. Cette ressemblance est encore plus marquée lorsqu'on considère que dans les deux sociétés il y a une prédominance des supermarchés indépendants au détriment des grandes chaînes de supermarchés. En troisième lieu, le stade de développement technologique, au moment où nous avons mené l'enquête sur le terrain pour notre recherche, était équivalent, c'est-à-dire qu'on pouvait trouver, dans les deux pays, des magasins automatisés et des magasins non automatisés. Enfin, nous sommes familiarisé avec les deux sociétés, ce qui nous a permis de nous

14. Nous n'avons pas l'ambition de dévoiler tout le savoir que les caissières utilisent pour accomplir leur travail. Nous voulons seulement mettre en évidence le savoir qui reste « invisible » derrière le discours de la « nature » dite féminine.

former un jugement qualitatif à partir duquel nous avons pu établir une équivalence¹⁵ entre les sociétés étudiées.

Les magasins ont été choisis selon trois critères. D'abord, leur appartenance à différentes chaînes. Ensuite, une localisation géographique diversifiée selon le profil socioéconomique des quartiers : du moins favorisé au plus favorisé. Enfin, nous avons choisi différentes tailles de supermarchés parce que la taille de l'organisation peut avoir une influence sur l'organisation du travail et quant à ses effets sur la santé des travailleuses (Billette, Carrier et Bernier 1990, Billette et Bouchard 1986).

Dans les deux sociétés, nous avons pu entrer dans les supermarchés, grâce à l'ouverture manifestée par les propriétaires des supermarchés. Les travailleuses ont été choisies de façon aléatoire et les entrevues ont été faites individuellement et enregistrées dans un local privé, pendant la journée de travail. Chaque personne a été informée de la nature du projet de recherche et a été assurée que l'entrevue demeurerait confidentielle et anonyme.

Chaque personne sollicitée était libre d'accepter ou de refuser l'entrevue. Il en était de même en ce qui concerne l'enregistrement. C'est seulement après avoir reçu le consentement quant à l'entrevue et à son enregistrement que nous avons commencé l'entrevue. Pendant les entrevues, nous n'avons jamais exercé de pression pour obtenir une réponse parce que nous croyons, à l'instar de Dejours (1993 : 63), que « la tâche n'est jamais neutre par rapport à l'entourage affectif du travailleur; il peut parler de sa tâche ou il doit se taire; parfois il faut cacher à autrui le contenu de son travail ».

Finalement, nous avons interviewé au moins un ou une gestionnaire¹⁶ par supermarché afin de pouvoir saisir quelques dimensions qui ne sont pas toujours évidentes ni connues des caissières, par exemple : les politiques d'embauche, les contrôles du personnel, parmi d'autres politiques de gestion des ressources humaines. Ces entrevues ont reçu le même traitement que celles des caissières.

Nous sommes conscient des difficultés posées par l'approche qualitative, particulièrement par l'entrevue. La relation intervieweur-interviewée n'est jamais neutre et peut influencer sur les résultats de la recherche. En effet, l'entrevue évoque une relation marquée non seulement par les différences sociales et culturelles mais aussi par le sexe. Cependant, nous devons rappeler que « le genre de phénomène que nous avons choisi d'étudier doit être approché à l'aide de techniques possibles et non avec celles qui sont considérées comme idéales parce qu'on risque de gagner en formalité, mais en même temps de perdre notre objet si on reste attaché aux méthodes plus usuelles de la recherche sociale » (Rodrigues 1978 : 31).

15. Le concept d'équivalence est central dans une approche comparative; sur cette question, voir Niessen (1982), Sears (1961) et Verba (1971).

16. Nous considérons comme gestionnaires ici les propriétaires des magasins, les chefs caissières, les gérants et gérantes des magasins, ou les gérants et gérantes des ressources humaines.

Les qualifications des caissières dans les supermarchés non automatisés

Pour pouvoir accomplir son travail, la caissière doit connaître la machine enregistreuse, les touches, les codes des rayons et comment effectuer chaque opération : enregistrer le prix d'un produit, choisir le rayon auquel il appartient, les annulations, les déductions (bouteilles, coupons, etc.). Comme la vitesse est une caractéristique exigée des caissières, elles finissent par connaître, par cœur, la plupart de ces opérations. Parfois, les caissières développent le doigté aveugle, c'est-à-dire qu'elles tapent les prix et les codes des rayons sans être obligées de regarder le clavier de la machine. Les caissières doivent aussi connaître quelques procédures liées à la manutention des machines, en particulier les changements de rouleaux et le nettoyage.

Par ailleurs, les caissières doivent connaître tous les produits¹⁷ qui existent dans le supermarché, puisqu'elles doivent localiser chaque produit dans son rayon respectif. Il faut remarquer ici que les supermarchés profitent du savoir des femmes en tant que consommatrices. Comme l'une des tâches qui est attribuée aux femmes dans le travail domestique est de faire les courses dans les supermarchés, les femmes connaissent bien les produits, leur classification et parfois même leur disposition dans le supermarché. C'est peut-être l'une des raisons pour lesquelles certains supermarchés ont comme critère de sélection pour l'embauche des caissières la proximité géographique entre le magasin et la résidence des travailleuses¹⁸.

Elles doivent aussi connaître le prix des produits ou au moins en avoir une idée. Il faut souligner qu'il y a une fierté entre les caissières autour de ce savoir, parce qu'il est important à plusieurs moments dans le travail à la caisse : d'abord, pour être capable de se débarrasser d'une situation où le produit n'a pas été étiqueté; ensuite, pour rendre service au client ou à la cliente qui cherche à connaître le prix d'un produit; puis, pour aider une collègue de travail qui a besoin de savoir le prix d'un produit, à un moment donné; enfin, pour empêcher les tentatives de la clientèle de duper le système, par exemple en changeant les étiquettes des prix des produits. Cette qualification vient également du double rôle des femmes travailleuses et consommatrices, ainsi que du fait de passer continuellement les produits à la caisse.

On doit prendre en considération le fait que le travail à la caisse demande aux travailleuses de la force et de la résistance physique. La caissière doit rester debout (ou assise, dans le cas brésilien) pendant des journées de travail dont la durée peut atteindre douze heures. Les caissières manipulent aussi beaucoup de poids à la caisse puisqu'elles passent tous les produits qui existent dans les supermarchés, et parfois même à plusieurs reprises quand elles font l'emballage.

Le travail à la caisse demande de la coordination motrice parce que, en même temps que la caissière tape les prix des produits et les codes, ses jambes et ses pieds doivent contrôler l'avancement des tapis roulants. C'est un travail qui exige une grande attention, non seulement à cause de la manipulation de

17. Selon la taille des supermarchés, ce chiffre peut varier, approximativement, de 5 000 à 20 000 produits.

18. Il faut aussi considérer dans ce critère de sélection la question du contrôle des horaires de travail, de la ponctualité et de l'absentéisme.

l'argent, mais aussi en raison des tâches qui sont accomplies simultanément. Il arrive souvent que les caissières, en même temps qu'elles tapent les prix et les codes des produits, doivent contrôler le passage des produits et doivent donner des renseignements à la clientèle.

Il faut également savoir manipuler l'argent, ainsi que toutes les formes de paiement disponibles et leurs procédures. Au Brésil, dans un des magasins étudiés, nous sommes resté, pour faire les entrevues, dans la salle de formation des caissières. C'était très révélateur. Plusieurs affiches, sur les murs, mettaient en évidence les possibilités de falsification des documents¹⁹ exigés des clients ou des clientes au moment d'un paiement par chèque.

Les caissières utilisent fréquemment ce que Goffman (1967 : 103) a appelé les « qualifications sociales », c'est-à-dire « la capacité d'éviter l'embarras aux autres et à soi-même ». La diplomatie des caissières est un exemple de qualification « invisible » de grande importance dans le travail à la caisse. D'ailleurs, elle est souvent nécessaire dans les rapports avec la clientèle. Dans un métier masculin, la diplomatie est toujours reconnue comme une qualification importante, mais dans un emploi typiquement féminin, comme à la caisse, la diplomatie n'est pas considérée comme une qualification, mais comme de la gentillesse, de la délicatesse et de la patience, caractéristiques attribuées à la « nature féminine »²⁰.

Il est important de souligner que la diplomatie contribue à la qualité du service rendu à la clientèle; cela est clair lorsqu'on parle avec les caissières :

Nous on les connaît. On sort nos gants blancs dans ce temps-là. On donne 200 % au lieu de donner 100 %, mais il nous dispute pour aucune raison. [...] Il y a toujours moyen, comme si mettons qu'on a une promotion, tu vois que la cliente ou le client est un peu mécontent, qu'il y a quelque chose, ça « file » pas. Bon, tu vas lui donner un petit coupon de plus. Il va partir et il va en avoir deux à gratter, au lieu d'un. Le client l'apprécie, il revient la prochaine fois et il n'est pas pareil comme avant [...] il est plus de bonne humeur quand il revient. (Caissière québécoise 3, 26 ans, 3 ans d'expérience).

Il faut en outre être diplomate dans les moments délicats où, par exemple, le client ou la cliente n'a pas assez d'argent pour payer la facture :

Quand le client n'a pas d'argent ça, on vient plus mal à l'aise pour le client, on se met à la place de la personne. Si on passe une carte de guichet automatique, c'est marqué « fonds insuffisants », c'est plus facile de [le] dire au client quand il est tout seul. (Caissière québécoise 29, 26 ans, 8 ans d'expérience).

Les caissières doivent posséder ce que Hochschild (1983) a appelé les « qualifications émotives », c'est-à-dire la capacité de développer une gestion

19. Il y avait, par exemple, des remarques sur la relation entre la couleur des documents et l'année où le ou la signataire avait pris sa retraite. On comptait au moins quatre affiches d'information.

20. On note aussi la présence de la diplomatie dans le travail de secrétaire. Pour une analyse sur l'invisibilité de cette qualification dans le travail de secrétaire, voir notamment Murphree (1987) et Machung (1983).

de ses sentiments. Par exemple, à la caisse la travailleuse doit sourire même si elle n'en a pas envie. Comme pour les hôtesses de l'air, le sourire fait partie du travail de la caissière : c'est « une partie [du travail] qui exige qu'elle coordonne le moi et les sentiments pour que le travail semble être accompli sans efforts » (Hochschild 1983 : 8).

Il faut rappeler que les caissières sont, dans les supermarchés, celles qui passent le plus de temps avec la clientèle. Elles peuvent être considérées dans certains cas comme les « pare-chocs » entre celle-ci et l'organisation. De cette manière, elles sont plus fréquemment exposées à un traitement plus dur²¹, ce qui leur demande aussi une « qualification émotive » pour faire la gestion de leurs émotions en gardant le sourire, leur calme et en maintenant le niveau de qualité du service à la clientèle. Ce type de qualification, développée à travers les années d'expérience comme caissière, est évident lorsque cette caissière québécoise explique comment elle fait pour venir à bout d'un client ou d'une cliente « problème » :

C'est d'essayer de prendre ça le plus calmement possible. C'est pas toujours évident non plus [...] Je pense que c'est au fil des années que tu apprends à réagir là-dedans. C'est pas avec la première personne que tu vas réagir le mieux, c'est au fil de mauvaises expériences que tu finis par prendre plus d'assurance là-dedans pour essayer de s'en sortir, de réagir le moins fortement possible, c'est pas toujours évident. (Caissière québécoise 29, 26 ans, 8 ans d'expérience).

Les caissières doivent savoir se présenter au travail en étant fidèles à l'image requise par les gestionnaires. Le style de maquillage, la coiffure constituent tout un ensemble de tâches qui exigent un savoir précis des travailleuses. C'est un savoir souvent sous-estimé, mais dont l'exigence est évidente dans le cas des caissières, puisque celles-ci doivent « entrer » dans les standards fixés par les supermarchés. Soulignons ici qu'un supermarché brésilien a même fourni des cours de maquillage aux caissières.

Pour paraphraser Adkins (1992), nous pouvons dire que le travail à la caisse demande non seulement que les travailleuses remplissent les critères liés à l'apparence physique, mais aussi qu'elles les maintiennent pour garder leur emploi. Il faut rappeler que les caissières sont réprimandées si leur apparence n'est pas conforme aux normes établies par le supermarché :

Dans un premier temps que je travaillais ici, un moment donné, j'avais un petit bandeau, c'était à la mode des petits bandeaux dans les cheveux, pis sur le front comme ça, fait que j'arrive avec ça et je travaillais avec ça, j'avais les cheveux bien arrangés et, un moment donné, le gérant vient me voir et me dit : « Il faut que tu l'enlèves ». Ben, là je ne l'ai pas trouvé drôle [...] Il faut que ce soit classique. Il faut pas trop que ça diffère là, malgré qu'il y ait des métiers qui sont pires. Il

21. Selon Hochschild (1983 : 175), le genre joue un rôle important dans la façon dont le public traite la travailleuse « parce qu'on accorde un statut plus bas à son genre, le bouclier des femmes contre les mauvais traitements est plus faible, et l'importance de ce qu'elle peut ressentir [...] est également réduite ». Nous ajoutons que la race/ethnie ainsi que les différences de classe renforcent cette tendance.

faut pas différer trop. (Caissière québécoise 13, 29 ans, 10 ans d'expérience.)

On voit dans ce qui précède que le travail à la caisse ne peut pas être considéré comme un travail peu qualifié ou non qualifié. Au contraire, c'est un travail qui demande des qualifications, mais qui sont différentes de celles qu'on trouve dans le travail industriel. De plus, ces qualifications sont liées à la formation continue (travaux domestiques) et à la socialisation des femmes, elles sont acquises individuellement²² et partagées de façon collective et officieuse, au fil des échanges verbaux entre les travailleuses.

Cependant, avec l'introduction des nouvelles technologies de l'information, le travail des caissières a subi des changements.

La technologie envahit les supermarchés

En effet, depuis les quinze dernières années, les supermarchés vivent une ère de grand changement technologique. Au cœur de ce changement, on trouve le lecteur optique, un appareil qui permet la lecture des codes zébrés, de plus en plus présents sur la majorité des produits. La lecture est faite à partir d'un faisceau de rayons laser qui effectue un balayage des codes zébrés. Une des caractéristiques de ce système est la vitesse avec laquelle la lecture des codes est effectuée.

Le lecteur optique est associé à un clavier et à un tiroir-caisse. Les lecteurs optiques sont branchés à un ordinateur central qui fait la parité entre les codes zébrés, les prix des produits et les rayons dans lesquels les produits sont classés. Lorsqu'on effectue un changement de prix, on doit accéder à la liste de parité de l'ordinateur pour la changer. Au moment où on change le prix dans l'ordinateur central, les prix sont modifiés à toutes les caisses.

Un autre appareil fait partie du travail quotidien des caissières : l'appareil de virement automatique de fonds, le paiement direct. Il permet le transfert de fonds du compte bancaire du client ou de la cliente au compte du supermarché. La transaction est faite pour payer la facture et, parfois même, on peut y ajouter un retrait d'argent. Le client ou la cliente précise alors à la caissière qu'il ou elle va payer sa facture avec la carte bancaire. La caissière tape cette information au clavier, prend la carte bancaire et la passe dans la machine. Elle indique la valeur de l'achat et le client ou la cliente donne les renseignements demandés par le système. Lorsque ce dernier répond à la transaction, si la réponse est positive, la caissière doit prendre le coupon, donner sa copie au client ou à la cliente avec la carte et libérer sa commande. Quand les fonds sont insuffisants, la caissière doit dire à la personne visée que le système a refusé sa demande.

Le paiement direct était plus répandu au Québec qu'au Brésil au moment où notre recherche a été effectuée. À ce moment-là, au Brésil, le système existait dans quelques magasins seulement. Par contre, au Brésil, les caissières utilisent un appareil pour remplir les chèques, ce qui n'existe pas dans les supermarchés

22. Selon Kergoat (1982 : 68), l'acquisition du savoir-faire des femmes « se fait hors des canaux institutionnels, toujours en référence à la sphère du privé, c'est-à-dire individuellement et non collectivement. Alors que [...] la reconnaissance de la qualification est étroitement dépendante du rapport des forces avec le patronat, une telle situation les désarme encore davantage ».

québécois²³. Le système dans certains supermarchés brésiliens, il faut le remarquer, permet à la caissière de faire elle-même la vérification du chèque.

Plusieurs changements dans le travail des caissières sont liés à l'utilisation de cette « machinerie ». Par conséquent, les qualifications nécessaires pour l'accomplissement du travail ont, elles aussi, changé.

Nouvelles technologies = nouvelles qualifications ?

L'introduction des nouvelles technologies a provoqué un changement dans l'ensemble des qualifications des caissières. D'abord, il faut souligner qu'une partie du savoir des caissières leur a été enlevé et intégré à la machine, par l'entremise des logiciels. C'est le cas par exemple des prix des produits. Avant l'introduction des lecteurs optiques, les caissières disposaient du savoir²⁴ sur les prix de presque tous les produits dans le magasin. Présentement, avec le lecteur optique, ce savoir a été incorporé à la caisse.

On observe dans les supermarchés le même processus que celui qui a été observé par Cooley (1991) dans le domaine de l'architecture, c'est-à-dire que le savoir qui existait dans la « tête » de la caissière, qu'elle apportait chez elle tous les soirs et qui faisait partie de son « pouvoir de négociation », lui est retiré. Selon Cooley (1991 : 20-21), ce savoir-là « est absorbé et objectivé par la machine, à travers l'intervention de l'ordinateur, et il est maintenant une propriété de l'employeur [...] le travailleur a conféré « vie » à une machine et plus il lui en donne, moins il lui en reste pour lui-même » :

C'était des énormes caisses, la caissière pour être une bonne caissière il faut qu'elle soit rapide sur le doigté, mais plus rapide aussi côté de mémoire de prix, il fallait qu'elle retienne les prix. Il fallait qu'elle prenne sa circulaire, le lundi matin, et qu'elle l'étudie. Il fallait qu'elle soit vigilante sur ça. Aujourd'hui, c'est rapide aussi, une bonne caissière est aussi rapide, mais c'est complètement différent [...] on n'a plus la même mémoire non plus, on mémorise pas les mêmes choses, tu mémorises tes codes, mais non tes prix. Tes prix sont sujets à changer, de semaine en semaine. On n'a plus d'étude de circulaire à faire le lundi matin [...] on s'occupe plus des prix, par contre on perd la mémoire là-dessus parce que le client va dire : « Hey! Lucie²⁵ c'est combien le beurre d'arachide cette semaine ? » « Je regrette, je le sais pas ». (Caissière québécoise 21, 45 ans, 30 ans d'expérience).

On doit souligner que cette partie du savoir qui a été soutirée aux caissières était une source de fierté. Savoir les prix des produits signifiait non

23. Cette différence est due au fait qu'au Brésil le paiement par chèque est très répandu, tandis qu'au Québec cette forme de paiement est plus limitée. Au Brésil, lorsqu'on paie par chèque, la caissière doit appeler un superviseur pour qu'il accomplisse la procédure de « libération du chèque » si le montant dépasse la limite fixée. Il appelle alors le centre d'information pour vérifier si le chèque n'a pas été volé, si la personne a signé souvent des chèques sans provision. Après cette consultation, le superviseur « libère » ou non le chèque du client ou de la cliente.

24. Nous employons ici le terme « savoir » dans le sens proposé par Foucault (1991 : 69-70).

25. Le nom est fictif.

seulement être une bonne caissière, mais c'était aussi une source de solidarité entre les caissières. Lorsqu'une caissière ne savait pas un prix, elle avait toujours recours aux autres caissières avant de demander à quelqu'un d'aller vérifier le prix.

Avec l'arrivée de la nouvelle technologie, on aurait pu imaginer que le « pouvoir de négociation » des caissières serait maintenu puisque la caissière mémorise les codes au lieu des prix des produits. Cependant, on doit préciser que la caissière a toujours mémorisé les prix et les codes des produits. L'introduction du lecteur optique a éliminé, comme nous l'avons déjà remarqué, le savoir concernant les prix et une bonne partie des codes, à travers l'incorporation de ce savoir à la machine. Il reste, toutefois, les codes des produits qui ne sont pas encore lisibles par le lecteur optique, par exemple les codes des fruits et légumes. Dans ce cas, la caissière garde, au moins pour le moment, son savoir.

Un autre aspect du travail automatisé est à souligner : les caissières deviennent plus dépendantes de la « machinerie » et elles ont moins de contrôle sur leur travail, (par exemple, à l'occasion d'une panne de système). C'est une des raisons pour lesquelles les caissières disent : « Quand ça fonctionne, j'aime ça, quand ça se brise, je déteste. [...] On se souvient toujours quand ça se brise. »

La dépendance à l'égard de la « machinerie » n'est pas la seule source de diminution du contrôle sur le travail. La surveillance électronique diminue aussi le contrôle des caissières sur leur travail, comme l'ont bien fait ressortir Cutler et Rowe (1990 : 165) : « comme les terminaux avec un lecteur optique ont une mémoire et une horloge incorporées dans le système, il est possible actuellement de surveiller la productivité, l'exactitude, l'honnêteté, la ponctualité ainsi que les mouvements, comme jamais auparavant ».

On peut comprendre le processus de déqualification comme une lutte pour obtenir le contrôle du savoir nécessaire à l'accomplissement du travail. De cette façon, l'employeur essaie d'enlever, de transférer ou au moins de contrôler le plus possible ce savoir sur le processus productif. Dans cette perspective, les trois aspects que nous venons de mentionner sont une source indéniable de déqualification du travail des caissières dans les supermarchés brésiliens et québécois. En fait, comme l'a souligné Castoriadis (1974 : 71-72), la gestion capitaliste « prétend réduire l'ouvrier à des tâches limitées et déterminées [...] De ces tâches, elle prétend enlever tout élément de direction en définissant d'avance exhaustivement les modalités d'exécution ».

En effet, la mort du fordisme et les nouvelles formes de gestion sont bien loin d'être la réalité dans les supermarchés brésiliens et québécois. Au contraire, l'introduction des nouvelles technologies dans les supermarchés a renforcé les logiques économique et de gestion de la production déjà en place. Ainsi, le contrôle du travail est devenu encore plus rigide. La caissière commence à être évaluée selon le nombre d'articles par minute qu'elle enregistre à la caisse. En moyenne, une caissière doit passer entre 24 et 28 articles par minute. La machine contrôle aussi le nombre de clients ou de clientes par jour, le nombre de fois que la travailleuse a ouvert son tiroir-caisse, le temps passé avec ou sans

clientèle, etc. Dans les supermarchés brésiliens et québécois, l'organisation fordiste du travail est encore bien vivante²⁶.

D'autres aspects sont aussi liés à l'introduction des nouvelles technologies à la caisse. Les personnes en faveur de l'augmentation de la qualification affirment qu'avec l'introduction des nouveaux appareils il y a tout un nouveau savoir dont les travailleurs et les travailleuses doivent faire preuve. À la caisse, il est vrai que l'utilisation du lecteur optique demande un savoir particulier pour l'accomplissement des tâches, mais ce savoir n'est pas tout à fait nouveau, il existait déjà avec les appareils électroniques. Dans ce cas, on peut dire qu'il y a eu seulement une transformation du savoir en ce qui concerne l'opération et la manutention de la « machinerie ».

Cependant, lorsqu'on considère l'utilisation du paiement direct et, dans le cas brésilien, de la machine à remplir les chèques, on voit que la technologie a augmenté le savoir des caissières en ce qui concerne l'utilisation et la manutention²⁷ des machines ainsi que l'augmentation du contrôle sur le travail. Les caissières, surtout au Brésil, n'ont plus besoin d'attendre l'autorisation du superviseur pour libérer la commande du client ou de la cliente qui paie par chèque.

Enfin, il faut remarquer qu'avec l'introduction du lecteur optique les caissières manipulent plus de poids. Auparavant, la caissière pouvait mettre en place une stratégie pour éviter de manipuler les produits plus lourds. Elle savait le prix par cœur, alors, elle entrait le prix en laissant les produits dans le chariot. Présentement, avec le lecteur optique, le produit doit être déposé sur le comptoir, ce qui oblige à la manipulation de tous les produits :

Avant, la seule chose qui me fatiguait c'était mon petit doigt, ici. Présentement, il faut bouger tout, maintenant tu ne peux plus passer une caisse de boîtes de lait dans le chariot comme avant, il faut passer sur le lecteur. Je crois qu'une caisse de boîtes de lait est très lourde, un paquet de 5 kilos de sucre, c'est la même chose. (Caissière brésilienne 33, 20 ans, 1 an d'expérience).

En ce qui concerne les autres qualifications mentionnées, elles n'ont pas été touchées par l'introduction des nouvelles technologies à la caisse. De plus, durant la période de changement du système, la caissière exerce davantage ses qualifications « émotives et sociales », jusqu'à ce que la clientèle s'habitue au nouveau système. Par exemple, à l'occasion de l'introduction du lecteur optique, l'élimination de l'étiquetage des produits a provoqué une augmentation des cas où les clients et les clientes n'avaient pas assez d'argent pour payer la facture. C'est une situation qui demande, comme nous l'avons souligné, encore plus de diplomatie de la part des caissières.

Enfin, voyons un autre exemple : dans la période de changement de système, la caissière doit non seulement faire face à la méfiance de ceux et celles qui achètent envers le nouveau système, mais aussi transformer cette méfiance

26. Pour une analyse du fordisme présent dans les supermarchés brésiliens et québécois, voir Soares (1995 : chap. IV).

27. Nous visons ici la manutention sur le plan opérationnel, par exemple, le changement des rouleaux.

en confiance, ce qui lui demande également une utilisation accrue de ses qualifications « émotives et sociales ».

Conclusion

L'étude du travail des caissières dans des supermarchés brésiliens et québécois nous a permis de déceler quelques aspects importants des qualifications qui y sont associées.

D'abord, on a pu constater que le travail à la caisse est très loin du travail non qualifié. Le premier exige un grand nombre de qualifications, qui restent toujours « invisibles », car non seulement elles sont différentes de celles qu'on trouve dans le travail industriel, mais, surtout, elles sont associées à « la nature féminine » donc, non reconnues comme des qualifications dont les travailleuses ont besoin pour accomplir leur travail; c'est le cas, par exemple, de la diplomatie et des qualifications « émotives ».

L'image qui veut que le travail à la caisse ne demande pas de qualifications contribue à maintenir l'invisibilité des qualifications des caissières. Or, il faut prendre conscience que ces qualifications, non seulement existent, mais que les travailleuses luttent pour les garder.

Dans les deux pays, l'introduction des nouvelles technologies à la caisse s'est produite dans une logique d'automatisation, c'est-à-dire une logique qui vise à remplacer l'individu dans le processus productif, ainsi qu'à augmenter le contrôle et la déqualification des travailleuses, tout en renforçant les logiques économique et de gestion de la production préexistantes.

Lorsqu'on analyse l'introduction des nouvelles technologies dans les supermarchés brésiliens et québécois, on constate que, même si cette technologie, en partie, a rendu la caissière un peu plus autonome, l'utilisation même de la « machinerie » associée aux décisions organisationnelles impose un contrôle plus intense et en même temps moins visible quant au travail des caissières. Ainsi, on constate un processus de déqualification puisque les caissières utilisent moins de savoir pour accomplir leur travail. L'utilisation des nouveaux équipements automatisés ne les a pas amenées, vraiment, à acquérir et à mettre en œuvre d'autres savoirs. Exception faite du cas des caissières dans certains magasins brésiliens où les travailleuses peuvent, grâce aux nouvelles technologies, libérer la commande du ou de la cliente qui paie par chèque.

On pourrait argumenter que les tâches maintenant incorporées aux logiciels, à savoir le fait de retenir par cœur les prix et les codes, constituaient un travail fatigant. Cependant, cet argument ne prend pas en considération que connaître les prix des produits peut être une source de défi, de fierté et de solidarité pour les caissières.

De plus, affirmer qu'il y a eu une déqualification du travail à la caisse ne veut pas dire que les conditions de travail se sont dégradées. En effet, la majorité des caissières préfèrent travailler avec le lecteur optique, et même si elles soulèvent plusieurs points qui posent problème, elles affirment que le lecteur optique a apporté des améliorations au travail. Il faut remarquer que l'amélioration ou non du travail est un processus qui peut être lié à la (dé)qualification du travail, mais il n'y a pas là nécessairement une relation unidirectionnelle.

Enfin, soulignons que le cœur des qualifications des caissières, c'est-à-dire les qualifications « émotives et sociales », n'a pas été touché par l'introduction

des nouvelles technologies, et cela peut être une des raisons pour lesquelles cela n'est pas perçu par les travailleuses comme une dégradation du travail à la caisse.

Angelo Soares
Centre pour l'étude des interactions biologiques
entre la santé et l'environnement
Université du Québec à Montréal

RÉFÉRENCES

ADKINS, L.

1992 « Sexual Work and the Employment of Women in the Service Industries », in M. Savage et A. Witz (dir.), *Gender and Bureaucracy*. Oxford, Blackwell Publishers : 207-228.

ARESTIS, P. et E. Paliginis

1995 « Fordism, Post-fordism and Gender », *Économie appliquée*, 48, 1 : 89-108.

BAXENDALL, R., E. Ewen et L. Gordon

1976 « The Working Class has two Sexes », *Monthly Review*, 28, 3 : 1-9.

BEECHY, V.

1982 « The Sexual Division of Labour and the Labour Process : A Critical Assessment of Braverman », in S. Wood (dir.), *The Degradation of Work ?* Londres, Hutchinson : 54-73.

BELL, D.

1973 *The Coming of Post-Industrial Society*. New York, Basic Books.

BERNIER, C. et A. Fillion

1992 *À nouveau travail, formations nouvelles*. Ottawa, Éditions Agence d'Arc.

BERNIER, C. et C. Teiger

1990 *Le travail en mutation : nouvelles technologies, qualification et formation dans les emplois du secteur tertiaire au Québec*. Montréal, Éditions Saint-Martin.

BILLETTE, A. et R. Bouchard

1986 « Taille des pools de travail et problèmes de santé : enquête auprès des opératrices en saisie de données », *Sociologie et sociétés*, 28 : 37-46.

BILLETTE, A., M. Carrier et M. Bernier

1990 « The Social Organization of Work and Health Problems : A Study of Word Processing Secretaries in Large Bureaucracies », in D. Berthelette et L. Berlinguet (dir.), *Work With Display Units 89*. Amsterdam, North Holland : 257-271.

BRAVERMAN, H.

1981 *Trabalho e capital monopolista*. Rio de Janeiro, Zahar Editores.

BRIGHT, J.R.

1958 « Does Automation Raise Skill Requirements ? », *Harvard Business Review*, juill.-août : 85-98.

BRIGHTON LABOUR PROCESS GROUP

1977 « The Capitalist Labour Process », *Capital and Class*, 1 : 3-26.

CASTORIADIS, C.

1974 *L'expérience du mouvement ouvrier 2*. Paris, Éditions 10/18.

COCKBURN, C.

1983 *Brothers : Male Dominance and Technological Change*. Londres, Pluto Press.

1985 *Machinery of Dominance : Women, Men and Technical Know-How*. Londres, Pluto Press.

COOLEY, M.

1991 *Architect or Be ? The Human Price of Technology*. Londres, The Hogarth Press.

CUTLER, K. et C. Rowe

1990 « Scanning in the Supermarket : For Better or Worse ? », *Behaviour and Information Technology*, 9, 2 : 157-169.

DEJOURS, C.

1993 *Travail : usure mentale – Essai de psychopathologie du travail*. Paris, Bayard Éditions.

ELGER, T.

1979 « Valorisation and « Deskillling » : A Critique of Braverman », *Capital and Class*, 7 : 58-99.

FOUCAULT, M.

1991 *Remarks on Marx*. New York, Semiotext(e).

1994 *Dits et écrits, vol. 2*. Paris, Éditions Gallimard.

FRIEDMAN, A.L.

1977 *Industry and Labour : Class Struggle at Work and Monopoly Capitalism*. Londres, Macmillan.

GAME, A. et R. Pringle

1983 *Gender at work*. Londres, Pluto Press.

GOFFMAN, E.

1967 *Interaction Ritual : Essays on Face-to-Face Behaviour*. New York, Pantheon Books.

GOODMAN, S. et M.-L. Perby

1985 « Computerization and the Skill in Women's Work », in A. Olerup, L. Scheneider et E. Monod (dir.), *Women, Work, and Computerization*. Amsterdam, Horth-Holland : 23-41.

GREENBAUM, J.M.

1979 *In the Name of Efficiency*. Philadelphia, Temple University Press.

HARTMANN, H.I., R.E. Kraut et L.A. Tilly

1986 *Computer Chips and Paper Clips, Vol. 1*. Washington (DC), National Academy Press.

1987 *Computer Chips and Paper Clips, Vol. 2*. Washington (DC), National Academy Press.

HIRATA, H.

1990 « Nouvelles technologies, qualification et division sexuelle du travail : une perspective comparative », *Cahiers du GEDISST*, 1 : 1-15.

HIRATA, H. et C. Rogerat

1988 « Technologie, qualification et division sexuelle de travail », *Revue française de sociologie*, 29 : 171-192.

HIRSCHHORN, L.

1986 *Beyond Mechanization*. Cambridge, The MIT Press.

HOCHSCHILD, A.R.

1983 *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, University of California Press.

JENSON, J.

1989 « The Talents of Women, the Skills of Men : Flexible Specialization and Women », in S. Wood (dir.), *The Transformation of Work ?* Londres Unwin Hyman : 141-155.

KAPLINSKY, R.

1987 *Microelectronics and Employment Revisited – A Review*. Genève, BIT/ILO.

KERGOAT, D.

1982 *Les ouvrières*. Paris, Le Sycomore.

KERN, H. et M. Schumann

1989 *La fin de la division du travail ?* Paris, Maison des sciences de l'homme.

KRAFT, P.

1977 *Programmers and Managers : The Routinization of Computer Programming in the United States*. New York, Springer Verlag.

LIE, M. et B. Rasmussen

1982 *Step by Step : New Systems in an Old Structure – Office Computerization in Norway*. Trondheim, Institute of Social Research in Industry.

1984 *Office Work and Skills*. Trondheim, Institut for Industriell Miljøforskning.

MACHUNG, A.

1983 « Turning Secretaries into Word Processors : Some Fiction and a Fact or Two », in D. Marschall et J. Gregory (dir.), *Office Automation : Jekyll or Hyde ?* Cleveland, Working Women Education Fund : 119-123.

MANACORDA, P.M.

1982 *El ordenador del capital : Razón y mito de la informática*. Madrid, Blume Ediciones.

MILKMAN, R. et C. Pullman

1991 « Technological Change in an Auto Assembly Plant : The Impact on Workers' Tasks and Skills », *Work and Occupations*, 18, 2 : 123-147.

MURPHREE, M.C.

1987 « New Technology and Office Tradition : The Not-so-Changing World of the Secretary », in H.I. Hartmann, R.E. Kraut et L.A. Tilly (dir.), *Computer Chips and Paper Clips, Vol. 2*. Washington (DC), National Academy Press : 98-135.

NIESSEN, M.

1982 « Qualitative Aspects in Cross-national Comparative Research and the Problem of Functional Equivalence », in M. Niessen et J. Peschar (dir.), *International Comparative Research – Problems of Theory, Methodology and Organisation in Eastern and Western Europe*. Oxford, Pergamon Press : 83-104.

NOBLE, D.F.

1986 *Forces of Production : A Social History of Industrial Automation*. New York, Oxford University Press.

PIORE, M.J. et C.F. Sabel

1984 *The Second Industrial Divide*. New York, Basic Books.

REICH, R.

1983 *The Next American Frontier*. New York, Times Books.

RODRIGUES, A.M.

1978 *Operário, Operária*. São Paulo, Símbolo.

RUBIN, G.

1975 « The Traffic in Women : Notes on the « Political Economy » of Sex », in R.R. Reiter (dir.), *Toward an Anthropology of Women*. New York, Monthly Review Press : 157-210.

SABEL, C. et J. Zeitlin

1985 « Historical Alternatives to Mass Production : Politics, Markets and Technology in Nineteenth-century Industrialization », *Past and Present*, 108.

SACKS, K.B. et D. Remy

1984 *My Troubles are Going to Have Troubles with Me*. New Brunswick, Rutgers University Press.

SEARS, R.E.

1961 « Transcultural Variables and Conceptual Equivalence », in B. Kaplan (dir.), *Studying Personality Cross-Culturally*. Evaston, Row Peterson : 445-456.

SOARES, A.

1989 *Organização do trabalho informático*. Mémoire de maîtrise. São Paulo, Département d'administration, PUC-SP.

1995 *Les (més)aventures des caissières dans le paradis de la consommation : une comparaison Brésil-Québec*. Thèse de doctorat. Québec, Département de sociologie, Université Laval.

SPENNER, K. I.

1983 « Deciphering Prometheus : Temporal Change in the Skill Level of Work », *American Sociological Review*, 48 : 824-837.

1985 « The Upgrading and Downgrading of Occupations : Issues, Evidence, and Implications for Education », *Review of Educational Research*, 55, 2 : 122-154.

1988 « Technological Change, Skill Requirements, and Education : The Case for Uncertainty », in R.M. Cyert et D.C. Mowery (dir.), *The Impact of Technological Change on Employment and Economic Growth*. Cambridge, Ballinger : 131-184.

VERBA, S

- 1971 « Cross-National Survey Research : The Problem of Credibility », in I. Vallier (dir.), *Comparative Methods in Sociology – Essays on Trends and Applications*. Berkeley, University of California Press, 309-356.

WOOD, S.

- 1982 *The Degradation of Work ?* Londres, Hutchinson.
1989 *The Transformation of Work ?* Londres, Unwin Hyman.

ZIMBALIST, A.

- 1979 *Case Studies on the Labor Process*. New York, Monthly Review Press.

ZUBOFF, S.

- 1982 « New Worlds of Computer-mediated Work », *Harvard Business Review*, 60, 5 : 142-152.
1985 « Automate/Informate : The Two Faces of Intelligent Technology », *Organizational Dynamics*, 14, 2 : 5-15.
1988 *In the Age of the Smart Machines*. New York, Basic Books.
1989 « Smart Computers : The Challenge to Smart Managers », *Business Month*, Février : 61-62.