

## Références

- Bakhtine M. (1984). *Esthétique de la création verbale*. Paris, Gallimard.
- Bruner J. (1996 a). *L'éducation, entrée dans la culture*. Paris, Retz.
- Bruner J. (1996 b). Meyerson aujourd'hui, quelques réflexions sur la psychologie culturelle. In : *Ecrits en hommage à I. Meyerson*. Paris, PUF.
- Clot Y. (1995). *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. Paris, La Découverte.
- Clot Y. (dir.) (1996). *Les histoires de la psychologie du travail. Approche pluri-disciplinaire*. Toulouse, Octarès.
- Clot Y. (1997). *Le problème des catachrèses en psychologie du travail, un cadre d'analyse*. Le Travail Humain, 60, 113-129.
- Clot Y. & Faïta D. (1997). *Analyser le travail par autoconfrontations croisées*. Communication au séminaire Langage et Travail. Gif-sur-Yvette, Octobre.
- Daniellou F. (dir.) (1996). *L'ergonomie en quête de ses principes*. Toulouse, Octarès.
- Demarest JP. & Luzi F. (1989). *Approche qualitative de la conduite des trains en banlieue parisienne*. Paris, SNCF, section d'ergonomie.
- Faïta D. (1996). *A la recherche d'un point d'équilibre. Habilitation à diriger des recherches*. APST, Université de Provence.
- Faïta D., Clot Y., Cru D., Dagan R., Doray B., Falcetta N., Gutierrez G., & Pèlerin B. (1996). *Signer la ligne. Les aspects humains de la conduite des trains*. Rapport SNCF et CCE/SNCF. Paris.
- Foret J. (1989). *Conducteurs de train : organisation du travail, horaire et sécurité*. Premières journées de psychologie du travail, ergonomie et psychopathologie du travail, PIRTTEM-CNRS, Paris, CNAM.
- Lemoine M., Ribeill G. & Milan A. (1993). *Les cheminots*. Paris, Syros.
- Léontiev A. (1984). *Activité, conscience, personnalité*. Moscou, Ed. du Progrès.
- Macé S. (1993). *Analyse de l'activité de travail des conducteurs SNCF-Banlieue de la ligne C du RER*. Paris, Département d'ergonomie de l'Université Paris I.
- Priou N. & Boutruche S. (1993). *Perceptions des actes de Malveillance à travers le vécu du métier d'Agent de conduite*. Audit de la Région PSL. Paris, SNCF.
- Vygotski L. S. (1985). *Pensée et langage*. (F. Sève, trad.). Paris, Messidor (Edition originale, 1934).

## « SI LOIN, SI PROCHE » : LE TRAVAIL DANS LE SECTEUR DES SERVICES

## « Faraway, so close » : work in the service sector

Angelo SOARES<sup>1</sup>

## RESUME

Malgré son importance et le débat qui se fait autour du concept de travail, la définition même de ce concept demeure encore confuse. Dans une première partie, notre objectif sera de nous interroger sur ses différentes facettes et de proposer, dans une perspective sociologique, une discussion sur le concept de travail et ses différentes dimensions. Dans la deuxième partie, prenant le cas du travail des caissières des supermarchés au Brésil et au Québec, nous allons exemplifier les dimensions du travail qui restent souvent dans l'ombre lorsqu'on utilise le travail industriel comme base de la représentation du travail en général.

MOTS CLES : Travail, supermarchés, caissières, émotions, sexe.

## ABSTRACT

In spite of its importance and the debate surrounding it, the definition of work still remains confused. First, our objective will be to highlight the different facets of this concept and to propose, from a sociological perspective, a discussion of the concept of work and its different dimensions. Secondly, by taking into consideration the work of supermarket cashiers in Brazil and Quebec, we will present the dimensions of work that often remain hidden when one uses industrial work as the representation of work in general.

KEY WORDS : Work, supermarkets, cashiers, emotions, sex.

## INTRODUCTION

Au cours de l'histoire, le concept de travail a beaucoup changé. Le travail en Grèce antique n'avait pas la même signification que celui de la période du Féodalisme ou celui qui a suivi la révolution industrielle. Le verbe « travailler » est apparu dans la langue française au XVI<sup>e</sup> siècle. Du latin *tripaliare* - torturer avec le « *tripalium* », un instrument de torture à trois pieux - le mot « travail » garde l'idée de souffrance et pénibilité (Febvre, 1948). Ce ne sera qu'au XVIII<sup>e</sup> siècle qu'il gagnera sa signification actuelle, comprenant les idées de résultat utile, d'effort et de gagne-pain. En fait, « l'ère moderne a amené la glorification théorique du travail, et a résulté dans la transformation effective de toute la société en une société ouvrière » (Arendt, 1983, p. 12).

Récemment, plusieurs transformations ont secoué *les mondes du travail* : l'entrée massive des femmes sur le marché du travail, l'introduction des nouvelles technologies

<sup>1</sup> Cinbiose - Université du Québec à Montréal. C.P.8888, succ. Centre-ville, Montréal, (Qué.), H3C 3P8 Canada, E-mail : soares.angelo@sympatico.ca

de l'information et communication, le boom du secteur des services, la mondialisation des marchés, etc. Par conséquent, plusieurs débats se sont organisés autour du travail : les nouveaux paradigmes de production, la fin du travail, la crise du travail, l'exclusion et la précarité, l'avenir du travail, le sens du travail, etc.

Ces transformations sont assez importantes pour qu'on s'interroge : qu'est-ce que le travail aujourd'hui ? Quelle est sa signification ? Malgré son importance et tout le débat qui se fait autour du concept de travail, sa définition même demeure encore confuse et limitée.

Dans une première partie, notre objectif sera de nous interroger sur les différentes facettes de ce concept et de proposer, dans une perspective sociologique, une discussion de ce concept et de ses différentes dimensions. Dans la deuxième partie, en prenant le cas des caissières des supermarchés au Brésil et au Québec, nous allons diriger les projecteurs vers les différentes dimensions du travail qui restent souvent dans l'ombre, lorsqu'on utilise le travail industriel comme base de la représentation du travail en général.

### LE CONCEPT DE TRAVAIL

Malgré son importance dans les sociétés modernes et la centralité de ce concept dans les théories des fondateurs de la sociologie, la définition conceptuelle du travail demeure floue (Hamilton, 1980). Marx est peut-être celui qui l'a le mieux précisé, en disant que le travail est le processus, entre l'individu et la nature, par lequel l'individu, par son action, modifie la nature et ainsi, en même temps, modifie sa propre nature. Travail physique et travail intellectuel sont entremêlés dans le processus de production qui crée les conditions d'existence de l'être humain.

Marx privilégie davantage, dans ses analyses, le travail productif qu'il définit comme celui qui est rémunéré et générateur de plus-value, dans le capitalisme. La conception marxiste du travail (im)productif est née des critiques faites en particulier à l'oeuvre d'Adam Smith (1950) qui définit le travail productif comme celui dont le produit final subsiste entre les mains de l'employeur. Ainsi, pour ces deux auteurs, le travail dans le commerce, le travail dans la fonction publique et le travail domestique ne sont pas considérés comme productifs, car leur production matérielle n'est pas considérée comme une source de plus-value. De plus, leur résultat s'évanouit au fur et à mesure qu'il est produit.

Dans la littérature sociologique, lorsqu'une définition du travail est fournie, elle comporte souvent trois éléments : (1) le travail est continu ; (2) il résulte en une production de biens et de services ; et (3) il est accompli pour une rémunération (Anderson, 1964 ; Dubin, 1958).

Toutefois, une définition axée sur ces éléments est problématique si l'on tient compte du travail des femmes : premièrement, parce que les femmes vont et viennent sur le marché du travail, souvent à cause de leur rôle dans la famille ; ensuite, comme le résultat du travail domestique n'est reconnu ni comme un bien, ni comme un service, le travail domestique ne serait pas un travail ; finalement, comme ce travail domestique n'est pas rémunéré malgré son importance économique et sociale, il est a fortiori exclu de ce concept. En fait, le travail rémunéré et le travail domestique sont beaucoup plus

entrelacés que la littérature sur le sujet ne le laisse entendre (Folbre, 1994 ; Hirata, 1997 ; Hochschild 1989 et 1975 ; Kanter, 1977).

En outre, le travail industriel est souvent pris référence de base, en raison des racines historiques du travail et de par le caractère concret et productif du travail ouvrier. Enfin, le travail dans le secteur des services a toujours été classé au bas de l'échelle occupationnelle et méprisé, surtout parce que les travailleurs et travailleuses sont perçus comme étant plus dépendants et plus à la merci d'autres personnes (Sennett et Cobb, 1972 ; Paules, 1991 ; Soares, 1995).

Dejours (1994) propose une autre définition du travail comme « une activité coordonnée utile, (...) l'activité implique un objectif à accomplir, et en même temps une possible prise de distance vis-à-vis d'une tâche prescrite... ». L'aspect « coordonné » peut renvoyer à un collectif de travail, ou aussi à des *rappports sociaux*, des jugements d'autrui, l'appartenance à une communauté professionnelle, etc. » (Dejours, 1994, p.24, souligné par nous).

Nous croyons, toutefois, que cette définition reste encore limitée sur trois aspects : d'abord elle ne prend pas en considération que le genre, comme la race et l'ethnie, sont des éléments constitutifs du travail qui sont en même temps créés et reproduits par le travail. Ensuite, des activités prescrites qui sont effectivement accomplies par les travailleuses et les travailleurs risquent de ne pas être considérées comme travail. Par exemple, doit-on considérer, dans les supermarchés, l'activité de donner la monnaie aux clients, qui fait partie du travail prescrit des caissières, comme du non-travail ? Finalement, définir le travail en termes d'activités pose le problème, soulevé par Karlsson (1995), d'élargir le concept de travail *ad infinitum*. De cette manière si, à un extrême, on sous-estime le travail en l'associant strictement au travail rémunéré, à l'autre on risque de le banaliser et de lui faire perdre son sens. Le travail défini en terme d'activités renvoie à une dimension économique (Marcuse, 1970) qui limite la compréhension du travail en tant que pratique sociale.

Par contre, dans cette nouvelle définition, Dejours (1994) souligne un aspect fondamental du concept, que plusieurs auteurs (Billiard, 1993 ; Hirata, 1997 ; Karlsson, 1995 et Kergoat, 1992) ont récemment mis en évidence, c'est-à-dire le travail comme rapport social.

### LE TRAVAIL EST UN RAPPORT SOCIAL

Le travail est un rapport social : plus qu'un simple lien social, il est « une relation (1) antagoniste, (2) structurante pour l'ensemble du champ social, (3) transversale à la totalité de ce champ social » (Kergoat, 1992, p.16). La conceptualisation du travail en terme de rapport social est importante, car non seulement elle dégage le concept d'un caractère purement économique qui traverse ses multiples définitions (Marcuse, 1970 ; Baudrillard, 1975), mais elle rend possible la prise en considération d'une plus grande complexité et le situe dans un contexte social et historique.

En tant que rapport social, le travail est aussi traversé par d'autres rapports sociaux (Kergoat, 1992). De cette manière, « le travail et l'individu ne sont plus des données de nature pré-existant à une société qui ne ferait qu'en donner une définition spécifique. Au contraire, le travail et l'individu sont toujours situés : ils sont, l'un et l'autre, des

productions sociales, des constructions historiques. Ils sont « co-produits » par une société ou une époque donnée : a fortiori, le rapport au travail et le sens du travail » (Billiard, 1993, p.20).

En tant que rapport social, le travail est socialement construit et il ne peut pas être considéré comme un concept monolithique. Traversé par différents rapports sociaux tels que ceux de race, d'ethnie, de classe, de sexe et d'âge, il produit et en même temps est le produit d'une société. Il est important de souligner que ces rapports sociaux doivent être compris en termes de « coextensivité », autrement dit en terme de recouvrement partiel des uns par les autres (Kergoat, 1992, 1987). Nous croyons que, comme l'a souligné Hirata (1994), « c'est ce passage du primat de l'économique et des rapports d'exploitation à l'affirmation d'un lien indissociable entre oppression sexuelle (et de classe [de race, d'ethnie et d'âge]) et exploitation économique (et de sexe [de race, d'ethnie et d'âge]) qui permet, (...) de re-conceptualiser le travail, de le dynamiser, à partir de l'introduction d'une subjectivité agissante, en même temps « sexuée » et « classée » » (p. 82-83) et qui est aussi marquée par l'âge, la race et l'ethnie.

#### LE TRAVAIL TRAVERSE PAR LES RAPPORTS SOCIAUX DE SEXE

Comme tout rapport social est sexué (Kergoat, 1992), le travail l'est aussi. La plupart du temps, le concept de travail se réfère d'abord au masculin et il est souvent associé au travail rémunéré dans le secteur formel de production des biens (industries primaires et secondaires) et tout ce qui sort de cette catégorisation économique, institutionnalisée et légitimée dans le système symbolique de nos sociétés, n'est pas considéré comme travail (Berger, 1964). Cette conception associée au monde masculin blanc du secteur de production de biens, rémunéré et formel de l'économie pose plusieurs problèmes.

D'abord, les tâches accomplies par les bénévoles ou les tâches qui forment l'ensemble du travail domestique ne sont pas reconnues comme étant du travail jusqu'au moment où elles sont achetées comme un service ou un bien sur le marché. Ceci dénote une inconstance, parce qu'on ne peut pas accepter qu'une activité soit considérée comme du travail seulement si elle est médiatisée par des relations marchandes.

Ensuite, plusieurs dimensions du travail qui ne sont pas très présentes dans le travail des hommes blancs dans le secteur de la production des biens ne sont pas considérées ni reconnues comme étant du travail, par exemple les dimensions émotives et sexuelles du travail que nous allons présenter ici. De plus, comme la majorité des analyses du travail utilisent, même de manière implicite, cette conception masculine et industrielle du travail, il est très laborieux de faire ressortir d'autres dimensions du travail, surtout celles présentes dans le travail des femmes dans le secteur des services, car il est difficile de voir les différences selon le genre lorsque seul le masculin est présent (Acker, 1990).

#### LE TRAVAIL TRAVERSE PAR LES RAPPORTS SOCIAUX DE RACE ET D'ETHNIE

Non seulement le travail est sexué, mais il est aussi traversé par les rapports sociaux de race et d'ethnie. Plusieurs études soulignent que le travail accompli par les immigrant(e)s est souvent celui qui comporte les tâches plus désagréables, épuisantes,

mal rémunérées, peu qualifiées et où les possibilités de formation et d'avancement sont rares (Dupuis, 1997).

Cette ségrégation, selon la race et l'ethnie, prend un caractère de double ségrégation lorsque les rapports sociaux de sexe, de race et d'ethnie se recouvrent. En analysant la participation de la main-d'oeuvre selon la race et le sexe dans le marché du travail anglais, Bruegel (1989) montre que non seulement les travailleuses noires sont au bas de l'échelle, mais que leur position est pire que celle des travailleurs noirs et des travailleuses blanches. Les travailleuses noires travaillent plus d'heures, à temps plein ou à temps partiel et leur travail est toujours plus monotone et routinier lorsqu'on le compare à celui des travailleuses blanches.

Certes les femmes blanches, ainsi que les femmes noires et les femmes migrantes sont affectées par la discrimination et l'oppression sexuelles, mais les femmes noires et les femmes migrantes sont en plus soumises à une discrimination et à une oppression axées sur des rapports sociaux de race et d'ethnie ce qui, la plupart du temps, reste caché dans les approches conventionnelles d'analyse du travail. Le concept de travail se réfère d'abord au monde des hommes blancs.

#### LE TRAVAIL TRAVERSE PAR LES RAPPORTS SOCIAUX DE L'ÂGE

En étant un rapport social, le travail est aussi traversé par les rapports sociaux de l'âge. Au Québec, par exemple, en 1991, 80.7% des jeunes de 15 - 24 ans, ayant un travail se trouvaient concentrés dans le secteur des services (Gauthier, 1997). De plus, le travail des jeunes est aussi plus précaire (Gauthier & Mercier, 1994) et souvent considéré comme un « petit boulot » d'étudiant(e), ce qui lui accorde un statut social moins élevé.

De cette manière, les travailleuses et les travailleurs font aussi l'objet d'une ségrégation et d'une oppression axées aussi sur des rapports sociaux de l'âge : on est parfois trop jeune, parfois trop vieux pour le travail<sup>1</sup>. Ainsi, la plupart du temps, si on prend le travail industriel comme base de la représentation du travail en général, d'un coup on rend invisible l'âge du travail. Le concept de travail se réfère donc au monde des hommes blancs et d'âge moyen.

On voit par ce qui précède que les différents rapports sociaux<sup>2</sup> qui traversent le travail, en se recouvrant, sont des forces centrales dans la détermination et la différenciation des vies des travailleuses et des travailleurs. Donc, si on ne prend pas en considération les différents rapports sociaux qui traversent le travail et si l'on persiste à utiliser le travail industriel pour comprendre et représenter le travail en général, il nous semble invraisemblable qu'on puisse comprendre l'expérience du travail dans son intégralité.

En adoptant cette conception limitée et partielle pour analyser les différents types de travail, on utilise les dimensions, les comportements, les qualifications du travail des hommes blancs, d'âge moyen, dans le secteur industriel et formel, comme étant la représentation du travail humain, ce qui nous amène à sous-estimer, à mal comprendre ou, dans une hypothèse plus optimiste, à ne comprendre que partiellement le travail fait par les femmes, par les femmes immigrantes, les Noir(e)s, les jeunes, les travailleuses et travailleurs dans le secteur des services, etc. En effet, dans la plupart des analyses, le

travail est conçu, analysé, géré, planifié et mesuré comme s'il ne comportait que deux dimensions : l'une physique et l'autre mentale.

#### LE TRAVAIL PHYSIQUE ET LE TRAVAIL MENTAL

La distinction entre les dimensions physique et mentale du travail a été souvent associée à la division entre le travail industriel et le travail des cols blancs. Cette division n'est cependant pas tout à fait exacte, car ces deux dimensions sont toujours présentes dans les différents types de travail, bien qu'en proportions différentes. La dimension mentale étant associée au travail fait par le cerveau, tandis que la dimension physique est associée au travail fait par le corps. De plus, à chacune de ces deux dimensions est associée une charge de travail.

Ces deux dimensions du travail possèdent un caractère dynamique et varient avec le temps, selon, par exemple, les différents paradigmes de production et les différents types de changements technologiques (organisationnels et machineries), parmi d'autres facteurs.

Cependant, si les dimensions physiques et mentales étaient suffisantes pour comprendre une grande partie du travail industriel et du travail des cols blancs, elles sont insuffisantes lorsqu'on analyse le travail dans le secteur des services. Il convient de souligner que, actuellement, dans les sociétés modernes dites avancées, la plus grande partie du travail se trouve dans ce secteur et que plusieurs de ses dimensions risquent de ne pas être considérées ou d'être sous-estimées si on continue à utiliser une conceptualisation du travail centrée sur le travail industriel.

Lorsque les travailleuses, les travailleurs et les clients se rencontrent dans le secteur des services, cette rencontre ajoute des nouvelles dimensions au travail. Elle devient le point d'intersection des rapports sociaux de sexe, de race, d'ethnie, de classe, et d'âge, ce qui ajoute d'autres dimensions importantes et particulières au travail dans ce secteur.

#### LA DIMENSION EMOTIVE - LE TRAVAIL EMOTIF

Certes, les dimensions physique et mentale sont toujours présentes dans le travail, mais d'autres le sont aussi, comme la dimension émotive, qui est très présente dans le secteur des services, mais n'est que rarement considérée. Le travail émotif est défini comme étant la gestion des sentiments afin de créer une apparence faciale et corporelle publiquement observée (Hochschild, 1983). Il possède trois caractéristiques principales : 1) il demande un contact face-à-face ou, au moins, un échange verbal avec le public ; 2) l'attitude et l'expression de la travailleuse ou du travailleur produisent un état émotionnel (par exemple, la confiance, la sécurité, la peur, etc.) chez le client ; et 3) la dimension émotive faisant partie de la tâche, les employeurs peuvent exercer un contrôle sur les activités émotives des employés, à travers, par exemple, la formation et la supervision.

Les travailleuses et travailleurs doivent donc posséder des qualifications émotives pour accomplir leur travail, c'est-à-dire, la capacité de développer une gestion de leurs propres sentiments pour pouvoir accomplir leur travail. Par exemple, il faut sourire

même si on n'en a pas envie. Le sourire fait partie du travail des caissières, des infirmières, des hôtesses de l'air. C'est une « partie qui exige qu'elle coordonne le moi et ses sentiments pour que le travail semble être accompli sans efforts » (Hochschild, 1983, p.8).

Dans les services, les travailleurs et travailleuses sont, dans la plupart des cas, ceux qui passent le plus de temps avec les clients et peuvent être considérés comme les « pare-chocs » entre les clients et l'organisation. Ils sont plus fréquemment exposés à un traitement plus dur, ce qui leur demande une qualification émotive accrue pour gérer leurs émotions en gardant le sourire, leur calme et en maintenant le niveau de service aux clients.

Le genre joue un rôle important dans la façon dont le public traite la travailleuse « car il est accordé moins de statut au genre féminin, la protection (shield) des femmes contre les abus est plus faible ; l'importance aussi de ce qu'elle même pourrait sentir (...) est aussi réduite » (Hochschild, 1983, p.175). On peut ajouter que la race, l'ethnie, la classe sociale et l'âge jouent aussi un rôle important qui recouvre celui du genre dans cette réalité.

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

Un aspect important à considérer est que le travail émotif est lui aussi sexué : il y a une claire division sexuelle du travail émotif, qui, d'après Heller (1980), est conçue à partir d'une division entre l'émotion (féminine) et le rationnel (masculin). Aux hommes sont attribuées les tâches qui demandent d'être agressif, dur, rude, froid, etc. L'homme n'a pas le droit de pleurer, d'être tendre ou affectif. Aux femmes sont attribuées les tâches qui demandent tendresse, gentillesse, délicatesse, sensibilité, intuition, douceur, etc. Dans *les mondes du travail*, cette division du travail émotif est visible : les hommes sont fréquemment orientés vers les emplois où ils doivent être agressifs envers ceux qui transgressent les règles, par exemple les percepteurs de comptes (bill collectors) ou les interrogateurs de la police judiciaire (Sutton, 1991 ; Hochschild, 1983), qui doivent être plus « durs » pour que les clients paient leurs dettes ou pour obtenir la confession d'un crime. Par ailleurs, Hochschild (1983) observe que « les femmes ont plus de chances d'avoir des tâches liées à la maîtrise de l'agression et de la colère dans sa tâche 'd'être gentille' » (p.163). Dans le cas des hôtesses de l'air, par exemple, les hommes et les femmes n'accomplissent pas le même type de travail émotif : les hommes font affaire avec les passagers mal commodes tandis que les femmes vont s'occuper des passagers qui sont plutôt en colère.

Finalement, il faut souligner l'existence d'une « doctrine des sentiments » : il y a des différences dans l'importance attribuée aux sentiments des individus selon leur statut social. Ainsi, les personnes qui possèdent un statut plus élevé ont le privilège d'avoir leurs sentiments reconnus et considérés comme étant importants. Par contre, les sentiments d'un individu qui possède un bas statut social peuvent « n'être pas pris en compte de deux manières : en les considérant comme rationnels, mais sans importance ou en les considérant comme irrationnels et ainsi tout simplement écartés. » (Hochschild, 1983, p.172).

Il résulte de ce qui précède que les individus qui se trouvent au bas de l'échelle sociale - les femmes, les immigrant(e)s, les noir(e)s, les jeunes, les pauvres - ne possèdent pas de « bouclier statutaire » (*status shield*) (Hochschild, 1983), ce qui les rend plus vulnérables aux mauvais traitements, aux abus verbaux et même à différents actes de violence, ce qui transforme carrément le contenu du travail selon le genre, la race/ethnie, l'âge, la classe sociale de l'individu qui l'accomplit.

#### LA DIMENSION SEXUELLE - LE TRAVAIL SEXUEL

Il existe aussi une dimension sexuelle dans le travail. Adkins (1995) fait la différenciation entre le travail sexuel (*sexual work*), celui qui fait appel à la sexualité, par exemple répondre à des insinuations sexuelles, porter un uniforme sexy, et le travail où il y a un échange commercial du sexe (*sex work*) qu'on utilise pour désigner les différents types de prostitution.

Dans le travail sexuel, le corps ou une partie du corps de la travailleuse est instrumentalisé dans la production du service et, la plupart du temps, pour inciter à la consommation de ce service ou pour attirer la clientèle. L'aspect sexuel est présent puisque les travailleuses, pour avoir accès à l'emploi et y rester, doivent être des actrices sexualisées et posséder une apparence « attirante » ou « agréable » ; elles doivent maintenir une certaine apparence : elles ne peuvent pas sembler fatiguées, ni utiliser des bijoux « bizarres » et le maquillage doit rester discret. De cette manière, les femmes doivent non seulement avoir une bonne apparence pour être embauchées, mais « elles doivent aussi maintenir cette bonne apparence comme une condition pour garder leur emploi ; de plus, comme les femmes n'ont pas d'autre choix que d'accepter certains standards d'apparence, on peut dire qu'une part de leur travail est de rester 'en forme' » (Adkins, 1992, p. 216).

En outre, même si nous n'allons pas développer ici cet aspect pour une question de place, il faut remarquer que le travail sexuel est aussi traversé par les rapports sociaux de sexe, par exemple : l'exploitation de la virilité masculine (Dejours, 1997) ou de la « muliérité » (Molinier, 1998) ; par les rapports sociaux de race et d'ethnie, par exemple : l'exploitation de l'exotisme des travailleuses et travailleurs noirs, asiatiques ou « latinos » dans l'industrie de la pornographie ; et par les rapports sociaux de l'âge, par exemple : l'exploitation des jeunes adolescentes dans l'industrie de la mode.

Finalement, on doit remarquer que le travail sexuel peut aussi exiger une grande gestion des émotions des travailleuses ; c'est du travail émotif. Ainsi, les travailleuses utilisent un double ensemble de qualifications, celui lié au travail sexuel et celui lié au travail émotif, mais qui, généralement, sont considérés comme de la gentillesse, de la politesse ou la façon féminine d'être.

#### METHODOLOGIE

Dans ce projet, nous avons privilégié l'approche qualitative pour comprendre le travail des caissières et ses enjeux, au Brésil et au Québec. Nous croyons que si on veut comprendre le travail, il faut qu'on sache que le savoir premier, essentiel, est dans la tête des ouvriers et des ouvrières et qu'il y a une rationalité dans leurs comportements

(Foucault, 1994). Ainsi, dans 20 différents supermarchés, 106 caissières et 32 gestionnaires ont été interviewés au Québec (Québec et Montréal) et au Brésil (São Paulo).

Parmi les 56 caissières brésiliennes, nous avons pu interviewer 8 caissiers. Nous n'avons pas eu de caissiers au Québec, dans la mesure où les supermarchés visités n'en employaient pas. Au Brésil, les jeunes (moins de 25 ans) constituent plus de la moitié des personnes interviewées. Par contre, au Québec, on a une distribution bi-modale, une première concentration a trait aux jeunes de moins de 25 ans (42%) et une seconde concerne des personnes plus âgées (26%). Selon nos propres observations sur le terrain, ces deux types de distributions nous semblent correspondre à la réalité des deux pays.

Le choix de deux sociétés a été fixé sur plusieurs aspects. D'abord, le travail à la caisse est un emploi traditionnellement féminin dans les deux sociétés. Ensuite, l'évolution historique des supermarchés brésiliens et québécois a été semblable : des petits commerçants 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. En troisième lieu, le stade de développement technologique, au moment où cette recherche a été conduite, était équivalent : dans les deux pays, on pouvait trouver des magasins automatisés et non automatisés. Finalement, étant familier des deux cultures, nous avons pu élaborer un jugement qualitatif qui nous a permis d'établir une équivalence entre les sociétés étudiées.

Malgré ces ressemblances, il faut être conscient des différences entre le Brésil (São Paulo) et le Québec, surtout en termes de développement économique, de bien-être social et de culture.

Les magasins ont été choisis selon trois critères : d'abord, leur appartenance à différentes chaînes, ensuite une localisation géographique diversifiée selon le profil socio-économique des quartiers : du moins favorisé au plus favorisé. Finalement, nous avons choisi différentes tailles de supermarchés (des petites et des grandes surfaces), car la taille de l'organisation peut avoir une influence sur l'organisation du travail et ses effets sur la santé des travailleuses (Billette et col., 1990 et 1986).

Dans les deux sociétés, nous avons pu entrer dans les supermarchés grâce à l'ouverture manifestée par les propriétaires. 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 assurée de la confidentialité et de l'anonymat de l'entrevue.

Toute personne sollicitée était libre d'accepter ou de refuser l'entrevue. Il en était de même pour l'enregistrement. Pendant les entrevues, nous n'avons jamais exercé de pression pour obtenir une réponse, car nous croyons que « la tâche n'est jamais neutre par rapport à l'entourage affectif du travailleur [sic] ; il peut parler de sa tâche ou il doit se taire ; parfois il faut cacher à autrui le contenu de son travail » (Dejours, 1993, p. 63).

Finalement, nous avons interviewé au moins un gestionnaire par supermarché afin de pouvoir saisir quelques dimensions qui ne sont pas toujours évidentes ou connues des caissières, par exemple : les politiques d'embauche et les contrôles du personnel

parmi d'autres politiques de gestion des ressources humaines. Ces entrevues ont été réalisées comme celles des caissières.

Dans la partie qui suit, nous présentons le travail des caissières des supermarchés au Brésil et au Québec, pour exemplifier les différentes dimensions du travail qui restent souvent dans l'ombre lorsqu'on utilise le travail industriel comme base de la représentation du travail en général.

#### « SI LOIN, SI PROCHE » : LE TRAVAIL DES CAISSIÈRES DE SUPERMARCHÉS

Le travail de caissières dans les supermarchés nous semble stratégique, car en plus d'être le point de rencontre (Giddens, 1990) entre l'organisation et la clientèle, il est celui par lequel l'argent entre dans l'organisation. Ce travail exemplifie bien une bonne partie du travail dans le secteur des services. C'est un travail familial, car il fait partie des routines de notre vie quotidienne. Il est pourtant mal connu.

Malgré son importance et sa familiarité, il a été rarement traité comme une question sociologique et, dans la plupart des analyses existantes, l'utilisation d'une conception du travail axée sur le travail industriel masculin, marquée par l'absence de l'âge, de la race et de l'ethnie, a rendu difficile sa compréhension. Dans les études ergonomiques, par exemple, l'utilisation de cette conception du travail industriel, dévêtu des rapports sociaux, est évidente et le travail à la caisse est présenté d'une manière statique, comme si le travail avait été observé à un moment où le magasin était fermé, c'est-à-dire que les rapports entre les travailleuses, les travailleurs et la clientèle sont systématiquement « oubliés ». Un fait préoccupant, car les travailleuses interviewées ont été unanimes à nous rapporter que répondre aux clients était la tâche la plus centrale dans leur vie au travail :

*La première des choses, c'est qu'on rencontre le client (Caissière québécoise 4).  
L'essentiel, d'après moi, c'est de bien répondre le client (Caissière brésilienne 1).*

#### LE TRAVAIL DES CAISSIÈRES AU CARREFOUR DES RAPPORTS SOCIAUX

D'abord, il est clair que le travail à la caisse a un genre : le féminin. Dans les deux sociétés, c'est un travail traditionnellement féminin où non seulement la gestion souhaite que ce travail soit fait par une femme (Soares, 1996), mais aussi la clientèle. Cela est très clair lorsqu'on parle avec les caissiers qui nous ont tous rapporté la préférence des client(e)s :

*Des fois, par exemple, je suis à la caisse 20 et ma collègue est à la caisse 19, on est un à côté de l'autre, ben le client arrive et il va toujours choisir la caisse de ma collègue, je ne sais pas pourquoi, mais ils choisissent toujours la caisse où il y a une femme, mais quand il y a du mouvement ils n'y ont pas de choix (Caissier brésilien 15).*

Ce type de *trouble de genre* (Butler, 1990) de la part de la clientèle est aussi mentionné par les gestionnaires pour justifier l'inexistence des hommes à la caisse dans les supermarchés québécois :

*C'est plutôt la faveur du public qui m'ont désisté à engager des hommes comme caissier (...) on m'avait dit que les gens jugeaient le caissier comme un être pas masculin. Plutôt mi-féminin,*

*mi-masculin, ok? Il y avait déjà un préjugé devant cet individu là il faisait un travail de femme et non un travail d'homme, ok? Pour eux [la clientèle] ce n'était pas nécessairement un homme à 100%. C'était plus un le terme est cru là, plutôt un candidat avec des tendances légèrement homosexuelles si on veut, les préjugés que j'avais des clients (Gestionnaire québécois 2).*

Le travail à la caisse est aussi marqué par la race et l'ethnie. Autrement dit, c'est un travail de femmes blanches : 90% le sont, au Brésil comme au Québec. Au Brésil, une grande partie des caissières étaient des « nordestinas »<sup>3</sup> et au Québec, nous n'avons rencontré que peu de caissières immigrantes. Toutes les caissières noires, interviewées dans les deux sociétés, ont rapporté des histoires de racisme qu'elles avaient subies, surtout de la part de la clientèle :

*La cliente m'a dit : « Il fallait être une nègre pour interdire ça ». Moi je suis restée sans rien dire, mais ma volonté était de dire: non madame, je suis noire mais je sais travailler très bien, j'ai suivi les normes de l'entreprise, mais j'ai laissé passer, on a besoin [de l'emploi] (Caissière brésilienne 45).*

*Il y a eu un client qui m'avait traité de sale nègre, de retourner dans mon pays, que je servais mal les clients, que je faisais mal ma job, pourquoi que j'allais pas ailleurs (Caissière québécoise 43).*

D'après nos entrevues, il nous semble clair que la relation entre la clientèle et la caissière est marquée par les rapports sociaux de classe. Les caissières se rendent compte de ces différences, surtout lorsqu'elles ont travaillé dans différents supermarchés situés dans des quartiers différents du point de vue socio-économique.

*Là-bas les clients étaient plus simples. Ici, il y a seulement des gens d'une classe sociale plus élevée (...) le traitement n'est pas pareil (Caissière brésilienne 44).*

*Ici les gens sont snobs, mais je peux pas dire qu'ils sont pas gentils, ils sont très gentils mais ils sont plus hautains (Caissière québécoise 22).*

Lorsque les caissières ont travaillé dans des quartiers riches et pauvres, la différence de classe est toujours présentée d'une façon claire : « *Ah mon Dieu! Non c'est le jour et la nuit ça... c'est pas pareil* », nous rapporte une caissière québécoise qui a travaillé dans un quartier riche et dans un des quartiers les plus pauvres de Québec ; le meilleur lieu pour travailler était perçu comme étant le quartier plus pauvre.

Les différences sociales sont perçues par les caissières, non seulement en fonction de la localisation géographique des magasins, mais aussi à travers la communication non verbale, c'est-à-dire à travers l'idiome et le symbolisme du corps (Goffman, 1963).

*La plupart, c'est des gens de professions. Tu les vois par leurs habillements, par leur coiffure, le maquillage, enfin tout et on dirait plus : que pour eux-autres, nous autres, on n'est pas rien, mais c'est pas la même chose. Souvent, ils vont lever les mains mais c'est pas pareil, on voit par leurs gestes, par leur habillement aussi, tu vois que c'est pas le même milieu que c'est des gens, des professionnels. Ça les enlève pas leur gentillesse, mais tu vois que c'est pas les mêmes gestes (Caissière québécoise 22).*

On peut remarquer que les recouvrements des rapports sociaux de classe, de sexe, de race et d'ethnie introduisent des différences importantes dans le travail à la caisse.

Ces recouvrements peuvent avoir un impact non seulement dans la charge de travail physique (par exemple la présence d'un caissier dans un supermarché peut signifier qu'une caissière aura une charge de travail plus élevée lorsque le supermarché n'est pas trop achalandé), mais surtout, ce sera dans les dimensions émotives et sexuelles que ces recouvrements des rapports sociaux auront un impact particulier dans le travail à la caisse.

#### LES CAISSIÈRES METTENT LES GANTS BLANCS : LA GESTION DES ÉMOTIONS À LA CAISSE

La gestion de ses propres sentiments, ainsi que la gestion des sentiments de la clientèle font partie de la vie quotidienne des caissières de supermarchés. Dans toutes les entrevues et à différents moments, nous avons pu remarquer cette gestion des sentiments, ainsi que l'utilisation des qualifications émotives pour que le travail puisse être accompli.

*On doit être une personne souriante, sans démontrer ce que tu ressens (...) faire les choses avec attention. Je crois que tout ça ce sont des tâches de la caissière (Caissière brésilienne 33).*

*Puis des fois, tu as pas le goût de sourire, mais tu te dis « ben écoute, ma job c'est ça, mon gagne-pain, c'est la clientèle, puis je me dois de leur sourire le plus possible ». Certain que des fois tu as pas le goût. Mais tu te dis on va faire un petit effort (Caissière de supermarché québécois 50).*

L'utilisation des qualifications émotives, développées à travers les années d'expérience de travail, est aussi présente dans toutes les entrevues que nous avons conduites, surtout lorsque les caissières nous expliquent comment elles gèrent une situation problématique ou comment elles s'y prennent pour venir à bout d'un client « problème » :

*Ben là je le sais pas... tu deviens un peu psychologue aussi en même temps parce que tu peux juger... comme moi je suis très facile là-dessus, tu regardes la personne (...) tu le sens si la cliente ou le client est un peu nerveux, ses gestes ou quelque chose... là tu te dis « bon, je suis mieux d'être plus patiente avec lui parce qu'il a l'air à être nerveux, il a l'air à être pressé ». C'est toutes des choses que tu peux détecter, comprends-tu. Mais vraiment... peut-être qu'on apprend à la longue et on s'en rend même pas compte nous-mêmes comment est-ce qu'on peut s'en sortir (Caissière de supermarché québécois S07).*

*La madame est arrivée à ma caisse et elle ne m'a même pas regardée, alors je lui ai dit : « Bonjour Madame! » et elle m'a dit : « ce quoi que tu as dit? » Et je lui ai dit « Bonjour n'est-ce pas? » Et elle m'a dit : « tu ne sais même pas comment tu m'as monté le moral, j'ai eu une journée terrible au boulot, j'ai failli donner ma démission, alors j'arrive ici et tu me traites bien, tu m'as fait du bien. » (...) Alors, on se sent bien d'avoir fait du bien (Caissière brésilienne 14).*

On peut reconnaître, à partir du discours des caissières, la dimension émotive du travail consistant à relever le statut et le bien-être de l'autre, donc la gestion de ses sentiments, « un effort invisible qui, comme dans le travail ménager, n'est pas considéré comme un travail mais qui est tout de même décisif pour que d'autres tâches soient accomplies » (Hochschild, 1983, p.167). De plus, il faut reconnaître que c'est aussi un effort crucial pour la qualité du service rendu et, par conséquent, pour la satisfaction du

client : deux facteurs importants dans la réussite commerciale d'un magasin dans un marché très compétitif.

En outre, les différences de classes sociales interviennent dans le travail émotif. Hochschild (1983) a souligné que le travail émotif affecte les travailleurs et travailleuses différemment selon leur classe sociale et que les classes moyennes et supérieures sont celles qui demandent le plus de travail émotif, ce que nous avons pu constater pour la majorité des caissières interviewées.

*J'ai travaillé dans un quartier qui est beaucoup plus pauvre, qui est peut-être aussi plus âgé. Ici, c'est plus jeune, c'est plus riche, plus argenté, la différence est énorme (...) Les gens ce n'est pas parce qu'ils sont pauvres, qu'ils sont pas fins, qu'ils sont pas polis (...) La personne la plus chialeuse d'après moi, c'est le plus fortuné parce qu'ils ont les moyens de payer pour un service impeccable, correct. Je pense que c'est le plus chialeur. La personne qui a pas d'argent, elle va avoir un petit sac, pis elle va s'en aller à son petit bonheur, elle a pas connu d'autre chose peut-être. Je pense que c'est le pire magasin que j'ai fait du côté chialage (Caissière québécoise 21).*

*Le traitement n'est pas le même parce que la caissière peut être en colère, mais si elle passe une personne d'un niveau social plus élevé, elle doit se contrôler, alors que si elle passe une personne d'un niveau social plus bas elle ne veut rien savoir, elle est en colère et elle exprime cette rage, alors là il y a une différence (Caissière brésilienne 44).*

Ce qui nous semble clair dans les deux discours, c'est la présence de la variable classe sociale comme un facteur médiateur du travail émotif accompli par la caissière. Dans le discours de la caissière québécoise, l'âge peut aussi avoir une certaine influence. Pourtant, il faut considérer qu'on voit ici la dimension de classe telle que perçue par les caissières.

Les rapports sociaux de race et d'ethnie influencent aussi la quantité de travail émotif à accomplir, car une caissière noire fait plus de travail émotif qu'une caissière blanche, puisqu'elle doit en plus faire une gestion de ses propres émotions pour faire face au racisme comme le montre le discours de la caissière brésilienne 45, lorsqu'elle « laisse passer », même si elle avait l'envie de riposter et même si elle était consciente d'avoir suivi les normes établies par l'organisation. Bref, elle fait une gestion de ses propres émotions pour passer à travers la situation, ce qui nous amène à croire qu'un même travail, dans une même organisation, peut avoir différents sens et différentes charges émotives selon les recouvrements des rapports sociaux en question.

#### LA TRAVAIL SEXUEL À LA CAISSE

Dans les supermarchés, le contrôle du corps des travailleuses est une des dimensions les plus apparentes de cette dimension sexuelle. Dans les règles et politiques des supermarchés, on trouve une vaste liste de consignes qui standardisent l'apparence physique des caissières. Les travailleuses sont orientées sur la façon dont elles doivent paraître, comment leurs cheveux doivent être coiffés, sur le style de maquillage, sur la façon de porter les uniformes, les chaussures, etc.

On pourrait toujours essayer de faire remarquer que ce sont des règles dites formelles et que, dans la pratique, cela peut être nuancé par la « négociation continue de

l'ordre » dont nous parle Edwards (1994). Cependant, plusieurs caissières et plusieurs gestionnaires nous ont apporté des témoignages qui amènent à croire que ces règles sont bien appliquées :

*Notre standard de caissière ici est très bon ; la scolarité, l'apparence, le contact, le dialogue (...). Lorsqu'on est ouvert ici, si vous regardiez il semblait qu'on avait 180 modèles, seulement des poupées, une chose de fou. Toute de suite elles ont commencé à changer d'emplois. (...) Ainsi on a diminué un peu le profil de l'employée et ça marche, on n'a plus de problème (Gestionnaire de supermarché brésilien 12).*

*Ça fait qu'eux autres doivent constamment travailler à leur aspect esthétique et l'accueil. C'est pour ça qu'elles sont très importantes dans un supermarché. [Qu'est-ce que l'esthétique d'après vous?] Esthétique, c'est... une apparence soignée. Je dis pas « top magazine » mais... je dis pas non plus avec de la ouate des oreillers dans les cheveux, puis une face macabre puis de la crotte dans les yeux là, tu sais. C'est... c'est du public, ça revient au public l'image qu'on a de soi-même. C'est une loi non écrite mais qui fait... qu'on parle d'alimentation, qu'on parle de restauration, c'est la même base, la base est pareille : c'est l'accueil. Il faut oublier qu'on est caissière, il faut oublier qu'on fait ça : on accueille, on vend notre service, on vend le produit (Gestionnaire de supermarché québécois S03).*

Un autre gestionnaire québécois nous a expliqué l'absence de l'uniforme et l'apparence « *underground* » des caissières dans son magasin comme une façon d'attirer la clientèle, vu que son établissement était situé dans un quartier considéré comme « alternatif », où se concentrent beaucoup de jeunes et d'étudiants. Ainsi, le corps de la travailleuse devient une stratégie de marketing.

On constate, dans les supermarchés québécois et brésiliens, la modernisation du pouvoir patriarcal dont Bartky (1988) parle : autrement dit, la féminité normative d'aujourd'hui est de plus en plus centrée sur la sexualité et l'apparence des femmes. Cette féminité normative est incorporée et utilisée dans la gestion des supermarchés.

Le marketing à double sens vise toujours à exploiter cette dimension sexuelle du travail, ce qui induit les clients à traiter les travailleuses comme des actrices sexualisées. Par exemple, un supermarché québécois avait comme slogan « c'est toujours un plaisir ». De cette manière, il faut qu'on considère aussi la tâche qu'on peut définir comme : le refroidissement diplomatique du client, c'est-à-dire « répondre aux insinuations d'ordre sexuelles », ou le harcèlement sexuel, comme faisant partie du travail.

Dans les supermarchés brésiliens et québécois, la majorité des caissières (95%) ont rapporté des cas de harcèlement sexuel qui s'avèrent être surtout des abus verbaux à connotations sexuelles : les blagues, les commentaires, les insinuations, les propositions, les invitations, mais qui peuvent aller jusqu'aux avances physiques : les pincements, les becs et, dans un cas le client suivait même, en voiture, la caissière après son quart de travail.

*Il y a toujours des petites blagues (...) à quelle heure sors-tu? Puis-je t'attendre dehors? (Caissière brésilienne 28).*

*Il y a toujours... des petites histoires. Qu'est-ce que tu fais ce soir? Des choses comme ça là (Caissière québécoise 2).*

Pour faire face à cette réalité, les caissières utilisent beaucoup de qualifications, en particulier la diplomatie, très valorisée dans les métiers masculins mais « invisible » dans les métiers typiquement féminins. L'humour est aussi très utilisé comme stratégie de résistance face au harcèlement sexuel (Soares, 1997). Il faut souligner que ce type de stratégie de résistance demande un haut niveau de qualification puisqu'elle englobe plusieurs dimensions importantes. Dans l'impossibilité d'affronter directement le client, il faut se rappeler la nécessité de garder son emploi et l'existence de l'idéologie centrée sur l'idée que « le client a toujours raison » ; il faut donc être courtoise. La caissière s'aperçoit aussi du contexte inégal où elle se trouve et elle fait une gestion de ses émotions. Elle réussit à transformer la situation avec une blague, usant de la diplomatie. Cela ne veut pas dire qu'elle trouve cette situation drôle, mais l'humour l'aide à garder le contrôle de la situation. De cette manière, la travailleuse fait face à un double pouvoir : le pouvoir en tant que client et le pouvoir en tant qu'homme.

#### QUELQUES IMPLICATIONS POUR LA GESTION ET LA RECHERCHE

Nous croyons qu'une réflexion sur le concept même de travail est importante, non seulement dans le domaine de la recherche académique, mais aussi dans la pratique administrative pour qu'on puisse approcher, le plus possible, les significations du travail « réel ». Comme la montre Morin (1993), dans les organisations contemporaines la question du sens du travail est inévitable, pour les travailleuses et les travailleurs comme pour les gestionnaires. En fait, une gestion moderne devrait considérer que le travail n'est pas une simple activité économique. Ainsi, les gestionnaires devraient-ils revaloriser les fonctions expressives du travail, faciliter l'individuation des employés, stimuler leur engagement vers des activités porteuses de sens, comme le suggère Morin (1993), et aussi prendre en considération les différentes dimensions du travail. Certes, une telle entreprise demande plus d'efforts et de savoir-faire, dans la mesure où elle complexifie la gestion. Pourtant, une telle approche peut rendre la gestion très intéressante et plus efficace, puisque l'on touche davantage la réalité. Il est certes plus facile de pratiquer la politique de l'autruche (en faisant semblant de croire que travailleuses et travailleurs laissent leurs émotions ou problèmes à la porte de l'entreprise) que de promouvoir une gestion prenant en considération la complexité des émotions humaines.

Accepter que le travail comporte une dimension émotive signifie aussi abandonner l'idée du travail comme une activité seulement rationnelle qui peut être contrôlée, planifiée et prévue. Cela n'est pas une tâche facile, car reconnaître cette dimension émotive implique aussi reconnaître une certaine impuissance face au travail qui ne peut pas être complètement connu et compris. Autrement dit, les gestionnaires doivent accepter de faire confiance aux personnes qu'ils emploient. D'après Giddens (1990), la confiance est liée à l'absence du contrôle de la totalité de l'information, dans le temps et dans l'espace, sur un système ou une personne. Dans ce cas, une définition du travail comme rapport social est importante puisque la confiance est essentielle pour la stabilité des rapports sociaux (Blau, 1964). En effet, la confiance est le ciment des rapports sociaux et, comme le montre Morin (1996), elle est un des piliers sur lesquels on bâtit des relations humaines satisfaisantes dans les organisations modernes.

Une (re)conceptualisation du travail mettant en évidence ses différentes dimensions favorise aussi une rupture avec la gestion taylorienne qui persiste à considérer les travailleurs et les travailleuses comme une variable économique de type *Homo Economicus*. En fait, le travail n'est pas simplement un gagne-pain. Certes, la dimension éco-

nomique est importante, mais elle n'est souvent pas l'unique raison pour laquelle les travailleuses et travailleurs changent d'emplois. Selon Rubin (1992), ils (elles) changent d'emplois non seulement pour des salaires plus élevés et de meilleures conditions de travail, mais aussi pour un travail dans lequel ils (elles) puissent trouver du sens, une raison d'être et de la dignité.

Finalement, la gestion devrait essayer de développer davantage la confiance au lieu d'essayer d'éliminer ou d'ignorer tout ce qui sort du rationnel et de l'économique, comme le font les gestionnaires des supermarchés en essayant de tout contrôler. Par exemple, dans les supermarchés québécois et brésiliens, les pratiques de gestion visent un contrôle total du travail à la caisse et cherchent même à contrôler le temps pris pour aller aux toilettes !<sup>5</sup> A l'aide de la surveillance électronique incorporée dans le lecteur optique, il est possible de surveiller toutes les transactions effectuées à la caisse ainsi que le temps alloué pour chaque transaction. De cette manière, le gérant peut savoir, par exemple, combien de fois la caissière a ouvert son tiroir-caisse, le temps moyen passé avec les clients, les différentes formes de paiement reçues, etc.

Essayer d'obtenir un contrôle total du travail accompli est une tâche inutile, puisqu'on sait que le travail prescrit n'est qu'une fiction et qu'« aucune situation de travail n'est réductible à des objectifs utilitaires, parce que, pour travailler, il faut aussi vivre ensemble, et parce que tout travail engage le corps, l'intelligence, les intuitions, l'être humain dans ce qu'il a de plus intime. L'enjeu ultime est donc celui du sens du travail ou de son non-sens » (Dejours, 1994, p. 22). Il est donc important que la gestion soit axée, de plus en plus, sur le développement des rapports mutuels de confiance pour qu'on puisse avoir un travail ayant du sens.

En ce qui concerne la recherche, une réflexion sur le concept de travail est fondamentale, d'abord parce qu'on risque de parler de choses différentes en utilisant un même mot, ce qui rend difficiles les approches multidisciplinaires.

Il est aussi important de faire une réflexion sur le travail, parce qu'on risque d'en adopter une conception limitée, partielle et biaisée et de l'utiliser pour analyser le travail essentiellement à partir des caractéristiques et des dimensions présentes dans le travail des hommes, blancs, d'âge moyen, dans le secteur formel de production des biens. Cette mauvaise compréhension conceptuelle du travail nous amène, dans une perspective plus optimiste, à sous-estimer le travail accompli par les femmes, les Noir(e)s, les immigrant(e)s et les travailleurs et travailleuses du secteur des services. A la limite, cette mauvaise compréhension nous amène à reproduire des stéréotypes et nous empêche même de comprendre notre objet de recherche.

Ainsi, la recherche, qui devrait en principe faire la lumière sur *les mondes du travail* en général, focalise sur le travail des hommes blancs et laisse dans l'ombre la majorité des travailleuses et des travailleurs. De cette manière, nous croyons que si on veut comprendre le travail et ses multiples significations, il faut d'abord le repenser et prendre en considération ses différentes dimensions : physique, émotive, mentale, sexuelle, qui dans la pratique, interagissent mutuellement et ne peuvent pas être isolées comme nous l'avons fait ici. Certes, cela nous amène un degré de complexité et un défi plus grands, mais cela nous approche plus de la réalité du travail et nous permet de commencer à voir et à comprendre ceux qui ont été laissés dans l'ombre depuis longtemps.

## Notes

- <sup>1</sup> Il faut aussi considérer non seulement les jeunes, mais aussi les travailleuses et travailleurs plus âgé(e)s. Pour une question de place nous n'allons pas développer cette question ici.
- <sup>2</sup> Pour une question de place nous n'avons pas développé le travail en tant que rapport social traversé par les rapports sociaux de classe. Cependant, il faut souligner que nous considérons cela comme une prémisse. Le travail est un rapport social « classé ».
- <sup>3</sup> « Nordestino(a) » c'est la personne née dans la région nord-est du Brésil. Le fait d'être originaire de cette région du Brésil, à São Paulo, est un fait chargé de préjugés. Pour une présentation de cette question, voir Penna (1992).
- <sup>4</sup> Voir notamment Fineman (1993) pour un panorama de la complexité des émotions dans les organisations.
- <sup>5</sup> L'obsession d'un contrôle total du temps de travail semble devenir de plus en plus populaire parmi les pratiques de gestion de différents secteurs. Pour le cas de l'industrie japonaise voir Hirata (1996).

## Références

- Acker J. (1990). Hierarchies, jobs, bodies : A theory of gendered organizations. *Gender and Society*, 4 (2), 139-158.
- Adkins L. (1992). Sexual work and the employment of women in the service industries. In: M. Savage & A. Witz. *Gender and bureaucracy*. Oxford, Blackwell Publishers, 207-228.
- Adkins L. (1995). *Gendered work: sexuality, family and the labour market*. Buckingham, Open University Press.
- Anderson N. (1964). *Dimensions of work: the sociology of a work culture*. New York, David McKay Company.
- Arendt H. (1983). *A condição humana*. Rio de Janeiro, Forense.
- Bartky S.L. (1988). Foucault, femininity, and the modernization of patriarchal power. In: I. Diamond & L. Quinby. *Feminism & Foucault: reflections on resistance*. Boston, Northeastern University Press, 61-86.
- Baudrillard J. (1975). *Le miroir de la production*. Paris, Galilée.
- Berger P. (1964). *The human shape of work*. New York, Macmillan.
- Billette A. & Bouchard R. (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., Carrier M. & Bernier M. (1990). The social organization of work and health problems: a study of word processing secretaries in large bureaucraties. In: D. Berthelette & L. Berlinguet. *Work with display units 89*. Amsterdam, North Holland.
- Billiard I. (1993). Le travail : un concept inachevé. *Education permanente*, 116, 19-32.
- Blau P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York, Wiley.
- Braverman H. (1981). *Trabalho e capital monopolista*. Rio de Janeiro, Zahar Editores.
- Bruegel I. (1989). Sex and race in the labour market. *Feminist Review*, 32, 49-68.
- Butler J. (1990). *Gender trouble - feminism and the subversion of identity*. New York, Routledge.

- Dejours C. (1993). *Travail: usure mentale - Essai de psychopathologie du travail*. Paris, Bayard Éditions.
- Dejours C. (1994). Le sens du travail. *Politix La Revue*, 7, 19-24.
- Dejours C. (1997). Virilité et stratégies collectives de défense dans les nouvelles formes d'organisation du travail. *Les cahiers du Mage*, 3/4, 147-158.
- Dubin R. (1958). *The world of work*. Englewood Cliffs, Prentice-Hall, Inc.
- Dupuis J.-P. (1997). Intégration des immigrants et conquête des marchés internationaux : le difficile apprentissage des différences culturelles. In: J.-P. Dupuis & A. Kuzminski. *Sociologie de l'économie, du travail et de l'entreprise*. Montréal, Gaëtan Morin, 193-243.
- Edwards P.K. & Whitston C. (1994). Industrial discipline, the control of attendance, and the subordination of labour : towards an integrated analysis. *Work, Employment & Society*, 3(1), 1-28.
- Febvre L. (1948). Travail : évolution d'un mot et d'une idée. *Journal de psychologie normale et pathologique*, no. spécial, 19-28.
- Fineman S. (1993). *Emotion in organizations*. Newsbury Park, Sage.
- Folbre N. (1994). *Who pays for the kids? Gender and the structures of constraint*. London, Routledge.
- Foucault M. (1994). *Dits et Écrits*. Paris, Gallimard, 4 vols.
- Gauthier M & Mercier L. (1994). *La pauvreté chez les jeunes. Précarité économique et fragilité sociale*. Québec, Institut québécois de recherche sur la culture.
- Gauthier M. (1997). Les jeunes et le travail : un terrain mouvant. In: J.-P. Dupuis & A. Kuzminski. *Sociologie de l'économie, du travail et de l'entreprise*. Montréal, Gaëtan Morin, 246-286.
- Giddens A. (1990). *The consequences of modernity*. Stanford, Stanford University Press.
- Goffman E. (1963). *Behavior in public places*, New York, Free Press.
- Hamilton P. (1980). Social theory and the problematic concept of work. In: G. Esland & G. Salaman. *The politics of work and occupations*. Toronto, University of Toronto Press.
- Heller A. (1980). The emotional division of labor between the sexes. *Social Praxis*, 7(3-4), 205-218.
- Hirata H. (1994). Rapports sociaux de sexe et division du travail : contribution à la discussion sur le concept de travail. In: J. Bidet & J. Texier. *La crise du travail*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Hirata H. (1996). Division sexuelle du travail et du temps au Japon. In: H. Hirata & D. Senotier. *Femmes et partage du travail*. Paris, Syros.
- Hirata H. (1997). *Travail et division sexuelle du travail - Comparaisons internationales du travail industriel*, Yvelines, Université de Versailles Saint-Quentin.
- Hochschild A.R. (1975). Inside the clockwork of male careers. In: F. Howe. *Women and the power to change*. New York, McGraw Hill Books, 47-80.

- Hochschild A.R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, University of California Press.
- Hochschild A.R. (1989). *The second shift*. New York, Viking.
- Kanter R.M. (1977). *Men and women of the corporation*. New York, Basic Books.
- Karlsson J.C. (1995). The concept of work on the rack. *Research in the sociology of work*, 5, 1-14.
- Kergoat D. (1987). Em defesa de uma sociologia das relações sociais. Da análise crítica das categorias dominantes à elaboração de uma nova conceitualização. In: A. Kartchevsky. *O sexo do trabalho (Le sexe du travail)*. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 79-93.
- Kergoat D. (1992). A propos des rapports sociaux de sexe. *M*, 53, 16-19.
- Luhmann N. (1979). *Trust and power*. New York, John Wiley and Sons.
- Marcuse H. (1970). Les fondements philosophiques du concept économique de travail. In: H. Marcuse. *Culture et société*. Paris, Les Éditions de Minuit, 7-60.
- Marx K. (1983). *O capital - Vol.1*. São Paulo, Abril Cultural.
- Molinier P. (1998). Les femmes «font» la différence. *Le journal des psychologues*, 155, 42-45.
- Morin E. (1993). *Le sens du travail*. Montréal, École des HEC.
- Morin E. (1996). *Psychologies au travail*. Montréal, Gaëtan Morin Éditeur.
- Paules G.F. (1991). *Dishing it out: power and resistance among waitresses in a New Jersey restaurant*. Philadelphia, Temple University Press.
- Penna M. (1992). *O que faz ser nordestino*. São Paulo, Cortez Editora.
- Rubin L.B. (1992). *Worlds of pain - life in the working-class family*. New York, Basic Books.
- Sennet R. & Cobb J. (1972). *The hidden injuries of class*. New York, W.W. Norton and Co.
- Soares A. (1995). *Les (més)aventures des caissières dans le paradis de la consommation: Une comparaison Brésil - Québec*. Thèse de doctorat, Département de sociologie, Québec, Université Laval.
- Soares A. (1996). Le (non) choix d'être caissière. In: L. Mercier & R. Bourbonnais. *Le travail et l'emploi en mutation*. Montréal, Acfas.
- Soares A. (1997). La solidarité comme stratégie de résistance : Les caissières des supermarchés au Brésil et au Québec. In: A. Soares. *Stratégies de résistance et travail des femmes*. Montréal et Paris, L'Harmattan, 185-215.
- Smith A. (1950). *An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations*, 6<sup>ème</sup> édition. London, Methuen.
- Sutton R.I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions : the case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 11, 322-336.
- Thoits P. (1996). Managing the emotions of others. *Symbolic Interaction*, 19(2), 85-109.