

In: Molinier, P. & Weber-Hervé, V. (1997). Actes du colloque international de psychodynamique et psychopathologie du travail. CNAM : Paris, Tome II

## La peur dans le jardin d'Éden : le travail des caissières au Brésil et au Québec

• Angelo Soares

*Docteur en sociologie,  
Chercheur associé au CINBIOSE, Université du Québec à  
Montréal*

Vivre quand tout lâche,  
quand tout casse,  
quand tout clash,  
(...) J'ai peur de tout.

*J.-J. Goldman*

Lorsqu'on entre dans un supermarché, on se croit dans le jardin d'Éden où tout est mis en oeuvre pour le bonheur des individus. En effet, le supermarché peut être considéré comme la version capitaliste du jardin d'Éden, où on peut constater deux moments distincts : dans un premier temps, on trouve le désir. C'est une sorte de fête collective où les adultes, les jeunes et les enfants remplissent leurs chariots. Au moment de passer à la caisse, surgit la frustration. C'est le moment de comparer le désir avec le portefeuille (Chauí, 1989). C'est exactement dans cette transition, difficile et délicate, entre la fin du paradis de la consommation et le retour à la brutalité du marché que se trouve le travail des caissières abritant une dimension spéciale et une grande complexité.

Nous nous proposons ici d'analyser les différentes sources de peur dans le travail des caissières, en utilisant des éléments de la psychodynamique du travail, pour essayer de comprendre comment l'articulation de souffrance et de plaisir dans l'organisation du travail des caissières des supermarchés brésiliens et québécois. La rencontre entre les clients et les caissières sera privilégiée dans ce texte. Cependant, comme les rapports entre les clients et la caissière sont entièrement médiés par l'organisation du travail à la caisse, il nous semble important, pour mieux comprendre ces rencontres, d'explicitier, d'abord, quelques caractéristiques de l'organisation du travail pour qu'après nous puissions mettre en évidence les enjeux dans le jardin d'Éden de la consommation.

## MÉTHODOLOGIE

Tout d'abord, nous devons souligner que nous n'avons pas utilisé la méthodologie proposée par la psychopathologie du travail (Dejours, 1993), dans nos recherches. Nous avons privilégié une approche sociologique et comparative pour comprendre le travail des caissières et ses enjeux, au Brésil (São Paulo) et au Canada (Québec). Nous croyons que si le chercheur veut comprendre les *mondes du travail* "il faut qu'il sache que le savoir premier, essentiel n'est pas dans sa tête mais dans la tête des ouvriers (sic) qu'il y a une rationalité de leur comportement" (Foucault, 1994 : p. 422).

Nous utiliserons les données de deux recherches que nous avons menées auprès des caissières de supermarchés et que nous allons nommer de projet I et projet II.

## LE PROJET I

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.

Je tiens à remercier Helena Hirata et Pascale Molinier pour les commentaires et ceux qui m'ont beaucoup aidé à réfléchir sur cette question. Un gros merci aussi à Sabine Weber.

Tableau : 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

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 dans les trois villes. Finalement, nous avons choisi différentes tailles de supermarchés parce que la taille de l'organisation peut influencer l'organisation du travail et ses effets sur la santé des travailleuses (Billette et al., 1990 et 1986).

Après avoir fait des démarches auprès de différents intervenants dans le secteur, dans les deux pays, nous avons eu accès aux supermarchés, grâce à l'ouverture manifestée par les propriétaires des supermarchés dans les deux pays. Les travailleuses ont été choisies de façon aléatoire et les entrevues ont été menées 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.

Nous avons interviewé au moins un gestionnaire 1 par supermarché afin de pouvoir saisir quelques dimensions qui ne sont pas toujours évidentes ou 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.

## LE PROJET II

Nous avons interviewé deux groupes de caissières. Le premier groupe est composé de 14 caissières qui ont été interviewées au travail dans trois différents magasins de la région métropolitaine de Montréal en 1996, en utilisant les mêmes procédures et questions que celles dans le projet I.

Le deuxième groupe était composé de 12 caissières ayant demandé une compensation auprès la Commission de la santé et de la sécurité du travail (C.S.S.T.) à cause d'un problème de santé relié au travail. Nous avons eu accès à ce groupe de travailleuses grâce à l'ouverture manifestée par le syndicat. La combinaison de ces deux groupes de travailleuses nous semble important parce que si les entrevues sont menées au travail, on risque de sous-estimer l'existence des problèmes de santé. Pour le deuxième groupe, les entrevues ont été menées à l'extérieur des lieux de travail et au-delà des questions posées dans les autres entrevues auprès les caissières, il y avait tout un volet de questions sur la santé et leur vécu de la maladie.

Dans les deux projets, 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 pour l'entrevue et pour son enregistrement que nous avons commencé à l'enregistrer. Pendant les entrevues, nous n'avons jamais exercé de pression pour obtenir une réponse parce que 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 devons souligner que nous sommes conscient des difficultés posées par l'approche qualitative, particulièrement dans 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

<sup>1</sup> Nous considérons gestionnaires dans ce projet, les propriétaires des magasins, les chefs caissières, les gérants des magasins, ou les gérants des ressources humaines.

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).

## LA COMPLEXITÉ DU TRAVAIL À LA CAISSE

Les supermarchés sont doublement marqués par le genre féminin, car en plus de constituer le lieu d'une des tâches liée au travail domestique, faire les courses au supermarché — une tâche vitale puisque les produits achetés servent à l'entretien et à la reproduction de la vie quotidienne — les supermarchés sont la source d'un emploi traditionnellement féminin, celui de caissière. Dans les deux sociétés, on entend même des commentaires dévalorisants et méprisants à son sujet. D'une part, ce mépris vient du fait d'être un travail du secteur des services 1, d'autre part, il vient du fait que c'est un travail des femmes dont la complexité demeure encore invisible, cachée sous le discours du travail "simple et léger". Cependant, lorsqu'on analyse ce travail, on se rend compte de son importance stratégique et de sa complexité.

Le travail des caissières dans les supermarchés comporte plusieurs dimensions : d'abord, une dimension physique puisque la caissière doit rester debout (ou assise dans le cas brésilien) pendant de longues journées de travail qui peuvent aller jusqu'à 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 2.

C'est un travail qui demande aussi de la coordination motrice parce que la caissière, en même temps qu'elle tape les prix des produits et les codes, doit contrôler l'avancement des tapis roulants avec ses jambes et ses pieds. De plus, c'est un travail qui demande une attention extrême, non seulement à cause de la manipulation de l'argent, mais à cause des tâches qui sont accomplies de façon simultanée. Il arrive souvent que les caissières, en même temps qu'elles tapent les prix et les codes des produits, contrôlent le passage des produits et donnent des renseignements aux clients.

<sup>1</sup> Cf. Paules (1991) et Sennett et Cobbs (1972).

<sup>2</sup> Il est important de souligner que l'introduction des nouvelles technologies à la caisse n'a pas éliminé la pénibilité physique du travail des caissières, au contraire, avec le lecteur optique les caissières manipulent plus de poids. Pour une discussion plus détaillée voir Soares (1996a).

Il y a aussi une dimension mentale, par exemple : maîtriser les différents codes lors de l'enregistrement des produits. Les caissières doivent connaître les produits qui existent dans le supermarché (selon la taille des supermarchés ce chiffre peut varier, approximativement, entre 5 000 et 20 000 produits). La caissière doit connaître le magasin, puisqu'elle doit placer chaque produit dans son département respectif. Il faut remarquer ici que les supermarchés profitent du savoir des femmes en tant que consommatrices. Comme une des tâches attribuée aux femmes dans le travail domestique est celle de faire les courses dans les supermarchés, elles connaissent bien les produits, leur classification et parfois même leur disposition dans le supermarché. C'est 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 travailleuses. Il y a aussi, dans ce critère de sélection, toute la question liée à la ponctualité et à l'absentéisme.

Il y a la dimension émotive du travail, très présente dans le secteur des services et en particulier dans les supermarchés, mais qui n'est que rarement considérée. Le travail émotif consiste à gérer les sentiments afin de créer une apparence faciale et corporelle qui est observable publiquement. Il possède trois caractéristiques principales : (1) Il nécessite un contact face-à-face ou, au moins un échange verbal avec le public ; (2) l'attitude et l'expression du travailleur ou de la travailleuse produisent un état émotionnel — par exemple la confiance, la sécurité, la peur, etc — chez le client ; (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 caissières peuvent dire que leur travail est accompli lorsqu'un service est rendu et que le client semble être content. *"Le style émotif d'offrir un service fait partie du service en lui-même, (...) sembler aimer le travail devient une partie du travail; et effectivement, essayer de l'aimer et d'éprouver du plaisir à servir les clients aident le travailleur dans cet effort"* (Hochschild, 1983 : p.6).

Les caissières doivent aussi posséder des qualifications émotives (*emotional skills*), c'est-à-dire, la capacité de développer une gestion de ses sentiments. Par exemple, la travailleuse doit sourire même si elle n'en a pas envie. Le sourire fait partie du travail de caissière *"une partie qui exige qu'elle coordonne le moi et ses sentiments pour que le travail semble être sans efforts"* (Hochschild, 1983 : p.8)

*Des fois c'est dur. Parce qu'il faut toujours garder le sourire, que tu sois de bonne humeur ou pas, c'est le sourire, parce que tu vas te le faire dire* (Caissière québécoise 54).

Les caissières sont, dans les supermarchés, celles qui passent le plus de temps avec les clients. Elles peuvent être considérées aussi comme les "pare-chocs" entre les clients et l'organisation. De cette manière, elles sont plus fréquemment exposées à un traitement plus dur<sup>1</sup>, ce qui leur demande aussi une qualification émotive permettant la gestion de leurs émotions en gardant le sourire, le calme et en maintenant le niveau de service aux clients.

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

*Moi je sais celui qui me dit bonjour pis celui qui me le dit pas. Je persiste toujours à lui dire. Il y avait une madame qui était comme ça, elle disait jamais bonjour, jamais merci. J'ai réussi à lui faire dire à force de persister. Astheure, c'est elle qui me le dit avant que je lui dise.* (Caissière québécoise 30)

Un aspect important à considérer est que le travail émotif est lui aussi sexué, c'est-à-dire, 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 leur demandent d'être agressifs, durs, rudes, froids, etc. L'homme n'a pas le droit de pleurer, d'être tendre ou affectif. Par ailleurs, aux femmes sont attribuées les tâches qui demandent de la tendresse, de la gentillesse, de la délicatesse, de la sensibilité, de l'intuition, de la douceur, etc. Dans "les mondes du travail", cette division du travail émotif est visible : les hommes sont fréquemment dirigés vers les emplois où ils doivent être agressifs envers ceux qui transgressent les règles, par exemple, les percepteurs de comptes ou les interrogateurs de la police judiciaire, où ils doivent être plus "durs" pour que les clients paient leurs comptes en retard ou pour obtenir la confession d'un crime. Par ailleurs, on observe que les travailleuses ont plus de chances d'avoir des tâches liées à la maîtrise de l'agression et de la colère lorsqu'elles accomplissent la tâche "d'être gentille".

Il y a aussi une dimension sexuelle dans ce travail puisque les caissières, pour avoir accès à l'emploi et le conserver, doivent être des

<sup>1</sup> Selon Hochschild (1983) le système sexe/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"* (p.175). On ajoute que le système race/ethnie et les différences de classe renforcent cette réalité.

actrices sexualisées et posséder une apparence "attirante" ou "agréable". Dans les supermarchés, par exemple, les caissières sont orientées sur la façon dont elles doivent paraître, et n'ont pas d'autre choix que d'accepter certains standards d'apparence en ce qui concerne leur coiffure, le style de maquillage, la façon de porter les uniformes, les chaussures, etc. En plus du maquillage discret, elles ne doivent pas avoir l'air fatiguées, ni porter des bijoux "bizarres".

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. Ainsi on peut dire qu'une partie du travail pour les caissières est de rester "en forme". Il faut rappeler que les caissières sont réprimandées si leur apparence n'est pas conforme aux normes établies par le supermarché.

On voit par ce qui précède, que le travail à la caisse comporte plusieurs dimensions et il ne devrait pas être considéré comme un travail peu qualifié ou non qualifié. Au contraire, c'est un travail qui demande beaucoup de qualifications. C'est un travail qui réunit les caractéristiques principales du travail dans le secteur des services : les rapports avec le public, l'accomplissement des tâches simultanément, surtout lorsque les caissières donnent des renseignements aux clients et réalisent d'autres tâches, le travail émotif, etc.

En outre, il faut souligner que si on montre ces dimensions séparément, ce n'est que pour une question de présentation, car dans la vie quotidienne des caissières de supermarchés ces dimensions du travail sont intimement liées et interdépendantes. Par exemple, une caissière québécoise nous a expliqué que malgré le fait qu'elle aimait beaucoup ses clients et qu'elle avait beaucoup de plaisir dans ce métier, après 8 heures debout au travail, elle avait mal partout et elle n'avait pas l'envie de sourire. Elle voulait être gentille, mais la fatigue, parfois, emportait la gentillesse.

## L'ORGANISATION DU TRAVAIL : UNE SURVEILLANCE CONSTANTE

L'organisation du travail à la caisse dans les supermarchés est caractérisée par une discipline et un contrôle rigoureux qui se retrouvent dès la répartition des travailleuses dans l'espace, en passant pour le contrôle du corps et allant jusqu'au contrôle des émotions des caissières. La supervision se trouve, la plupart du temps, placée derrière la ligne de caisse ou derrière une fenêtre à vitre sans tain, qui n'est pas sans évoquer l'effet de panoptisme, au sens de M. Foucault, dont l'effet le plus important est d'induire chez l'individu "un état conscient et permanent de visibilité

*qui assure le fonctionnement automatique du pouvoir. Faire que la surveillance soit permanente dans ses effets, même si elle est discontinuée dans son action" (Foucault, 1975 : p. 234) 1.*

La caissière reste fixe à son poste, la cadence de son travail est déterminée, la plupart du temps, par le nombre de clients présents dans le supermarché associé au nombre de caisses ouvertes par la gérance. Ainsi, la caissière a un contrôle très limité sur la cadence de son travail. Elle subit la pression des clients et des gestionnaires pour que celui-ci s'accomplisse à une vitesse accélérée. En moyenne, une caissière peut passer entre 24 et 28 items par minute, mais il y a des cas où elle arrive à passer 49 items par minute. La productivité est élevée et la travailleuse doit répéter toujours les mêmes mouvements pendant toute la journée de travail.

Les "temps morts" de production, comme l'attente du client, ne sont pas considérés comme une partie stressante du travail par les gestionnaires des supermarchés. On impose un ensemble de tâches additionnelles au travail à la caisse: le ménage, la tenue des étagères (surtout au Québec), l'aide à certains départements (la boulangerie et le "déli"). Le travail est continu sauf pour les pauses, dont le moment est déterminé par l'achalandage des magasins 2.

Dans les deux sociétés, nous avons trouvé des stratégies patronales qui intensifient le travail des caissières. Cette intensification du travail doit être située dans un contexte économique, dans les deux pays, où le taux de chômage est élevé, ce qui laisse moins d'espace de manoeuvre pour les travailleuses. Une des stratégies adoptées par la gestion consiste à ouvrir les magasins avec le nombre le plus réduit possible de caissières occasionnant ainsi un surplus de travail pour les travailleuses en devoir. Cette intensification est d'ailleurs reconnue par une chaîne québécoise, par exemple lorsqu'elle a justifié la hausse de son profit : "notre stratégie a été de faire plus avec moins. Tout en augmentant notre productivité et en

<sup>1</sup> Pour plus de détails voir Soares (1995).

<sup>2</sup> Au Brésil, l'horaire de travail d'une caissière est du lundi au samedi, 44 heures par semaine, soit 7 heures par jour du lundi au jeudi et 8 heures par jour le vendredi et le samedi. Les caissières travaillent à temps plein, il n'y a pas de temps partiel, ni de travail les dimanches. Au Québec, les caissières travaillent surtout à temps partiel du lundi au dimanche et il y a des journées où elles peuvent accumuler de 8 à 12 heures de travail dans une même journée. Il y a quelques variations mais c'est souvent 4 jours à 7 heures et 2 jours à 8 heures. Par exemple, un des supermarchés brésiliens faisait des lundis, mardis, jeudis et vendredis une journée de travail de 7 heures et des mercredis et samedis une journée de 8 heures. Il faut aussi remarquer que cela ne comprend pas les heures supplémentaires.

exploitant avec les mêmes frais fixes, nous nous sommes rapprochés de nos différentes clientèles" 1.

Pour compléter, dans les deux pays, il est intéressant de remarquer l'existence d'une même pratique de gestion : l'allongement des horaires des caissières. Cette pratique est axée surtout sur les horaires de départ et de repas 2. Ce sont des "petits vols" sur le temps des repas, les instants de délasserement, ou au moment du départ du travail :

*On n'a pas d'heures régulières, ça veut dire que bon, demain je fais de telle heure et je vais dîner 3 à telle heure, non! Ce n'est pas régulier comme dans les bureaux. Un bon midi tout le monde va dîner. Ici on marche avec la clientèle, s'il y a du monde, tu restes là, même si tu as fini ton shift, il est 4 heures, mais s'il n'y a pas de fille pour te remplacer, tu restes là. Ils ne fermeront pas une caisse dans le grand rush, parce que les clients vont crier (Caissière québécoise 12).*

*La sortie est dure parce que je crois que c'est un compromis. Je suis ici à 9h00 et je sors à 17h00 et on ne peut faire rien d'autre, avoir une autre responsabilité, (...) je voulais retourner aux études, mais, il n'y a pas de conditions parce que je ne sors pas à 5h00 de la caisse, il est 5 heures et demi, six heures, sept heures, c'est l'heure qu'ils croient, qu'ils doivent te laisser aller, tu comprends ? (Caissière brésilienne 49).*

Le travail à la caisse est aussi, de plus en plus, automatisé : le lecteur optique, le paiement direct, les machines à remplir les chèques, les balances, etc. L'introduction de toute cette machinerie a pour effet d'augmenter le rythme de travail des caissières en plus d'une déqualification de leur travail 4. En outre, les nouvelles technologies introduisent une autre dimension du contrôle du temps dans le travail à la caisse dû à la surveillance électronique, c'est-à-dire, les activités et le temps accordé à chaque tâche sont enregistrés par la machine. De cette manière, la gestion peut contrôler les ventes nettes et brutes totales accomplies par une caissière, combien et quelles corrections ont été effectuées, les annulations à l'intérieur d'une transaction, le nombre

d'articles et de clients passés pendant la journée de travail, le temps de service au client, le temps d'attente, les ventes moyennes à l'heure et par client, le temps que la caissière a passé en pause, le balancement de caisse, le nombre de fois qu'elle a ouvert son tiroir-caisse, etc.

Un contrôle du temps si rigoureux associé à des pratiques de gestion comme l'allongement de la journée de travail, l'intensification du travail à travers une planification sous-estimée 1 et le travail sur appel font partie d'une discipline qui cherche à garantir, de plus en plus, un temps "intégralement utile", c'est-à-dire "le temps mesuré et payé doit être aussi un temps sans impureté ni défaut, un temps de bonne qualité, tout au long duquel le corps reste appliqué à son exercice" (Foucault, 1975 : p. 177).

Le travail de caissière est donc soumis à une discipline rigide qui cherche à contrôler le corps, les émotions, l'activité et le temps dans lequel le travail s'accomplit. Il ne faut pas croire que la caissière n'a aucun contrôle sur son travail ou que les gestionnaires sont capables de tout contrôler. Lorsqu'on parle du contrôle des caissières sur le travail 2, il faut faire la distinction entre le contrôle horizontal et vertical du travail, car un concept de contrôle unidimensionnel et simplifié ne prend pas en considération les rapports de pouvoir inégaux (Aronsson, 1989). Ainsi, certes les caissières ont très peu de contrôle vertical du travail, mais elles peuvent exercer un contrôle horizontal, c'est-à-dire un contrôle dans leur travail et elles luttent pour garder ce contrôle qui existe surtout dans leurs rapports avec la clientèle.

Enfin, il faut souligner que le travail à la caisse comporte beaucoup de responsabilités et qu'il présente des défis à la caissière dont le rapport avec le client est l'exemple le plus évident. Le travail à la caisse peut être considéré et perçu comme monotone et routinier comme l'ont rapporté plusieurs caissières :

*C'est toujours la même routine, c'est toujours bonjour, on passe la commande, on prend l'argent, c'est toujours la même chose, c'est comme un*

<sup>1</sup> Cité dans l'édition 1995 des Les Affaires - Les 500 plus importantes entreprises au Québec, p. 30. Il faut aussi remarquer que cette entreprise québécoise a connu une hausse de son profit net de 41% en 1994.

<sup>2</sup> Dans quelques supermarchés, au Brésil et au Québec, le temps de repas est réduit à une demie-heure.

<sup>3</sup> Au Québec, le dîner correspond au déjeuner en France.

<sup>4</sup> Voir sur cette question Soares (1996).

<sup>1</sup> Une des stratégies adoptées dans les supermarchés au Brésil et au Québec est l'ouverture des magasins avec le nombre le plus réduit possible de caissières. Le heures de travail sont planifiées en fonction d'un volume de vente minimum. On aura, ainsi, dans la plupart du temps, moins de caissières qu'on en aurait besoin. Dans les périodes de pointe, les gestionnaires font appel au travail en temps supplémentaire, au travail sur appel et à d'autres stratégies qui en plus d'intensifier le travail, le rend plus pénible.

<sup>2</sup> Aronsson (1989) fait la distinction entre avoir le contrôle sur le travail (*control over*), qu'il appelle un contrôle vertical du travail et avoir le contrôle du travail (*control within*) qu'il appelle le contrôle horizontal du travail.

travail quasiment un travail à la chaîne là, mais c'est un travail assez intéressant (Caissière québécoise 12).

Toutefois, lorsqu'on parle de monotonie, il faut faire la distinction proposée par Johansson (1989) entre la monotonie causée par la répétitivité présente surtout dans le travail à la chaîne, dont la meilleure mesure est la durée des cycles des tâches 1 ; et la monotonie causée par un faible niveau d'activité 2 présente surtout dans les travaux de supervision passive d'un processus ou dans une salle de contrôle. Dans le travail industriel, ces deux types de monotonie renvoient à des conditions de travail complètement différentes. C'est bien différent dans les supermarchés, où l'activité est caractérisée par l'alternance entre ces deux types de monotonie, car il peut y avoir une monotonie "sans événements" lorsque le supermarché est vide et qu'on attend les clients, combinée à une monotonie répétitive lorsqu'on traite les commandes des clients. De plus, ce dernier type de monotonie doit être nuancé parce que la présence des clients introduit une variabilité et un facteur d'imprévu importants qui minimisent la monotonie répétitive du travail à la caisse :

*Lorsque le magasin est vide, il n'y a personne qui passe à ta caisse, ça c'est terrible. Il arrive un moment que tu te sens fatiguée. Je n'aime pas rester sans rien faire (Caissière brésilienne 3)*

Pour compléter, nous mentionnerons deux tâches qui font partie du travail des caissières mais qui sont souvent oubliées dans les analyses. Il s'agit du "balancement de caisse" 3 et de "l'annulation" 4.

Le balancement de caisses consiste à compter toutes les formes de paiements reçus : l'argent, la monnaie, les chèques, les coupons de paiement direct 5 et les dépôts effectués et à les comparer avec le montant total que la

1 Voir à cette égard, les mesures faites par Vézina et Courville (1989) du temps consacré à plusieurs tâches du travail à la caisse.

2 En anglais: *uneventful monotony*.

3 Le terme normatif en français pour balancement de caisses est l'équilibre de caisses. Cependant, dans la vie quotidienne des caissières, le terme utilisé est le balancement et le non-balancement de caisses. Ainsi, on a préféré garder le terme utilisé et consacré par les caissières pour éviter l'utilisation de deux mots différents pour un même concept. En France, on appelle cette tâche le balance de la caisse.

4 En France, cette tâche est nommée le retour de marchandises.

5 Selon l'Office de la langue française, on devrait utiliser l'expression "le virement automatique". Une autre fois, nous avons préféré garder l'expression couramment utilisé dans la vie quotidienne, c'est-à-dire le paiement direct. En France, on appelle cette tâche comme le paiement avec la carte bleue.

caisse indique. Si les montants coïncident, la caisse est balancée sinon, il y a eu un non-balancement de caisse. Cela veut dire qu'il y a eu de l'argent de moins ou de plus dans le tiroir-caisse, ce qui est passible de mesures disciplinaires. Il s'agit d'une tâche très exigeante et de grande responsabilité dans le travail des caissières. La fréquence du balancement des caisses varie selon les politiques des magasins. Au Brésil, la majorité des magasins le fait tous les jours. Au Québec, le balancement est le plus souvent hebdomadaire.

L'annulation est une procédure qui permet de supprimer un enregistrement effectué. Cela se produit, ou bien à cause d'une faute dans l'enregistrement du prix, ou bien parce que le client se désiste d'acheter un produit donné pour une raison quelconque. À ce moment-là, la caissière doit appeler un superviseur, en général le(a) chef-caissière pour qu'il (elle) effectue l'annulation de la transaction en présence du client. Il faut souligner que cette transaction peut être faite seulement à l'aide d'une clé que garde le(a) chef-caissière. Dans quelques magasins, il faut à ce moment remplir un formulaire et annexer une copie du coupon de caisse. Parfois, il arrive même qu'on demande au client de signer ce formulaire.

Le balancement de caisse et l'annulation constituent le "dirty work" des caissières (Hughes 1958)<sup>1</sup>. Selon Hughes (1958) toutes les activités comportent du "dirty work", c'est-à-dire des tâches qui ne sont pas seulement déplaisantes au point de vue physique, mais qui vont à l'encontre de la conception morale des travailleur-euse-s, qui sont un symbole de dégradation, ou encore qui blessent la dignité des travailleurs-euses. Certes, ces deux tâches ne sont pas du tout déplaisantes sur le plan physique, mais elles représentent une réelle dégradation ou une attaque contre la dignité et les compétences professionnelles des caissières.

Enfin, l'organisation du travail comporte la rencontre entre la caissière et les clients 2. C'est là une différence capitale entre le travail de caissière et le travail industriel 3. C'est un aspect important parce que "lorsque les travailleurs et les clients se rencontrent, dans les industries de services, cette relation ajoute une nouvelle dimension au modèle de relations humaines dans l'industrie. Lorsque le client prend une partie

<sup>1</sup> On pourrait traduire en français par l'expression ordinaire de "sale boulot"

<sup>2</sup> La rencontre doit être comprise ici comme "tous les cas où deux ou plus participants dans une situation, qui se joignent ouvertement dans la manutention d'un seul centre d'attention visuelle et cognitive - ce qui est sensé comme une activité mutuelle unique, et qui comporte des droits de communication préférentiels." (Goffman, 1963 : p.89)

<sup>3</sup> Il faut souligner que cette rencontre présuppose la présence physique immédiate des individus (Goffman, 1961) et que dans la rencontre il y a une influence réciproque entre les individus sur leurs actions (Goffman, 1983).

active dans l'activité, toute l'organisation doit être adaptée à son comportement" (Whyte, 1946 : p. 123). De cette manière, la caisse est le point d'intersection des rapports de classe, de genre / sexe et de race/ethnie.

Pour paraphraser Hochschild, de tous les employé(e)s dans un supermarché, la caissière est celle qui a le plus de contact avec le public et c'est elle qui "vend le plus l'entreprise". Lorsqu'un client pense au service dans un supermarché, il est peu probable qu'il se rappelle d'un commis ou du boucher, mais il est fort probable qu'il va se souvenir de la caissière.

Or, malgré son importance, la rencontre entre les clients et la caissière n'a guère été considérée lors des analyses sur le travail à la caisse dans les supermarchés<sup>1</sup>. En fait, tout se passe comme si la plupart des études avaient été menées lorsque les magasins étaient fermés.

Nous avons, donc, très brièvement présenté quelques aspects de l'organisation du travail à la caisse dans les supermarchés brésiliens et québécois pour pouvoir présenter et comprendre les différentes sources de peur dans le travail des caissières.

## LA PEUR DANS LE JARDIN D'ÉDEN

La peur possède un caractère ambigu, car au même moment qu'elle peut être "une garantie contre les périls, un réflexe indispensable permettant à l'organisme d'échapper provisoirement à la mort" (Delumeau, 1978 : p.9), elle peut aussi devenir pathologique si elle dépasse une limite supportable. Dejours (1995b) souligne que le rapport au travail est d'abord un rapport de souffrance et que parmi les sources des souffrances au travail on trouve la peur, la plus triste des passions. La peur "est reliée aux risques réels, présumés ou imaginés, et, si elle n'est pas contrée, elle a des effets destructeurs sur l'équilibre psychique. Elle n'existe pas seulement face aux risques physiques mais aussi à l'égard des attaques socio-affectives qui peuvent surgir de l'organisation du travail" (Carpentier-Roy, 1995 : p. 29).

Dans le travail des caissières dans les supermarchés brésiliens et québécois la peur est omniprésente. Tout d'abord, il y a la peur de ne pas balancer sa caisse.

*J'avais peur de me tromper. Tu sais, parce qu'il faut que tu balances un moment donné, tu dis " je vas-tu balancer ? J'ai-tu donné le change comme*

<sup>1</sup> Exception faite des articles de Rafaeli et Sutton. Voir : Rafaeli (1989), Rafaeli (1990), Rafaeli et Sutton (1989 et 1987), Sutton et Rafaeli (1988)

*il faut ? " Tu sais, parce que ça arrive des fois qu'un client va te parler, un autre t'appelle...(Caissière québécoise 64).*

*La caisse ne balance pas ? Ayoye! C'est un mal de tête (...) On trouve ça plate parce qu'on a peur qu'il manque de l'argent, mais on passe à travers (Caissière brésilienne 1).*

La peur du non-balancement<sup>1</sup> de la caisse peut être interprétée dans un premier temps comme étant la peur des mesures disciplinaires imposées par la gestion des supermarchés : des avertissements et, en cas de récidive, la caissière peut même être congédiée. Dans plusieurs supermarchés, la gestion oblige même à enlever le montant d'argent en moins ou en surplus, du salaire de la caissière :

*Quand on balance pas ici deux semaines de suite, quand on arrive pas juste là, après deux semaines on paie le montant. Même si on est en plus : même si on a 50\$ de trop dans notre caisse, après deux semaines il faut payer le 50\$ pareil. C'est pas juste quand on est en moins, O.K. ? (Caissière québécoise 54).*

Cependant, au-delà des punitions, le non-balancement de la caisse représente pour les travailleuses une attaque de leurs compétences, leurs responsabilités, leur dignité en tant que caissières. Le non-balancement remet en question, aussi, la relation de confiance établie entre la caissière et l'employeur. De cette manière, la peur du non-balancement doit être comprise ici comme la crainte de mal faire son travail, comme les caissières l'expriment :

*C'est pas drôle, mais balancer toujours à la cent c'est difficile, parce qu'on vient tellement sur les nerfs de passer tellement de clients, (...) on voudrait toujours balancer, on essaie, mais on n'est pas le bon Dieu, ça me fait de la peine, ça me fait de quoi parce qu'on se demande pourquoi ? (Caissière québécoise 22)*

*La seule punition que tu as c'est de l'orgueil parce que il faut que tu retournes au cours de caissière, quand tu balances pas, pour moi la punition c'est ça, je balance pas bien, il faut que je retourne au cours de caissière, parce que nous autres on paie pas ici je sais qu'il y a des places qui te font payer quand ça balance pas, mais nous autres on paie pas ici (Caissière québécoise 15).*

<sup>1</sup> Nous avons analysé aussi les annulations dans le travail des caissières. Voir Soares (1995).



Un jour il m'a resté 3 reais<sup>1</sup>, alors j'ai dit "eh mon Dieu!" il n'est pas supposé de rester cet argent dans mon tiroir-caisse, quelle est l'erreur que j'ai commise ? (...) À qui j'ai enlevé ça, je ne sais même pas s'il en a besoin, je veux dire, je ne l'ai pas enlevé de mauvaise foi, c'était une erreur que j'ai commise, je suis restée super emmerdée parce que je l'ai enlevé à quelqu'un. Alors, je suis restée emmerdée (Caissière brésilienne 11).

Cette dernière caissière nous montre que la peur du non-balancement ne doit pas être comprise seulement comme la crainte d'être sanctionnée par la gestion, mais aussi comme la crainte de mal agir envers quelqu'un qui a besoin de cet argent pour vivre. La caissière a une connaissance concrète de la misère sociale, elle la "touche" par le défilé du contenu du "panier de la ménagère". Elle sait que certaines personnes arrivent juste à la fin du mois et pour cela elle doit être attentive à ne pas se tromper.

Dans certains magasins, la peur du contrôle du balancement des caisses se trouve même être l'axe principal d'une culture organisationnelle. Dans ces magasins, il y a un tableau affiché sur le mur, près ou parfois même juste à côté de l'endroit où les caissières laissent leur tiroir-caisse. Chaque colonne du tableau correspond au numéro d'une caissière et chaque ligne correspond à une semaine. Dans chaque cellule du tableau est indiquée en noir, la valeur balancée de la caissière dans une semaine et, en rouge, l'écart dans le balancement de la caissière, soit en plus ou en moins. De sorte que la peur du non-balancement est affichée, d'une manière permanente.

Toutefois, la principale source de peur pour les caissières dans les supermarchés vient du client. Tout d'abord, il y a la peur de l'agressivité verbale, voire de la violence physique :

Un client qui m'a dit que j'étais une déplaisante, parce que je n'avais pas vidé son panier. C'est pas notre job de vider les paniers. Ça j'ai eu de la misère à le prendre. Client a toujours raison là? Sacrer après une caissière, ça j'ai jamais accepté ça... c'est très dur à prendre (Caissière québécoise 30).

Je trouve qu'on a le dévouement du client quand il arrive à la caisse. Le client qui passe dans les rangées et il trouve pas de produits, le produit est étiqueté à 2,49 \$ et sur le lecteur au laser il passe à 3,49\$. C'est nous là qui écope pour ça là. Si le client ça va pas quand il fait son épicerie, ça passe toute sur nos dos (Caissière québécoise 3).

Ils sacrent (...) Ils disent que tu es stupide. (Caissier brésilienne 12)

<sup>1</sup> Le "real" (au pluriel "reais") est le nom de la monnaie brésilienne actuelle, et au moment où le terrain de cette recherche a été effectué.

Ils disent que nous sommes irresponsables (...) un autre jour, à cause d'un sou, le client a appelé la fille de salope (Caissière brésilienne 32).

Elle m'a dit : "ici ce n'est pas la place pour travailler, tu devrais être une pute, etc." Des choses comme ça, malheureusement, on en entend (Caissière brésilienne 56).

Si on analyse les types d'abus verbaux que les caissières subissent, on peut les classer majoritairement dans deux types d'attaques: en premier lieu, une attaque contre la morale de la caissière, la plus fréquente étant l'accusation d'être une voleuse. Ces attaques sont souvent associées à des problèmes comme le manque de monnaie (surtout au Brésil), à un problème d'enregistrement de la marchandise, les caisses rapides ou à une mauvaise compréhension du système<sup>1</sup> de la part du client. Le deuxième type d'attaque est centré sur les compétences professionnelles de la caissière, toujours accompagnées d'une dévaluation de leurs qualifications.

De l'agressivité verbale, les client-e-s peuvent en arriver jusqu'à la violence physique : gifles, coups de poing ou jets de produits sur les caissières.

Elle s'est installée à côté de ma caisse, elle m'a traité de folle, tous les clients qui rentraient, elle était là, allez pas voir cette caissière là, c'est une folle, c'est une malade (...) Je suis restée polie tout au long avec pis elle est restée là 45 minutes à peu près pis elle me harcelait tout le temps, pis un moment donné j'étais plus capable j'avais les larmes aux yeux, j'allais craquer, là je viens pour passer, elle me donne un coup de poing dans le dos (Caissière québécoise 8).

Un jour la madame m'a jeté une goyave en pleine face. C'est arrivé sur mon oeil. Je lui avais dit, Mme il va falloir attendre pour vérifier le code, parce que je n'ai pas le code et elle m'a lancé la goyave<sup>2</sup> en pleine face (Caissière brésilienne 53).

Je pourrais jamais, jamais oublier, c'est dans mes premières années ici fait que, ça fait déjà 13 ans (...) j'étais à la caisse rapide à 12 items et moins, puis c'était très achalandé dans le magasin pis un client qui arrive et il avait le panier plein, fait que j'ai dit "monsieur, je regrette c'est une caisse rapide ici, je peux pas vous prendre. Il y a d'autres caisses, pourriez

<sup>1</sup> Le système doit être considéré ici dans le sens plus large, non seulement les machines, mais aussi le supermarché comme un système avec toutes ses normes.

<sup>2</sup> La goyave est un fruit tropical qui possède la taille et la dureté d'une pomme moyenne.

*vous s'il vous plaît". Il dit : "toi ma petite vache, je t'aime pas à face" (...) entécas ça a fait tellement de chichi que le monsieur est monté presque sur le comptoir pour me battre. Je shakais, je shakais et c'est un emballleur qui est venu me défendre pis le gérant est descendu et on a jamais passé le client là (Caissière québécoise 21).*

La violence subie reste ancrée durablement dans l'esprit des caissières. Souvent, lorsqu'on a interrogé les caissières à propos d'une situation désagréable, ce sont des situations de violence qui leur sont d'abord venues à l'esprit. Nous n'avons pas pu différencier la violence faite aux caissières selon le sexe des clients. En fait, si une cliente a pu jeter des produits sur la caissière, dans d'autres cas, c'est un client qui a donné une gifle ou qui est monté sur le comptoir de la caissière pour la battre. Cependant, il est clair, d'après le discours des caissières, que c'est une situation traumatisante : elles tremblaient, pleuraient ou criaient.

Une autre source de violence qui fait peur aux caissières vient du harcèlement sexuel<sup>1</sup>. Dans les supermarchés brésiliens et québécois, la plupart des caissières ont rapporté des cas de harcèlement sexuel qui s'avèrent surtout liées aux abus verbaux: les blagues, les commentaires, les propositions, les invitations, mais qui peuvent aller jusqu'aux avances physiques, les pincements, les becs et dans un cas même, le client suivait, 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 passait à ma caisse tout le temps, c'était "tu es belle, tu es fine" et me prenait la main. (...) Après le travail il me suivait en voiture (...) et il y avait deux ou trois qui commençaient à avoir le même problème que moi, pas le même degré (Caissière québécoise 29).*

Un quatrième type de violence qui peut se produire dans la rencontre entre les clients et la caissière est le racisme, non seulement contre les noires mais aussi, en particulier au Brésil, contre les "nordestinos" à São Paulo ou les travailleurs-euses immigrant-e-s :

<sup>1</sup> Il y a plusieurs controverses sur la définition de ce qu'est le harcèlement sexuel. Voir sur ce sujet : Gutek (1985) et Meyer, M.C. et col. (1981). Le harcèlement sexuel sera compris ici, tel que défini par Hadjifoutiou: comme " toutes les actions et pratiques faites par une personne ou groupe de personnes au travail qui sont dirigées vers un ou plusieurs travailleurs(euses) et qui sont répétés et non désirées; peuvent être délibérées ou faites inconsciemment; causent l'humiliation, l'offense ou l'angoisse; peuvent interférer avec l'accomplissement des tâches au travail ou créer une ambiance de travail désagréable. Le harcèlement sexuel comporte les commentaires ou les actions associées au sexe d'une personne, met l'emphase sur la sexualité de la personne au lieu de son rôle comme travailleuse " (Hadjifoutiou dans Cockburn, 1991: p.139).

*Il a commencé à sacrer après moi et il m'a dit que si je ne savais pas travailler je devrais aller au Nord pour cultiver des patates (Caissière brésilienne 13).*

*La cliente m'a dit: "il fallait être une négresse 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, je suis les normes de l'entreprise, mais j'ai laissé passer, on a besoin [de l'emploi] (Caissière brésilienne 45).*

*J'ai eu des problèmes de racisme déjà. Il y a eu un client qui m'avait traité de sale nègre ou 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).*

Les quatre types de violence<sup>1</sup> qu'on a exemplifiés ont en commun le fait d'être un processus qui transforme le sujet, les caissières, en objet. Dans les abus verbaux, par exemple, il est intéressant de renforcer qu'ils visent souvent de dégrader les qualifications de la travailleuse en tant que caissière : lente, paresseuse, voleuse, stupide, etc. Elle est, ainsi, réduite à l'état d'une chose. Elle perd sa condition humaine et les clients peuvent même jeter les produits sur elle. Ce processus de chosification est renforcé encore par le fait que les caissières ne sont pas supposées répondre au client. Une chose, rappelons-le, ne parle pas.

Il y aussi un type de "client spécial" qui fait peur aux caissières : les voleurs. La peur des vols-à-main armée est aussi omniprésente dans les supermarchés brésiliens et québécois. La grande majorité des caissières que nous avons interviewées nous a rapporté des cas vécus de vols à main armée. C'est une situation traumatisante pour les travailleuses :

*Ah oui j'ai eu peur! Parce que j'ai eu deux hold-ups. Puis j'ai eu très peur. Le premier, j'ai quasiment paniqué, j'ai été... parce que c'était mon premier, c'est sûr. Puis moi, le monsieur s'approche de moi, il avait deux articles : une bouteille de vinaigre et un paquet de biscuits — je m'en souviens comme si c'était hier ! — Puis il s'est penché vers moi, je pensais qu'il voulait avoir un renseignement, ça fait que moi je me suis approchée de lui. Puis c'est là qu'il m'a dit, ben, " c'est un hold-up, ouvre la caisse, dépêche-toi, ne crie pas, ne parle pas, je suis armé ". Je n'ai absolument rien dit. J'étais complètement... c'était comme si c'était un trou noir devant moi. Lui... il s'est servi lui-même (...) Il est rien arrivé, je veux dire... Mais c'est quand même traumatisant pour nous (Caissière québécoise 56).*

<sup>1</sup> Pour une discussion plus détaillée de la violence faites aux caissières de supermarchés, voir Soares (1995).

Ils sont arrivés, le plus grand a donné un coup de feu (...) puis là il a dit "O.K. là, c'est pas une joke, c'est un hold-up, donnez-moi votre argent". (...) Les gens sont tous partis, il y en a qui sont allés dans le magasin, il y en a qui sont allés vers l'extérieur ; il y en a même qui sont sortis par le back store du magasin. Nous autres aux caisses on a pas le choix en tant que tel, tu sais, tu peux pas dire ah ben, je vais partir en courant avec les clients. Non... non, tu sais, il est pas con le voleur, il va te reconnaître, tu sais. Tu ouvres ta caisse puis tu lui donnes ton argent.(...) Ça s'est bien déroulé quand même, on a pas eu de problèmes. Là il dit " vous avez bien fait ça, on va revenir !" Il va revenir ! On a pas la chienne, nous autres ? Tu sais ! On a eu peur. (Caissière québécoise 64).

La peur est évidente dans les discours de caissières. Non seulement la peur de la violence en soi, la peur de mourir, mais aussi la peur que les voleurs puissent revenir. Cette peur reste ancrée dans l'esprit des travailleuses longtemps après le vol, jusqu'à ce qu'elles soient capables de s'adapter à la situation de travail.

Je suis resté longtemps marquée avec ça : tu voyais quelqu'un rentrer le soir, tu les trouvais tous suspects là puis ça devait faire six mois ! J'étais toujours sur un... un hold-up là, quelqu'un qui (Caissière québécoise 57).

Mais après là c'est sûr que j'étais ben ben nerveuse. Mais j'ai jamais pensé... c'est sûr que... ben, d'avoir eu les moyens, peut-être que je serais pas retournée travailler là. Mais on dirait qu'après on... C'est sûr que tous les clients qui passent tu as l'impression, on dirait qu'ils ont tous l'air à des voleurs. Les clients qui arrivaient à ma caisse, j'avais toujours l'impression que lui aussi allait sortir un revolver, quelque chose. Mais après, ça se replace. C'est stressant (Caissière québécoise 61).

La peur fait donc partie du travail quotidien des caissières au Brésil et au Québec, mais elle reste cachée, neutralisée par un mécanisme de dénégation du danger. Pendant nos entrevues, les questions relatives à la peur ont été soulevées seulement lorsqu'à la fin de l'entrevue on posait la question : "avez-vous déjà eu de la peur au travail ?" Et, plusieurs fois, même après cette question, les vols à main armée n'ont pas été abordés. Nous avons posé donc, dans ces cas, la question d'une manière plus ouverte : "avez-vous déjà subi un vol à main armée?" En effet, on a pu constater que "le mot peur est chargé de tant de honte que nous la cachons. Nous enfouissons au plus profond de nous la peur qui nous tient aux entrailles" (Delpierre, 1974 : p.7).

De cette manière, on peut identifier les clients comme cause importante des souffrances des caissières au travail puisque la peur est une source de souffrance (Dejours 1988). Par ailleurs, les clients occupent un rôle

encore plus complexe dans la vie des caissières. Non seulement ils sont source de souffrances, mais ils sont aussi source de plaisir.

## LES PLAISIRS DANS LE JARDIN D'ÉDEN

Selon Dejours (1988), il existe parfois un espace de liberté entre l'individu et l'organisation du travail "qui autorise une négociation, des inventions, et des actions de modulation du mode opératoire, c'est-à-dire une intervention de l'opérateur (sic) sur l'organisation du travail elle-même pour l'adapter à ses besoins, voire pour la rendre plus congruente avec son désir" (p.110). Lorsque cet espace de liberté entre l'individu et l'organisation du travail est plus ample et permet à l'individu de (re)modifier son rapport avec le travail, nous entrons dans le domaine du plaisir au travail (Dejours, 1988).

Tout d'abord, le plaisir dans le travail à la caisse peut être associé au collectif de travail, dans certains magasins même s'il y a un contrôle rigide en ce qui concerne les conversations entre les employé(e)s. On a pu observer, par exemple, une grande solidarité entre les caissières qui se manifeste soit sous la forme d'entraide dans l'accomplissement du travail : en faisant l'emballage, en se disant le prix ou le code d'un produit et même en empruntant de la monnaie; soit sous la forme d'un appui lors d'une situation difficile sur le plan émotif, la plupart du temps associée à la relation avec la clientèle<sup>1</sup>.

Nous sommes très unies. Toujours, lorsqu'on a besoin de la monnaie, une collègue nous en prête (Caissière brésilienne 55)

Quand on est dans le grand rush vers 5 heures, 5 heures et demie, le grand rush fait qu'aussitôt qu'il y a une qu'elle n'a rien à faire, elle s'en vient à nos caisses, pis elle nous aide (Caissière québécoise 9)

L'esprit des caissières c'est fort. S'il y a une cliente qui fait du mal à une caissière, les autres caissières sont toutes là, et les caissières vont être polies au boutte avec elle, poli au point d'écoeurer quelqu'un. (Caissière québécoise 8)

Toutefois, la plus grande source de plaisir dans le travail des caissières des supermarchés est, sans doute, le rapport avec la clientèle. Les clients occupent un rôle très important dans le travail des caissières. Attendre le client, c'est la première tâche que les caissières énumèrent

<sup>1</sup>Pour plus de détails voir Soares (1997)

lorsqu'on leur demande ce qu'elles font au travail. Les clients introduisent une variété et une possibilité importante d'interaction sociale. Le fait même de travailler auprès de la clientèle peut jouer un rôle décisif lorsque la travailleuse va choisir sa profession (Soares, 1996b). Les clients sont une source d'amusement, de communication et d'interaction sociale :

*D'une certaine manière, il n'y a pas de monotonie, ça doit être pour cela que j'aime(...) Il y a des cas lorsque tu rencontres une personne super bête, tu sais comme il y en a, non? Alors, tu crois que ce n'est pas ça que tu veux, tu veux partir. Tout à coup, tu rencontres une personne super polie et, tout, alors tu crois que c'est ça que tu veux faire. (Caissière brésilienne 2)*

*D'autres joies que j'aurais pu avoir... C'est mes clients qui m'en apportent. Des fois tu peux avoir des connaissances, des copains ou des copines là [au travail] (...) mais pour avoir des bonnes joies, c'est plus souvent les clients qui vont m'en apporter des bonnes : quelqu'un qui avait perdu sa job et oups ! il en a 'retrouvé une ? Ben je suis bien contente pour lui, tu sais. C'est des petites choses de même là, qui peuvent arriver à tous les jours (Caissière québécoise 67).*

C'est dans le rapport avec les clients que les caissières peuvent (re)modifier continuellement leur rapport avec le travail. La plupart du temps la caissière garde le contrôle de la rencontre<sup>1</sup>. Il y a même des cas où le client et la caissière établissent un rapport de connaissance, créé sur une base d'identification mutuelle (Goffman, 1963) entre le client et la caissière. Plusieurs caissières nous ont rapporté qu'elles ont leurs clients à elles, c'est-à-dire que ces clients vont choisir de passer à leur caisse, même s'il faut attendre en file.

*C'est toujours l'imprévu, d'un client à l'autre c'est jamais pareil (Caissière québécoise 1).*

*Je travaille ici depuis 5 ans, la plupart des clients m'appellent par mon nom : "comment vas-tu ? Tu as disparu ! Ça va bien ?" (...) Des fois ils attendent plus longtemps en file pour passer leurs commandes avec moi (Caissière brésilienne 51).*

*On se fait des amis, le magasin ici c'est comme une petite famille, les gens me connaissent par mon petit nom, c'est le "fun" comme ça. Astheure si je pars en vacance 15 jours, quand je reviens, "Ah ! On pensait que vous avez pris votre retraite." Ils s'emuient quand je suis pas là (Caissière québécoise 30).*

En outre, plus qu'une source d'amusement, de connaissance, d'interaction sociale, les clients sont une source de défis pour les caissières, un défi pour l'exercice de leurs qualifications (Soares, 1996a) et aussi une source de défi en ce qui concerne le changement d'humeur du client, c'est-à-dire l'accomplissement de son travail émotif. Ainsi, les caissières se donnent le défi de changer l'humeur des clients. Lorsqu'elles réussissent, cela devient une source de satisfaction puisqu'elles l'ont réussi avec leur travail émotif :

*Parfois même, il arrive souvent que le client arrive de mauvaise humeur. De la façon dont on le traite, il change, alors il devient un bon client. (Caissière brésilienne 2)*

On peut reconnaître, à partir des discours des caissières, une dimension de leur travail émotif, c'est-à-dire, le travail consistant à relever le statut et le bien-être de l'autre, comme "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) En outre, cet effort est aussi crucial pour la qualité du service rendu et par conséquent, pour la satisfaction du client, deux facteurs importants pour la réussite commerciale du magasin dans un marché où il y a une forte compétition.

## EN GUISE DE CONCLUSION

D'après le cas de caissières de supermarchés, il nous semble claire l'importance de prendre en considération le rapport entre la clientèle et les travailleurs-euses. Dans le secteur des services ce rapport est source du travail émotif et le point d'intersection de rapports sociaux de sexe, de race et ethnique et de classe qui interviennent dans le rapport souffrance/travail.

Source de plaisir et de souffrance les clients occupent un rôle central dans la vie quotidienne au travail des caissières. Ce rôle paradoxal pose, d'après nous, un défi à la psychopathologie du travail puisque la source de plaisir coïncide avec celle de souffrance, donc il nous semble pertinent de questionner quelles sont les conséquences par exemple pour la santé mentale ou pour la formation de l'identité de travailleurs-euses d'un tel point d'intersection. Est-ce que les mécanismes de défense individuels et/ou collectifs construits contre la souffrance causée par les clients affectent le plaisir des travailleurs-euses ? Quels sont les effets de l'alternance plaisir/souffrance qui advient du rapport entre la caissière et les différents types de clients ?

<sup>1</sup> Pour une analyse plus détaillée du contrôle de la rencontre, voir Soares (1995).

Pour conclure, d'après le cas des caissières de supermarchés il nous paraît important de souligner l'existence d'une charge émotive du travail due à l'accomplissement du travail émotif. Ce pont entre la sociologie des émotions et la psychopathologie du travail, nous croyons, peut nous aider à mieux comprendre la charge psychique du travail ainsi que ses conséquences pour la santé mentale des travailleurs-euses.

## BIBLIOGRAPHIE

Aronsson, G. (1989). Changed qualifications demands in computer-mediated work. *Applied Psychology: An International Review*, 38(1), 57-71.

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 (Dirs.). *Work with display units 89* Amsterdam: North Holland.

Carpentier-Roy, M.-C. (1995). *Corps et âme - Psychopathologie du travail infirmier*. Montréal: Liber.

Chauí, M. (1989). Produtividade e humanidades. *Tempo Social*, 1 (2), 45-71.

Cockburn, C. (1991). *In the way of women: Men's resistance to sex equality in organizations*. London: Macmillan.

Dejours, C. (1988). *Plaisir et souffrance dans le travail*. Paris: Édition de l'AOCIP.

Dejours, C. (1993). *Travail: usure mentale - Essai de psychopathologie du travail*. Paris: Bayard Éditions.

Dejours, C. (1994). Le sens du travail. *Politis La Revue*, 7, 19-24.

Dejours, C. (1995a). *Le facteur humain*. Paris: Presses Universitaires de France.

Dejours, C. (1995b). Le travail, entre subjectivité et rapports sociaux. In P. Cours-Salies (Dir.). *La liberté du travail* (pp. 45-70). Paris: Éditions Syllepse.

Delpierre, G. (1974). *La peur et l'être*. Toulouse:

Delumeau, J. (1978). *La peur en occident*. Paris: Fayard.

Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir*. Paris: Éditions Gallimard.

Foucault, M. (1994). *Dits et écrits - Vol.2*. Paris: Éditions Gallimard.

Goffman, E. (1961). *Encounters: Two studies in the sociology of interaction*. Indianapolis: Bobbs-Merrill Educational Publishing.

Goffman, E. (1963). *Behavior in public places*. New York: Free Press.

Goffman, E. (1983). *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis: Vozes.

Heller, A. (1980). The emotional division of labor between the sexes. *Social Praxis*, 7(3-4), 205-218.

Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Hughes, E.C. (1958). *Men and their work*. Glencoe (Illinois): The Free Press.

Paules, G.F. (1991). *Dishing it out: Power and resistance among waitresses in a New Jersey restaurant*. Philadelphia: Temple University Press.

Rafaeli, A. (1989). When cashiers meet customers: An analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal*, 32(2), 245-273.

Rafaeli, A. & Sutton, R.I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.

Rafaeli, A. & Sutton, R. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behaviour*, 11, 1-42.

Rodrigues, A.M. (1978). *Operário, operária*. São Paulo: Símbolo.