

Revault D'Allonnes, C., (1986). «Masculin-féminin : pour une approche multidimensionnelle», Aubert, N., Enriquez, E., de Gaulejac, V., (dir), Le sexe du pouvoir. Femmes, hommes et pouvoir dans les organisations, Paris, Desclée de Brouwer.

Singly de, F., (1993). «Les rivalités entre les genres dans la France contemporaine», Duby, G., Perrot, M., (dir), Femmes et histoire, Paris, Plon.

Taylor, C., (1992). Grandeur et misère de la modernité, Montréal, Bellarmin.

Tremblay, D.-G., (1994). «Chômage, flexibilité et précarité d'emploi : aspects sociaux», Dumont, F., Langlois, S., Martin, Y., (dir), Traité des problèmes sociaux, Québec, Institut québécois de recherche sur la culture, 623-652.

In: Mercier, L. et Bourbonnais, R. (1996). Le travail et l'emploi en mutation, ACFAS, Montréal.

LE (NON) CHOIX D'ÊTRE CAISSIÈRE

Angelo Soares*

Ce n'est pas vraiment un choix (...). J'avais besoin de travailler, j'ai eu la chance et je suis entrée ici comme caissière (...). Si je pouvais, je choiserais comme carrière, si j'avais les moyens, être médecin, mais malheureusement ce n'est pas possible. On doit essayer peu à peu, pour le moment, comme caissière. (Caissière brésilienne)

L'entrée massive des femmes sur le marché du travail, l'introduction des nouvelles technologies - soit en termes de machinerie, soit en termes de technologie organisationnelle -, le boum du secteur des services ont amené d'importantes transformations dans les mondes du travail¹. Cependant, malgré toutes ces transformations, un facteur est resté inaltéré : la plupart des femmes font encore l'objet d'une ségrégation dans un certain nombre d'emplois.

En analysant le marché du travail, on trouve une distribution inégale, selon le sexe, non seulement sur le marché du travail, mais aussi parmi les chômeurs et

* Ph.D., Sociologie, Groupe de recherche sur les Impacts sociaux et psychologiques du travail.

¹ On utilise le pluriel ici en référence à l'oeuvre de Hobsbawm (1987) et pour comprendre que lorsqu'on parle ou écrit sur le travail, on doit tenir compte des différentes réalités, par exemple le monde du travail des hommes est différent de celui des femmes.

es chômeuses. Au Brésil, 58% des travailleuses sont concentrées dans seulement quinze professions. Tel est le cas aussi du Canada où 53,2% des travailleuses sont concentrées dans seulement vingt professions. Plusieurs travailleuses se retrouvent dans des emplois ayant peu de prestige et qui sont censés exiger peu de qualifications. Leurs salaires sont inférieurs, leurs conditions de travail plus pénibles et précaires lorsqu'ils sont comparés à ceux des hommes. Ces emplois sont qualifiés de typiquement féminins ou désignent le travail de cols roses: secrétaires, infirmières, caissières, etc.

Selon Armstrong et Armstrong (1983), les travaux des femmes deviennent de plus en plus similaires, peu importe l'emploi. Ils sont toujours plus ennuyeux, plus contrôlés et moins qualifiés. Si «le mot usine fait immédiatement penser à des rangées de travailleurs à la chaîne, répétant inlassablement le même geste, à la sueur, aux sonneries électriques, aux machines qui dictent aux ouvriers leur cadence, [pour] bien des femmes, la réalité ne diffère guère de celle que nous venons d'évoquer» (p.127), même si elles sont au bureau ou dans le secteur des services où les emplois sont toujours considérés «légers».

Plusieurs théories expliquent les inégalités selon le sexe sur le marché du travail, comme le résultat des choix libres et individuels des travailleuses. D'autres essaient d'expliquer la ségrégation des femmes dans des emplois peu qualifiés en fonction de leur choix personnel d'investir moins dans leur capital humain² afin de rester plus longtemps avec leurs enfants et leur famille (Mincer et Polachek, 1980). Les tenants de cette théorie affirment que les femmes choisiront les emplois qui demandent moins de formation et d'entraînement parce qu'elles croient qu'elles resteront moins longtemps sur le marché du travail et ainsi ne pourront pas bénéficier, à long terme, de l'investissement mis dans cet entraînement³. Toutefois, on peut questionner les possibilités réelles qu'ont certaines femmes de «choisir». Pourquoi les femmes vont «choisir» et occuper un emploi typiquement féminin ? Pourquoi, malgré tous les changements dans

² Par capital humain on considère la somme d'investissement fait en entraînement et en éducation afin d'augmenter la qualification et la productivité au travail.

³ Pour une discussion plus détaillée voir Sinclair (1991), Hartmann et Reskin (1986), ainsi que Siltanen (1981).

les mondes du travail, on trouve encore une concentration tellement élevée de femmes dans certaines professions ?

Plusieurs variables font partie du contexte de choix d'un emploi : la structure sociale et économique, l'histoire de vie de la personne, la motivation individuelle, etc.. Cependant, choisir un emploi, ne signifie pas occuper cet emploi. Certes, les qualifications formelles vont jouer un rôle important lors du processus de sélection, mais aussi d'autres aspects, hors du contrôle du candidat ou de la candidate, jouent aussi un rôle important et parfois même décisif, par exemple: la race, la classe sociale, le genre, l'orientation sexuelle pour n'en nommer que quelques-uns. Ainsi, pour comprendre comment les gens vont se retrouver dans différents emplois, il faut considérer non seulement le processus de choix, mais aussi celui de la sélection, comme suggèrent Blau et col. (1972).

Nous avons analysé cette question du «choix» d'un emploi typiquement féminin à partir d'une centaine d'entrevues auprès de caissières et de gestionnaires de supermarchés brésiliens et québécois, réalisées au cours de l'année 1994. Nos propos seront développés autour de trois axes: premièrement, pourquoi les travailleuses ont «choisi» de travailler comme caissière dans un supermarché ? Deuxièmement, quel est le processus de sélection des caissières et finalement, comment la dimension temporelle de l'organisation du travail à la caisse constitue une des sources de discontinuité et de limite aux possibilités d'avancement professionnel des caissières, tant au Brésil qu'au Québec.

Le (non) choix d'être caissière

Selon Blau et col. (1972), le choix professionnel peut être défini comme un processus qui englobe une série de décisions menant à postuler un emploi chez un employeur ou un autre sélectionneur⁴. L'individu construit sa décision à partir de ses intérêts et de l'évaluation qu'il fait de ses capacités à occuper un emploi donné; l'évaluation de ses capacités étant conditionnée par les rejets et d'autres expériences vécues. Nous avons demandé aux caissières pourquoi elles avaient

⁴ On utilise le concept de sélectionneurs pour désigner «toutes les personnes dont les actions affectent les chances du candidat d'obtenir une position dans n'importe quelle étape du processus de sélection» (p.267).

choisi de travailler à la caisse dans un supermarché. La réponse la plus fréquente a été la suivante: «j'ai pas vraiment choisi». Plusieurs raisons ont été données pour expliquer leur décision⁵ :

Pour la vérité là, c'est que ces années-ci les emplois sont plus rares, aussi il faut dire, on est comme en période de récession donc les emplois bien rémunérés et de bonnes conditions sont plus rares un peu... caissière j'avais déjà été caissière. CQ5⁶

Comme on sait, c'est difficile de se trouver un emploi, pis c'était ça qui s'offrait, c'était ça ou rien, fait que j'ai pris ça par défaut. CQ40

Parce que dans mon domaine, je ne trouvais rien, c'était super difficile. Alors, ma situation est devenue plus serrée et j'ai été obligée de me décider à être caissière dans un supermarché. CB44

Nous pouvons dégager plusieurs aspects reliés au «choix» de travailler comme caissière à partir de ces premiers récits. En premier lieu, le besoin économique de se trouver un emploi «c'était ça ou rien». D'ailleurs, il est important de ne pas sous-estimer l'importance du revenu des femmes dans les foyers où parfois, c'est la seule source de revenu. Dans le cas brésilien, cela est encore plus accentué non seulement à cause de la situation économique plus précaire qu'au Québec, mais aussi à cause des limites des programmes de sécurité sociale. Les avantages sociaux qu'offrent certaines entreprises comme l'assurance médicale au Brésil ou encore les soins de santé accessibles aux syndiqués de certains

⁵ En ce qui concerne les discours des caissières et des gestionnaires québécois, nous essayons de les garder le plus proche possible de l'original parce que nous croyons que c'est un document socio-culturel important. Malheureusement, la même procédure ne peut pas être appliquée pour les caissières et gestionnaires à cause de la traduction du portugais vers le français.

⁶ Dans le but de ne pas alourdir le texte, on utilise les codes CQ - caissière québécoise, CB - caissière brésilienne, GQ - gestionnaire québécois, GB - gestionnaire brésilien, suivis d'un numéro qui indique chaque personne interviewée.

supermarchés québécois peuvent également jouer dans la prise de décision d'occuper un emploi de caissières.

Je n'ai pas choisi. Non. C'est parce qu'ou je travaillais comme couturière, je n'étais pas enregistrée. Alors, je n'ai pas eu de choix, parce que je voulais être enregistrée et à l'époque, j'ai eu l'opportunité ici, c'était enregistré et j'avais une assurance médicale, donc, j'ai préféré ici. CB45

C'est pas «ma job» de tout mon avenir (...) les conditions, on est syndiquée, tu as des soins dentaires, c'est important pour nous autres ça, surtout quand on va à l'école, on n'a pas ben, ben, d'argent. CQ18

Cependant, le «choix» d'un travail typiquement féminin ne peut être ramené qu'à une question d'ordre économique. Le «choix» de travailler comme caissière dans un supermarché peut aussi être relié à la proximité géographique entre le lieu de travail et la maison ou l'école; ce facteur entre aussi dans le processus de sélection des candidates au travail à la caisse, question sur laquelle nous reviendrons plus loin. Les supermarchés apparaissent comme une source d'emploi privilégiée à cause de la distribution des magasins dans presque tous les quartiers des villes modernes.

Ce n'était pas un choix de profession. C'est juste parce que j'avais pas d'autre job à trouver, pis j'habitais dans le quartier, fait que je regardais qu'est-ce qu'il y avait d'accessible autour de moi comme travail (...) J'avais pas de préférence particulière. Ce n'est pas comme je veux être caissière, (...)c'est la job que je pouvais faire pour le moment là. CQ35

Un aspect primordial qui ressort de ce «choix» fait par les caissières est la question des qualifications exigées par les supermarchés par rapport aux qualifications possédées par les caissières. Pour être admise comme caissière dans un supermarché, il n'y a pas d'exigence d'expérience antérieure comme caissière, ni de limite de scolarité. Parfois, les travailleur(euse)s choisissent cet

emploi comme une stratégie afin d'obtenir de l'expérience sur le marché du travail.

Manque de choix. C'était très difficile chercher un emploi, c'était le premier que j'ai trouvé, j'ai cru que ça me permettrait d'acquérir un peu d'expérience. CB35

Premièrement, je n'ai pas les études qu'il faut pour travailler ailleurs j'ai pas de diplôme en rien là. J'ai un diplôme de secondaire V. CQ1

C'était le seul moyen que j'avais de trouver un emploi, parce qu'ils exigent beaucoup pour que tu puisses entrer (...) Un emploi dans un autre domaine exige de l'expérience et des études et ici non. Ici, ils demandent, comme moi, j'ai seulement le cours primaire. CB48

Caissière c'est pas trop difficile même si tu n'as pas d'expérience tu peux t'arranger c'est pas comme dans un restaurant où est-ce que tu n'as pas d'expérience c'est plus dur d'entrer, pis c'est ça. CQ35

Cependant, le travail à la caisse exige beaucoup de qualifications qui, comme dans les emplois de «cols roses», restent souvent «invisibles» et, par conséquent, ne sont pas valorisés, ni considérés. Dans plusieurs emplois typiquement féminins, les qualifications sont censées être innées et non acquises. En ce sens, les qualifications des femmes restent invisibles, soit parce qu'elles ne sont pas acquises dans les canaux institutionnels reconnus, soit parce qu'elles sont associées à la «nature» des femmes (Mincer, Polachek, 1980; Blau et col., 1972). Un exemple de qualification «invisible» de grande importance dans le travail à la caisse est la diplomatie, qui d'ailleurs est requise fréquemment dans les rapports avec la clientèle. Dans un métier masculin, la diplomatie est toujours reconnue comme une qualification importante, mais dans un emploi typiquement féminin, comme à la caisse, par exemple, la diplomatie n'est pas considérée

comme une qualification mais comme de la gentillesse, de la délicatesse et de la patience, caractéristiques attribuées à la «nature féminine»⁷.

Une autre raison donnée par les caissières pour justifier leur choix est le contact avec le public.

C'est pour voir du monde, pour rencontrer des gens, parce que j'avais jamais travaillé et je voulais voir beaucoup de monde. CQ22

Pourquoi j'ai choisi ? Ah... J'ai un certain don pour travailler avec le public. CB56

Il est vrai qu'on pourrait essayer de comprendre cette préférence du travail auprès du public comme une forme de compensation de l'isolement social vécu par les femmes au foyer. De cette manière, sur le marché du travail, les femmes donneraient la préférence à un emploi qui leur permettrait d'avoir le contact avec le public. Cependant, nous croyons que rester à ce niveau d'interprétation, qui peut-être est vrai, sous-estime les qualifications des femmes. Nous considérons que le choix de travailler avec le public relève du défi d'exercer un emploi qui demande et permet aux travailleuses l'utilisation de leurs qualifications et de leurs compétences. Ce qui est perçu comme *un certain don pour travailler avec le public* pourrait être défini comme de la diplomatie tel que nous le rapporte une autre caissière.

Nous, on les connaît. On sort nos gants blancs dans ce temps là. On donne 200%, au lieu de donner 100%, mais il [le client] nous dispute pour aucune raison. Demandez pas pourquoi, on le sait pas (...) Il y a toujours moyen, comme si mettons qu'on a une promotion (...) tu vois que la cliente ou le client est un peu mécontent, qu'il y a quelque chose, ça ne «file» pas, bon, tu vas lui donner un petit coupon de plus. Il va partir et il va en avoir deux à gratter au lieu d'un. Le client l'apprécie, il revient la

⁷ On trouve cette question de la diplomatie aussi dans le travail de secrétaire (Murphree, 1983; Machung, 1983).

prochaine fois et il n'est pas pareil comme avant, (...) elle est plus de bonne humeur quand elle revient. CQ3

Il faut aussi considérer qu'il y a des travailleuses qui affirment avoir choisi le travail de caissière et l'aimer, même si c'est une minorité parmi nos interviewées.

Pourquoi... j'ai toujours aimé, de toute façon les caisses, pitonner, j'ai toujours été attirée par ça, pis c'est ça (...) j'aime ça moi, j'adore ça. CQ19

Je crois que depuis que je suis une petite fille, j'avais une tendance pour faire ça. CB51

Finalement, on doit faire ressortir l'importance des sélectionneurs, souvent un membre de la parenté ou un(e) ami(e), qui introduisent la travailleuse dans le métier de caissière et qui ont une influence quelconque sur le processus de choix occupationnel.

J'ai pas vraiment choisi, disons que c'est par l'entremise d'une amie à moi, qui travaillait déjà ici, elle était caissière ici, pis il y avait besoin de personnel. Alors, elle m'a un petit peu poussée à sortir de la maison. CQ17

Il fallait que je me trouve une job très jeune, parce que mes parents étaient malades, pis les portes se sont ouvertes dans le temps chez le supermarché Y, parce que je connaissais une chef-caissière et elle m'a fait entrer. CQ21

Je n'avais jamais travaillé. J'avais une belle-soeur qui travaillait au supermarché. Alors, elle m'a arrangé ça pour travailler comme caissière. CB40

Dans ce cas, il faut souligner que les sélectionneurs sont aussi modelés par la structure sociale et ils incorporent et reproduisent les inégalités sociales selon le sexe, la race et la classe sociale. Il faut aussi remarquer que dans ce cas, on voit

déjà le début d'une superposition entre le processus de sélection et le «choix» d'être caissière.

La caissière modèle ou la sélection d'une caissière

Blau et col. (1972) suggèrent un modèle pour analyser le choix occupationnel qui prend en considération non seulement le processus du choix, mais aussi celui de la sélection. En effet le processus de sélection dans une organisation peut être considéré comme un «examen» que les travailleurs et travailleuses doivent passer pour qu'ils puissent accéder à leur emploi. Si on retrouve une grande majorité de femmes parmi les caissières, ce n'est pas seulement une simple «question de choix», mais c'est aussi le résultat d'un processus ritualisé, la sélection.

Le processus de sélection peut être compris comme un «examen» qui permet à l'individu d'entrer dans l'organisation. Le processus de sélection comporte plusieurs étapes: des entrevues, l'analyse de curriculum vitae, des tests de connaissances, des tests psychologiques, des mises en situation, des examens médicaux. Ces techniques visent à évaluer les travailleur(euse)s selon les normes fixées par la compagnie. En effet, la sélection, «c'est la surveillance permanente, classificatrice, qui permet de répartir les individus, de les juger, de les évaluer, de les localiser et ainsi, de les utiliser au maximum» (Foucault, 1994 : 517). Le processus de sélection présuppose un mécanisme «qui lie à une certaine forme d'exercice du pouvoir un certain type de formation de savoir» (Foucault, 1975 : 219).

On est devant une cérémonie organisationnelle où les individus passent à travers un triage où ils sont comparés et encadrés par des «normes» qui parfois sont formelles, c'est-à-dire, des normes écrites dans les procédures administratives, mais qui d'autres fois, et on dirait même dans la majorité des cas, sont des normes «informelles» dans l'imaginaire de ceux qui, dans le processus de sélection, ont le pouvoir d'embaucher les travailleurs et travailleuses.

Il est donc important de comprendre quelles sont ces «normes» qui existent dans les supermarchés brésiliens et québécois et qui permettent aux travailleur(euse)s de devenir caissière. Il ne faut pas oublier que le pouvoir de la norme, c'est un pouvoir qui établit une certaine homogénéité, «mais il individualise en permettant

de mesurer les écarts, de déterminer les niveaux, de fixer les spécialités et de rendre les différences utiles en les ajustant les unes aux autres» (Foucault, 1975 : 216).

De cette manière, nous avons demandé aux gestionnaires des supermarchés quel était d'après eux le profil d'une caissière modèle.

Une caissière modèle serait une personne qui n'a aucun problème familial, autrement dit, pas de mari, pas d'enfants, pas de personnes à charge, qui puisse la faire s'absenter du travail, avec une bonne santé (...), une personne bien informée, (...) qui a au moins le secondaire, qui sache faire des opérations (addition, soustraction, multiplication et division) très bien, qui sache faire une équation, je ne sais pas, quelque chose de minime. Une personne avec une bonne attitude, patiente, observatrice, avec le sens de l'observation, de la prudence, de l'attention, une bonne présence, agréable une personne plus ou moins comme ça, qui ne soit pas une personne trop difficile à trouver. GB11

Ici elle doit avoir l'âge entre vingt et vingt-six ans, avec quelques exceptions. Nous n'avons pas de limite d'âge, si elle a quarante, nous ne prenons pas, non ! Si elle a la capacité, le potentiel, si elle a la volonté, ça c'est très important, (...) La scolarité minimale est le premier grade (équivalent au secondaire)(...) de préférence qu'elle n'ait pas d'engagements, c'est-à-dire, mariée, c'est-à-dire mariée n'est pas déterminant non plus, mais la majorité n'est pas mariée et il y a des enfants alors il faut vivre avec ça, et qu'elle ait une disponibilité d'horaire. (...) On prend avec ou sans expérience mais on préfère sans expérience, pourquoi ? Pour ne pas avoir les vices de manipulation de l'argent. GB12

Une caissière modèle, c'est d'être à l'heure, de respecter les politiques de la compagnie, d'aller chercher son client, pas trop jaser avec le client (...) il faut aller vite c'est pas comme un représentant qui va à une maison pour vendre (...) Au moins d'échanger un peu avec le client, bonjour, (...) de faire attention avec les produits des clients (...) A la fin de lui dire un bonjour et

un merci et bonne fin de semaine, d'être précise dans l'argent autant pour le client que pour nous autres aussi. (...) La propreté à la caisse, et la caissière d'être toujours bien soignée, de donner une bonne image, on demande à nos caissières de ne pas mâcher de gomme non plus. GQ14

Le profil d'une caissière modèle, c'est l'amabilité, la douceur, le sourire, l'entregent envers le client et évidemment ne pas se laisser distraire par autre chose que son client. C'est ça le profil et la fidélité à son entreprise. GQ5

Au-delà de toutes les dimensions émotionnelles, nous pouvons remarquer, dans les «normes» qui régissent le profil d'une caissière modèle, la préoccupation centrale pour l'horaire et le suivi des normes, c'est-à-dire la discipline au travail. L'âge, le genre et la situation familiale des caissières ont aussi une influence non négligeable.

Le processus de sélection est un moment privilégié où les gestionnaires vont établir tout un champ de connaissances sur les travailleurs et travailleuses en même temps qu'ils transmettent tout un savoir sur l'entreprise et sur la façon dont le travail devra être fait, au moins en termes théoriques puisque la pratique ouvrière sort du cadre strict de la réalité prescrite.

Elle doit habiter proche du supermarché Z (...) d'autres choses que j'analyse lors de l'admission est l'apparence et la disponibilité de l'horaire. (...) L'apparence ? Je considère que la beauté n'apporte pas à dîner, mais la façon de parler, la beauté intérieure, la physionomie, bien habillée, une personne polie, qui sait converser, (...) qui a une stabilité dans l'emploi (...) combien de temps elle est restée dans l'autre emploi, pourquoi elle l'a quitté, pour quelles raisons, quelles étaient les difficultés qu'elle a rencontrées, le salaire (...) J'analyse aussi le côté personnel : la formation, la scolarité (...) on parle des avantages sociaux, on définit le supermarché Z parce que demain elle peut me dire tu ne m'as pas dit ça, alors je suis très sincère dans l'entrevue, comme ça doit être fait, comme on ne doit pas faire, les normes. GB06

Je fais passer un test abstrait, n'est-ce pas ? Par exemple, en rapportant des choses presque possibles, situations de conflits, situations d'enfer, en effrayant beaucoup la personne. Regarde fille, tu vas rester sans dîner, tu vas rester sans souper, il y aura des journées que je vais te demander d'entrer à 7 heures du matin et de partir vers minuit, il y aura des journées que tu ne seras pas capable d'aller à la toilette. Alors, je vais dire tout en exagérant ce qui arrive, alors lorsque la personne entre elle est préparée pour une chose beaucoup plus grande et elle va trouver moins.
GB13

À la fin de cette «anamnèse» organisationnelle qu'est le processus de sélection, on a l'accumulation de tout un savoir sur l'individu qui fait entrer l'individualité dans un champ documentaire. L'admission est le début de l'engagement dans un réseau d'écriture qui capte et fixe la vie des travailleurs et travailleuses. Ces informations constitueront un dossier sur la vie professionnelle. Au Brésil ce dossier est plus formalisé qu'au Québec puisqu'il existe une carte de travail, un document fourni par le Ministère du travail où toutes les activités professionnelles de l'individu sont enregistrées⁸. Ces informations, on doit le rappeler, serviront de références et de preuves de l'expérience professionnelle pour d'autres emplois.

Ce qui peut être une source d'honneur et de statut social pour la vie des gens célèbres, les biographies des acteurs et actrices, les princesses, les hommes et femmes d'affaires est dans le cas de travailleurs et travailleuses, comme le souligne Foucault (1975:224), une «procédure d'objectivation et d'assujettissement».

Après avoir passé à travers cette cérémonie organisationnelle, les femmes se retrouvent à la caisse et elles doivent faire face à une organisation du travail contraignante et qui demande beaucoup sur le plan physique, mental et émotif. C'est une organisation du travail qui ressemble, de plus en plus, au travail à la

⁸ On enregistre le moment où le(la) travailleur(euse) entre dans la compagnie avec un timbre et la date du début du travail, et au moment de son départ de cet emploi, la date finale est aussi inscrite.

chaîne et dont nous allons aborder ici seulement la dimension temporelle. Nous allons essayer de montrer comment cette dimension de l'organisation du travail peut imposer des contraintes temporelles qui rendent difficiles la conjugaison du travail avec une formation professionnelle et/ou avec la vie sociale.

Le contrôle du temps chez les cols roses

Selon Marx (1983), il était important de déterminer et de fixer le nombre d'heures dans une journée de travail. Il posait les questions :

Qu'est-ce qu'une journée de travail ? Quelle est la durée du temps pendant lequel le capital a le droit de consommer la force de travail dont il achète la valeur pour un jour ? Jusqu'à quel point la journée peut-elle être prolongée au-delà du travail nécessaire à la reproduction de cette force ? (1983 : 211).

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 samedi⁹. 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.

Castoriadis (1974) met en relief une question plus profonde que celles posées par Marx, c'est-à-dire,

qu'est-ce qu'une heure de travail, autrement dit: combien de travail y a-t-il dans une heure? Le contrat de travail peut définir la durée journalière du travail et le salaire horaire - donc ce que le capitaliste doit à l'ouvrier pour une heure de travail. Mais combien de travail l'ouvrier doit-il au capitaliste pour une heure ? Cela, il

⁹ 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.

est impossible de le dire. C'est sur ce sable que sont bâtis les rapports de production capitalistes (1974 : 19).

C'est aussi autour de cette question qu'on voit la croissante intensification du travail, surtout avec l'automatisation où le rythme de travail est devenu de plus en plus intense; les travailleur(euse)s doivent s'ajuster à une vitesse plus élevée, dictée et surveillée de façon électronique par les machines. Il faut souligner que les heures de travail à la caisse sont contrôlées d'une façon rigoureuse: le temps pour manger, les pauses, le moment de l'entrée au travail, l'utilisation des toilettes. Les caissières, en fait, ont très peu de contrôle sur leur temps qui est régulé par les machines (lecteur optique, par exemple) et par les superviseurs.

On n'a pas d'heures régulières, ça veut dire que bon, demain je fais de telle heure et je vais dîner à telle heure. Non ! Ce n'est pas régulier comme dans les bureaux, 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 chiffre, il est quatre 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. CQ12

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 pire, il n'y a pas de conditions parce que je ne sors pas à cinq heures de la caisse, il est cinq heures et demie, six heures, sept heures, c'est l'heure qu'ils croient qu'ils doivent te laisser aller, tu comprends ? CB49

Il faut rester en demandant au superviseur. Maintenant, il est fin, mais il y a eu un temps que s'il ne t'aimait pas, il ne te laissait pas monter pour aller aux toilettes et si l'homme souffre, pour la femme c'est encore pire, ça nous rend même malade. CB4

Du côté travailler toujours debout, on a des périodes qui sont difficiles pour une femme je trouve aussi pour aller à la salle de

bain. J'ai déjà trouvé ça plus difficile (...) J'ai déjà vu d'être obligée de retourner chez nous parce qu'ils ne m'ont pas laissée y aller, il y a des périodes dans les mois, j'ai trouvé ça agressant, c'est désagréable. C'est un manque de compréhension, ça arrive pas tout le temps ça, une fois par mois. CQ14

Plusieurs fois, j'arrivais à neuf heures, j'allais dîner, parce qu'il n'y a pas d'horaire pour dîner, à l'heure qu'ils voulaient te laisser y aller(...) il faut attendre jusqu'à ce qu'il n'y ait pas de mouvement dans le magasin (...) Il n'y a pas un horaire spécifique pour que tu puisses dire: tous les jours je dîne à telle heure (...) il y a eu des fois que je suis allée dîner, il était deux heures moins dix, j'avais faim, c'est mauvais. CB4

J'ai juste une demi-heure pour dîner et je peux me rendre à 1h30, 2h00, pour dîner, j'ai juste déjeuné le matin, un moment donné, je suis à la caisse, je suis debout, je commence à me sentir mal, on devient fatiguée et on devient comme étourdie. C'est dur quand t'es pas en forme, bonjour, merci, pis être de bonne humeur. Il faut être polie et avoir la force... c'est dur pour le physique...en vieillissant, on s'en aperçoit qu'on est maganée, on est maganée d'être caissière, moi en tout cas j'ai mal dans le dos, j'ai mal aux jambes, je trouve ça dur. CQ12

En effet, comme le souligne Foucault, la discipline aménage une économie positive; elle pose le principe d'une utilisation théoriquement toujours croissante du temps : exhaustion plutôt qu'emploi; il s'agit d'extraire du temps, toujours davantage de forces utiles. Ce qui signifie qu'il faut chercher à intensifier l'usage du moindre instant, comme si le temps, dans son fractionnement même, était inépuisable; ou comme si, du moins, par un aménagement interne de plus en plus détaillé, on pouvait tendre vers un point idéal où le maximum de rapidité rejoint le maximum d'efficacité (1975 : 180).

Dans cette dynamique de l'intensification de l'utilisation du temps, au Brésil et au Québec, on a pu constater une même logique mise en place dans les supermarchés : l'ouverture des magasins avec un nombre minimum de caissières

possible. Le fait d'avoir 80 caisses, par exemple, ne reflète pas la réalité du nombre de caisses ouvertes. La gestion impose aux caissières, de cette manière, une intensification du travail.

Tu entres à 5 heures et à 5h30 tu es partie en «break». Tu n'es pas fatiguée pantoute là, tu vas être fatiguée plus tard mais (...). Sur les heures de travail ce qu'on voit présentement c'est qu'ils cédulent des heures de moins, fait que tu es toujours sur appel, parce que si tu veux avoir tes heures, tu bouges pas de chez vous. CQ14

Dans ce même magasin, le gérant nous a expliqué comment les heures de travail étaient planifiées:

On a des «rushes». On planifie des heures en fonction des ventes qu'on prévoit faire (...) on a une certaine flexibilité aussi, parce qu'on a peur, comme je t'ai dit tantôt on a un budget à respecter, on est là pas pour faire une démarche philanthropique, on est là pour faire le business, alors évidemment, on essaye d'être conservateur. Tu prévois toujours des heures en fonction des ventes minimum que tu peux faire (...) si tu prévois des heures assez conservatrices, tu peux rajouter des heures, (...) s'il y a un surplus de business, tu appelles, invites, la petite Claudine, j'ai besoin de toi, ça presse et elle vient. Il n'y a pas de gens spécifiquement sur appel, mais il y a des gens qui répondent à l'appel. Il n'y a personne ici sur appel, il y a des gens qui répondent aux appels... Par exemple, de 5 à 9 heures, mais je vois qu'il y a beaucoup de monde, alors je peux la faire entrer à 4 heures, ou 3h et demie, à 3 heures. GQ5

On voit ici une pratique qui rend le travail à la caisse de plus en plus précaire qui rend le temps hors du travail en temps de travail, puisqu'on ne sait jamais quand on sera appelée pour travailler. Une caissière nous a expliqué qu'il fallait répondre aux appels parce que sinon on risquait d'avoir des horaires pénibles ou moins d'heures la semaine suivante. Ce type de travail sur appel, le travail du dimanche au Québec rendent difficiles la vie sociale et scolaire des caissières.

Il est intéressant de remarquer que malgré la différence des horaires de travail existant entre le Brésil et le Québec, la pratique d'allonger les horaires des caissières est similaire:

Une situation désagréable, pour moi, c'est simplement lorsqu'il arrive mon horaire de départ du travail et généralement, ici, parce que c'est achalandé et il y a très peu de caissières, ils te demandent de rester un peu plus mais je ne peux pas rester, pour moi c'est terrible d'être obligée de rester, alors des fois ils nous obligent pratiquement à rester. (...) mais je ne peux pas rester au-delà de mon horaire parce que j'ai des enfants. CB49

On sort à 5 heures, on arrive à la maison à 6 heures, 6 heures et demie parce que ça dépend de l'autobus, alors ils veulent encore qu'on reste jusqu'à 8 heures, 8 heures et demie, il n'y a pas comment faire ça s'il faut faire leur horaire, ils vont embaucher seulement des hommes, n'est-ce pas. Ils vont mettre à pied toutes les femmes. CB19

Un contrôle du temps tellement rigide associé à des pratiques de gestion comme l'allongement de la journée de travail, l'intensification du travail à travers la planification sous-estimée et du travail «sur invitation»¹⁰ fait partie d'une discipline qui essaie de garantir 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 : 177).

De cette manière, les caissières ont de moins en moins de contrôle sur leur temps libre ce qui rend difficile la conjugaison du temps de travail avec le temps hors travail, soit pour la vie sociale, soit pour les études. Il faut aussi considérer que le travail à la caisse est très exigeant sur le plan physique, au Québec, de plus, le travail est fait debout. Cela ne veut pas dire qu'il est impossible de conjuguer le travail avec l'école ou avec la vie sociale, mais ce qui est censé être un travail

¹⁰ Un euphémisme pour le travail sur appel dans le supermarché.

d'étudiante peut être la source d'une discontinuité dans le processus de formation formelle à cause d'une organisation du travail très rigide même lorsque déguisée par le discours de la flexibilité du travail à temps partiel.

Quand tu travailles le samedi, le dimanche, tu as le congé dans la semaine. Alors que tu es en congé, les autres travaillent. La vie sociale (...) La vie sociale on ne voit pas grand chose. CQ6

Ils s'attendent à ce que nous soyons disponibles sur demande. C'est encore plus difficile quand tu vas à l'école, parce qu'ils t'en demandent encore plus parce qu'ils n'aiment pas les gens qui se planifient un avenir bien à eux. Ils aiment les gens qui vont rester ici toute leur vie. Alors, il m'a fait encore plus de problèmes. C'est très difficile de concilier le travail et les études. (...) C'est très difficile de travailler ici les dimanches, on a moins d'employés de ce qu'on a besoin. C'est plein de monde et je suis trop fatiguée. Je n'arrive pas à me concentrer, quand je finis de travailler. Je n'arrive pas à me concentrer pour étudier pour un examen lorsque je suis fatiguée physiquement et mentalement, mais eux ça ne les dérange pas. CQ44

J'aime travailler avec les ordinateurs, j'ai suivi des cours. J'ai été obligée de quitter mon dernier cours, mais je veux le faire, c'est ça ce que je veux. Pourquoi avez-vous quitté le cours ? Parce que je n'arrivais pas à avoir un horaire pour aller aux cours. CB4

Finalement, il faut aussi considérer les caissières qui ont obtenu, malgré toutes les difficultés, une formation dans un autre domaine en travaillant comme caissière. Elles ont investi dans leur «capital humain», mais elles ne sont capables ni de trouver un autre emploi, ni d'obtenir une promotion interne dans les organisations à qui elles appartiennent. De cette manière, malgré leurs qualifications et leur formation ou bien elles restent caissières ou elles retournent, un moment donné, au travail de caissière.

Au début, c'était un travail parce que j'étais à l'école. C'était un travail d'étudiant, pis tout ça. Après, ç'est venu quasiment comme une obligation, parce que j'ai fini mes études, je ne me suis pas placée, fait que j'ai continué à être caissière pour être capable d'avoir un revenu, un moment donné, il faut que tu travailles... [travailleuse sociale]. CQ29

Caissière j'avais déjà été caissière mais moi j'ai pris mon cours de secrétaire j'ai travaillé dans un bureau pendant 2 ans mais bon il y a eu des mises à pied, des transferts à Montréal de postes, donc j'ai perdu mon poste. J'ai fait application ici, pis ils m'ont pris parce que j'avais de l'expérience (...) C'est pas non plus un rêve d'être caissière, mais c'est plaisant. CQ5

Ce n'est pas que j'ai choisi. Je cherche une autre chose meilleure parce que la caisse n'est pas grande chose, je cherchais autre chose meilleure mais c'était difficile parce que sur ma carte de travail il y a seulement caissière, alors si je vais chercher dans une compagnie ils vont regarder ma carte de travail (...) Ils n'acceptent jamais lorsque c'est une caissière parce qu'ils croient qu'on n'est pas capable de faire d'autre type de service. (...) Parfois ils ont besoin du personnel mais lorsqu'ils ouvrent notre carte... CB34

Et bien, au début ce n'était pas ma priorité. J'avais suivi un cours en informatique, mais en 1975, c'était difficile pour une femme trouver un emploi en informatique. Ils trouvaient toujours un prétexte. J'ai un emploi de soir, vous ne pouvez pas travailler le soir parce que vous êtes une femme (...) finalement je suis restée ici et cela fait vingt ans que je suis ici. CQ42

En guise de conclusion

D'abord, on doit souligner l'importance des conditions sociales et matérielles dans lesquelles ces travailleuses ont fait le «choix» de devenir caissière. En outre, on doit prendre en considération que les aspirations professionnelles

existent et qu'elles se construisent dans un contexte d'inégalités sociales. Ces aspirations peuvent reproduire ou défier les divisions et les inégalités selon le genre, la race et la classe sociale comme l'affirme Luttrell (1994). Nous croyons qu'il est important de mettre en relief que ce qui est présenté souvent comme un «choix» ne l'est pas vraiment. Les contraintes temporelles du travail à la caisse dans les supermarchés brésiliens et québécois rendent difficile la conjugaison du travail avec une vie scolaire ou même une vie sociale. Tout cela est encore plus insidieux à cause de l'image créée autour de ce travail comme étant un travail «d'étudiante», un travail léger et flexible, surtout au Québec à cause des horaires à temps partiel.

Il est important, nous croyons, de faire ressortir cette dimension pénible, parmi d'autres, du travail de caissières pour qu'on puisse porter plus d'attention au travail de cols roses et pour qu'on puisse arriver à une amélioration nette des conditions de travail, à un changement organisationnel qui prennent en considération les souffrances et les difficultés quotidiennes des femmes qui veulent travailler et surtout être traitées avec dignité.

Références

- Armstrong, P., Armstrong, H., (1983). Working majority: What women must do for pay, Ottawa, Canadian Advisory Council on the Status of Women.
- Blau, P.M., Gustad, J.W., Jessor, R., Parnes, H.S., Wilcock, R.C., (1972). «Occupational choice: A conceptual framework», Bryant, C.D. (Ed.). The social dimension of work, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall Inc, 266-281.
- Castoriadis, C., (1974). L'expérience du mouvement ouvrier 2, Paris, 10/18.
- Elson, D., Pearson, R., (1981). «Nimble fingers make cheap workers: An analysis of women's employment», Third World export manufacturing. Feminist Review, 7:87-107.
- Foucault, M., (1994). Dits et écrits vol.3, Paris, Gallimard.
- Foucault, M., (1975). Surveiller et punir, Paris, Gallimard.
- Hartmann, H.I. Reskin, B.F., (1986). Women's work, men's work: sex segregation on the job, Washington, National Academy Press.
- Hobsbawm, E.J., (1987). Mundos do Trabalho: Novos Estudos sobre História Operária, Rio de Janeiro, Paz e Terra.
- Kergoat, D., (1984). Les Ouvrières, Paris, Le Sycomore.
- Luttrell, W., (1994). «Becoming Somebody: Aspirations, Opportunities, and Womanhood», Young, G., Dickerson, B.J. (Eds.), Color, class & country: Experiences of gender, London, Zed books, 17-35.
- Machung, A., (1983). «Turning Secretaries into Word Processors: Some Fiction and a Fact or Two», Marschall, D., Gregory, J. (Eds.), Office Automation: Jekyll or Hyde?, Cleveland, Working Women Education Fund, 119-123.
- Marx, K., (1983). O Capital - volume 1. São Paulo, Editora Abril.

Mincer, J., Polachek, S., (1980). «Family investments in human capital: Earnings of women», Amsden, A.H. (Ed.), The economics of women & work, New York, St.-Martin's Press, 169-205.

Murphree, M., (1983). The Decline of the «Secretary as Generalist», Marschall, D., Gregory, J. (Eds.). Office Automation: Jekyll or Hyde?, Cleveland, Working Women Education Fund, 114-118.

Siltanen, J., (1981). «A commentary on theories of female wage labour», Cambridge Women's Studies Group (Ed.), Women in society: Interdisciplinary essays, London, Virago, 25-40.

Sinclair, M.T., (1991). «Women, work and skill: Economic theories and feminist perspectives», Redclift, N., Sinclair, M.T. (Eds.) Working women: International perspectives on labour and gender ideology, London, Routledge, 1-24.