

La mère

Tu arrives le matin/parfois l'après-midi.
Les horaires sont variables.
Le grand magasin est vide avant l'ouverture/vide de clients.
Les employés de mise en rayon sont déjà là/depuis longtemps.
Lumière réduite dans les allées.
Facing. Tout paraît plein.
25 minutes avant l'ouverture/une annonce s'échappe des haut-parleurs.

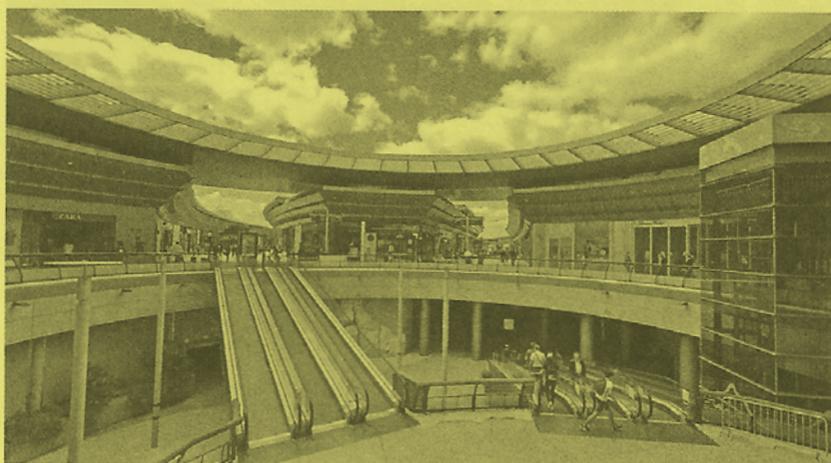
Il est 8h05, Merci aux employés libre service de laisser place au nettoyage.

Tout est **propre**.
Les rideaux de fer/les portes automatiques s'ouvrent.
La lumière du soleil entre dans la galerie.

Cet emploi devait être **provisoire**.
Après tes enfants, il fallait trouver un travail. L'idée est venue d'une connaissance/qui à son tour connaît quelqu'un/une rencontre/un entretien.
La place est pour toi.

Alors s'est imposée l'entrée dans l'Hyper.
Stress/appréhension/envie.
Intérêt pour ce nouvel emploi/nouvelle vie/nouvelles rencontres.

2- Le **retail park** : centre commercial à ciel ouvert situé en périphérie d'une ville, doté d'un parking commun et géré par un bailleur unique.



© urbanolivier photographies

Odysseum, Montpellier

- **Hypermarché** : magasin en libre-service d'une surface égale ou supérieure à 2 500 m² réalisant plus du tiers des ventes en alimentation.
- **Supermarché** : magasin en libre-service d'une surface comprise entre 400 et 2 500 m² réalisant plus des deux tiers de son chiffre d'affaires en alimentation.
- **Villes moyennes** : communes dont le nombre d'habitants est compris entre 20 000 et 100 000 habitants.
- **Distribution et grande distribution** : la distribution regroupe tous les types de commerces dont les commerces

Premier jour

L'accueil se fait simplement.

Tu te présentes à l'entrée du magasin/

tu n'es pas la seule à attendre ta formation.

C'est une période de rayonnement de l'**Hyper(=super)**/

on embauche beaucoup.

Hypermarché C/15 600 m².

50 boutiques dans la galerie marchande / grand / immense / hyper blanc /accumulation d'objets dans la partie inférieure de l'espace.

Au dessus, c'est vide / haut 80% vide/bas 20% plein/carrelage blanc.

Parquet dans le rayon livre. Parquet dans le rayon textile. Parquet dans

le rayon décoration. Parquet gris dans le rayon parapharmacie.

Néons blancs (4500°k). Charpente métallique. Toit et murs en tôle.

Quand il pleut, ça fait du bruit

Le rayon jardinerie est dans une serre/odeurs de poulets de la rôtisserie/

vin d'une bouteille explosée au sol/poussière/vêtements neufs/pas

encore lavés/produit détergeant.

Dans un coin le carrelage est cassé. En dessous c'est sombre. On

aperçoit la dalle. Celle qui a englouti les cadastres des anciens

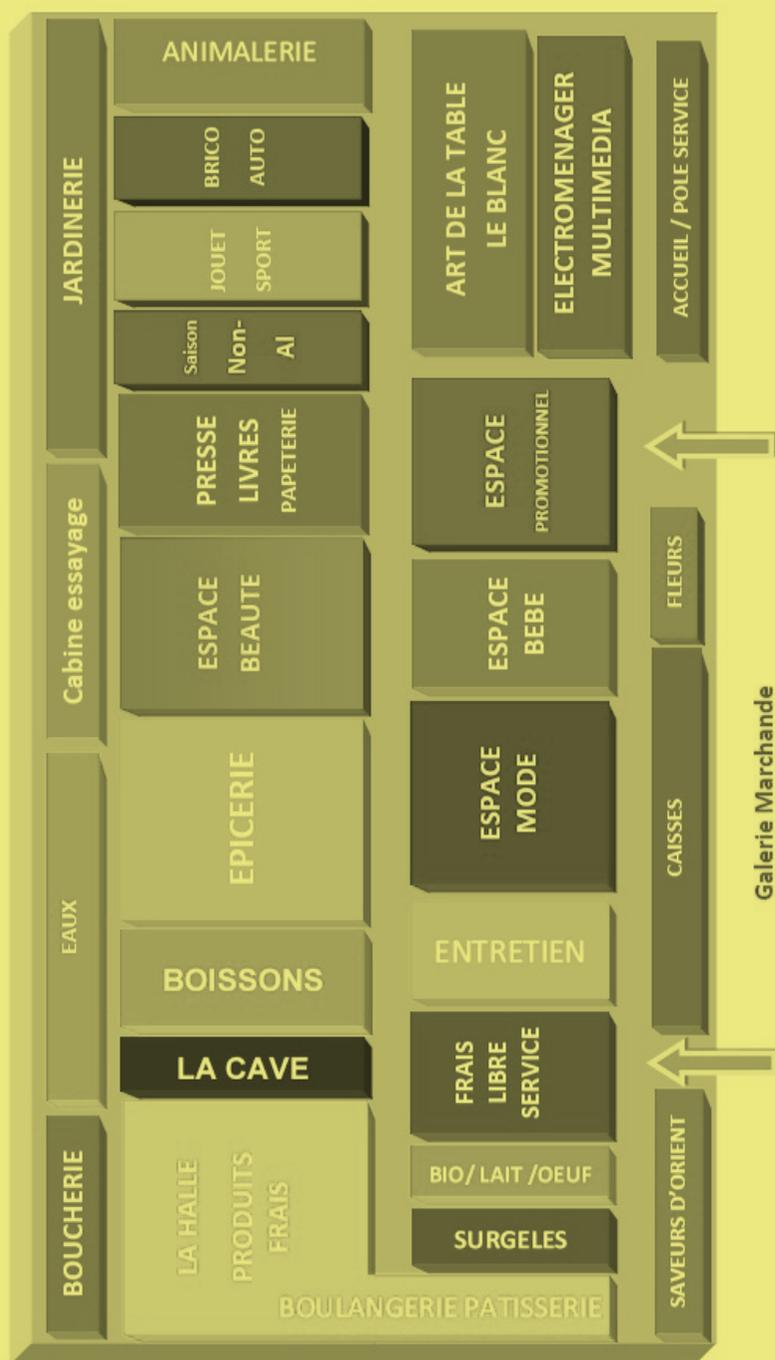
paysans. Ouais genre eurodisney en 92. Merci USA encore. L'oncle

Sam de l'hyper te veut. Et il t'aura.

Il fait froid.

Sauf dans le rayon culture.

La culture, ça réchauffe.



Bureaux/secteur caisse.

Tu enfiles l'uniforme/un polo au col rose et aux manches orangées. Tu en reçois 3 + 2 gilets polaires/pour toujours paraître propre/un bidon de lessive offert tous les trimestres = Lessive marque distributeur/basique/ au savon de Marseille.

Tu reçois ta clé de vestiaire.

La caissière qui t'accompagne a de l'ancienneté/plusieurs années de services derrière elle/démarche rapide et saccadée/voix chantante/
hyper commerciale.

depuis 1969

HÔTESSES / HÔTES DE CAISSE

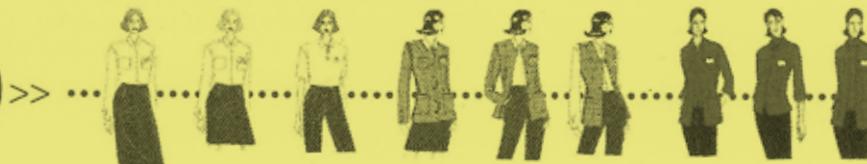
Premières ambassadrices de la relation client

Appelées "caissières" dans les années 70, elles sont devenues des hôtes ou hôtesse de caisse dans les années 2000.

Dans un hypermarché, ils/elles représentent un grand nombre de collaborateurs/trices. Leur rôle est essentiel puisqu'ils/elles sont au cœur de la relation avec nos clients et sont de véritables ambassadeurs/drices du magasin. C'est un métier exigeant qui demande de grandes qualités relationnelles et un très bon contact. En plus de l'enregistrement des achats et de leur encaissement, ils/elles ont pour rôle de bien gérer le flux des clients, de les informer ou de les renseigner si besoin est, de leur proposer nos cartes de fidélité et tout cela avec le sourire !



Les tenues de nos hôtesse ont évolué au fil du temps, l'une d'entre elles avait été dessinée par Karl Lagerfeld.



Visite.

D'abord la partie administrative/rencontre avec le directeur/poignée de main et remerciements.

Au nom de toute l'équipe, je vous souhaite la bienvenue parmi nous et vous remercie de votre confiance. On compte sur vous.

Puis, passage par le bureau (partagé) du chef de caisse ♂ et de l'adjointe ♀/rassurant et encourageant.

Enfin, moment (symbolique) de la signature du contrat.

CDI/30h/SMIC

Galerie.

Les cafés de l'étage ont laissé place aux odeurs corporelles/conservateurs/frites de la cafétéria.

Il y a du parquet nettoyé quotidiennement. La grande machine étale, étire, racle la merde.

Une cordonnerie/un coiffeur/un pressing/ambiance 80's.

Fleurs/parfums/chocolats pour les manques d'inspirations.

2 toilettes, indication couleurs saumonée.

Surface de vente.

Rayon frais/fruits/légumes

Attention, il y en a au kilo et d'autres à la pièce, vous devrez apprendre les codes par cœur.

Passage par l'alimentaire/le non alimentaire/le rayon culturel/la jardinerie.

L'ancienne caissière vante la richesse des rayons de l'Hyper. **Hyper/super.**

L'**autodis**, énorme, au centre de la pièce.
Tu entres ton numéro de caissière + code à 4 chiffres
(ton année de naissance).

Tu te baisses pour insérer un fond de caisse dans le trou béant de la machine. 95 euros en pièces tombent.

1 centime/2 centimes/5 centimes/10 centimes/20 centimes/50 centimes/
1 euro/2 euros

Le bruit est étourdissant.
Les voix montent pour continuer les conversations.

Tu répètes l'opération sur le distributeur de billets.

5 euros/10 euros

Recomptez-les bien à chaque fois.



1x5

2x5

3x5

4x5

6x5

7x5

8x5

9x5

10x5

11x5

12x5

13x5

1x10

2x10

3x10

4x10

6x10

7x10

8x10

9x10

10x10

11x10

12x10

13x10

OK

Les bras chargés de monnaie
Tu sors de la salle des coffres,
c'est l'heure de plonger dans le grand bain.
It's time, installe toi.

Explication des rudiments de la caisse.

SBAM

Allumer ta caisse. Mettre ton fond de caisse en plastique noir dans le tiroir en métal. Ranger tes affaires à l'emplacement prévu. Nettoyer un coup la caisse avant d'ouvrir. Enlever le panneau portant l'inscription « Caisse fermée ». Allumer la lumière mettant en valeur le numéro de ta caisse. Indiquer par la même occasion que ta caisse est ouverte. Régler ta chaise (mal adaptée). Régler le repose pied. Ranger les différentes pochettes en plastique pour les bons de réduction. Pour les tickets restaurant. Pour les chèques. Changer le rouleau de l'imprimante si besoin.

Sourire.

Attendre.

- *Vous êtes ouverte ?*

SBAM

✍ Écrit par B. Bathelot, le 08/10/2018

Glossaires : ■ Distribution / Marché

Le SBAM est un acronyme couramment utilisé à l'origine dans le domaine de la grande distribution pour désigner le comportement commercial que doivent adopter les hôtes ou hôtesse de caisse. SBAM est alors l'initiale de Sourire-Bonjour-Merci-Au revoir. Le principe et l'usage du terme se sont ensuite généralisés à de nombreux autres domaines de l'accueil et du commerce.

Le SBAM peut être vu comme le "service minimum" ou le B. A.-ba à assurer dans un contexte commercial et relationnel, mais il convient de se rappeler qu'il a été introduit dans le contexte "productiviste" du management des caisses d'hypermarché. Il est également intéressant de noter que la notion de SBAM pourrait revêtir de nouveaux enjeux dans un environnement où le self scanning ou le paiement sans caisse tendent à se généraliser.

Certains distributeurs tentent d'aller au-delà du simple SBAM en testant par exemple le principe du slow lane.

Slow lane

✍ Écrit par B. Bathelot, le 08/10/2018

Glossaires : ■ Distribution / Marché

Dans le domaine du commerce de détail, l'expression "slow lane" fait référence à une expérience menée par Tesco et qui consiste à créer des caisses où le passage s'effectue volontairement lentement. Dans le cadre du concept du "slow lane", l'échange avec l'hôte / hôtesse de caisse est a priori plus riche et plus convivial que l'habituel SBAM. Là où les slow lanes sont alors une option complémentaire proposées aux clients souhaitant prendre leur temps et échapper au stress habituel du passage en caisse à marche forcée.

Le concept de slow lane s'inscrit dans celui plus large du slow retail et s'oppose à celui du magasin sans caisse (ou le complément).

Premier client.

Tu passes une multitude de produits/alimentaires/non alimentaires. Sur le tapis noir mat qui avance, toujours plus d'objets à attraper/scruter/scanner.

Tapis. Sorte de caoutchouc. Comme un collier. Relié en un seul cercle. Enroulé autour de 2 rouleaux motorisés qui tournent sur eux même. Comme un rotor dans une turbine. Dont les actions simultanées permettent de mouvoir cette grande masse/grand aplat noir dans l'espace composé d'inox et de plastique sali.

Les bruits commencent à se faire entendre.
En crescendo, quadruple forte.

Tu es à la frontière entre le dehors et le dedans.
Dernier maillon d'une chaîne **moyennement** huilée.
Ça craque.
Ça crisse.

bonjour gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche
droite gauche droite douchette gauche droite gauche droite gauche
droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche
droite vérifier sac de courses gauche droite gauche droite gauche droite
gauche droite gauche droite gauche droite enlever bon de réduction
gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite regarder fond
du chariot gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite carte
du magasin insérer carte donner ticket au revoir merci bonne journée

la forme noire s'abîme au fil du temps/impression de traces chaque
jour. Avec ton papier absorbant/ton produit bleu/tu nettoies. Quand
il n'y a personne. Tu nettoies. Par zones. Pour rendre la surface
complètement propre. Tu pulvérises un produit bleu/tu essuies/
tu fais avancer le tapis/tu pulvérises/tu essuies/avancer/pulvériser/

1 packs 2 packs 4 packs tetrapacks soda bicarbonate de soude
bière artisanale farine fluide crème matifiante liquide allégée lait
demi écrémé café haricots verts rouge blanc cœur de palmier
artichaut lentilles vertes corail sauce tomate sauce curry ketchup
mayonnaise huile vierge porte carte peluche pansements crème

gauche droite carte du magasin vérifier billets ranger espèce redonner
monnaie donner ticket au revoir merci bonjour gauche droite gauche
droite gauche droite gauche droite gauche droite enlever antivol gauche
droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche
droite carte du magasin insérer carte donner ticket au revoir merci
bonjour gauche droite douchette douchette gauche droite gauche droite
gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
gauche droite carte du magasin insérer carte donner ticket au revoir
merci bonne journée bonjour gauche droite douchette douchette gauche
droite gauche droite carte du magasin vérifier billets ranger espèce
redonner monnaie donner ticket merci au revoir bonne journée bonjour
douchette gauche droite gauche droite regarder dans le sac à dos
gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
douchette enlever antivol gauche droite gauche droite gauche droite
gauche droite carte du magasin insérer carte donner ticket au revoir merci

tu pulvérises un produit bleu/tu essuies/tu fais avancer le tapis/
tu pulvérises/bleu/tu essuies/tu fais avancer le tapis/tu pulvérises/
tu essuies/tu fais avancer le tapis/tu pulvé/tu essui/tapis/tu p/essuies/
avancer tapis/tu pulv/ssuies/tap/pu/es/pis/vé/uies/tu f/tu/t/av/p/es/a/p



Tu encaisses, tu encaisses, tu encaisses.
So much money.
La plupart est électronique.
Parfois papier.
Parfois métal.
De cuivre/d'acier/de nickel/de zinc.
Tu encaisses, tu encaisses, tu encaisses.
Montants + ou - grands.
Tu n'en verras pas la couleur.
Tu le touches.
Tu le sens.
Tu le mets dans le tiroir caisse.
Tu encaisses, tu encaisses, tu encaisses.
900€ par mois pour toi.
900€ par demi-heure à ta caisse.
≈ **5€** par demi-heure pour toi.
≈ **5€** par 10 secondes pour eux.
Encore, encore, encore.
Tu encaisses, tu encaisses, tu encaisses.
L'argent n'a pas d'odeur.
Mais tu le sens quand même.
Tes doigts sentent le métal en fin de journée.
La crasse du papier.
Tu encaisses, tu encaisses, tu encaisses.
Tu n'en verras pas la couleur.

L'argent est la valeur sublime.

Il existe une valeur universelle, l'argent. L'argent est la référence des bonnes et des mauvaises pensées. Des actes bons et des actes mauvais. L'argent est aimé, l'argent aimé donne la force de se mouvoir et de penser. La valeur sublime ne trompe pas, se donne à tous, à tous les instants, toujours disponible et toujours sûre. L'argent est la seule valeur totalement et immédiatement utilisable.

L'argent donne de la valeur à tout ce qui est, à un geste, à une parole. Répand le poids de chaque frémissement. Donner à la valeur sublime toute sa pensée est recevoir un guide sûr pour se comporter. Un comportement et une pensée précis sont attachés à la valeur universelle de l'argent. L'argent entraîne un apaisement de l'esprit.

Je prends le métro, je ne regarde pas s'il y a des contrôles, j'ai un ticket payé, j'ai passé mon ticket, je suis honnête, je suis en règle, je suis riche d'honnêteté, je n'ai pas peur, je ne regarde rien,

gauche droite carte du magasin insérer carte donner ticket au revoir bonne fin
de journée merci bonjour gauche droite douchette douchette gauche droite
gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
douchette enlever antivol 1 minute 27 articles 1 heure 30 clients 1 minute
27 articles 1 minute 27 articles 1 minute 27 articles 27 articles 27 articles
gauche droite gauche droite douchette douchette gauche droite gauche
droite gauche droite pas de carte du magasin insérer carte ticket au revoir

jus de citron infusion fromage bleu orange affiné 6 mois 12 mois 36 mois
kiwi fruits au sirop de grenadine levure chimique boulangère dentifrice
préservatifs aluminium papier toilette œufs terreau chaussettes 39-
42 ampoule E27 merde masque chirurgicaux chargeur de téléphone
ratatouille en boîte taie d'oreiller chips sucre vanillé rhum ambré bougie
parfumée adhésif fromage frais cartouches d'encre cumin slips à motifs
photophore couverts en inox tapis de jeu rhum blanc clémentines
enceinte connectée cache-pot bière sans alcool saladier sauge viande
hachée œufs livre eau plate lait aromatisé concombre carottes rosette
champignons frais

droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
gauche vérifier sacs de courses droite gauche droite gauche
1 minute 27 articles 1 minute 27 articles 1 minute 27 articles 1 minute
27 articles 1 minute automatique 1 minute 27 articles droite gauche
enlever bon de réduction droite gauche droite gauche droite gauche
droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche
carte du magasin insérer carte donner ticket au revoir merci bonne
journée bonjour droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche
droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche 1 minute 27
articles 1 minute 27 articles bouteille de vin tombe appeler technicien de
surface droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
gauche gauche droite droite gauche gauche droite geste insulte merde
droite gauche droite gauche droite gauche merde droite bonne journée
bonjour droite gauche droite bonjour droite gauche droite gauche droite
gauche gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche
carte du magasin insérer carte ticket merci au revoir bonne journée droite
gauche enlever bon de réduction droite gauche droite gauche droite
gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche carte
du magasin insérer carte donner ticket au revoir merci bonne journée

II – Le rapport expressif au travail

Le type de rapport au travail le plus répandu parmi les caissières (partagé par plus de 90 % des personnes interrogées) est un rapport *expressif autonome*. Celui-ci n'est pas tant bâti sur le contenu du travail que sur le type d'expérience que constitue le travail dans la vie des salariés. Le sens que prend le travail dépend d'une série de facteurs liés à l'expérience du travail. En tout, on a pu repérer cinq dimensions constituant le rapport au travail, quatre de type expressives et une, instrumentale. Le rapport *expressif autonome* est constitué de trois dimensions expressives majeures – expressions du *sens* du travail, qui se combinent en complément de la dimension instrumentale toujours présente (travailler, c'est gagner de quoi vivre en dehors du travail) : travailler, c'est « être autonome » dans sa capacité à mener sa vie ; travailler, c'est « être inclus » dans un tissu social ; travailler, c'est « être utile » à la société. Ici, la cinquième et dernière dimension, quatrième dimension expressive – travailler, c'est « faire un travail intéressant » – est absente.

D'aucuns se seraient certainement arrêtés à constater une dimension instrumentale dans le rapport au travail des caissières car, en effet, elles disent qu'il faut bien travailler pour avoir un revenu pour vivre. Une caissière : « *Le salaire est important. Je crois que les gens vont pas travailler pour rien* » (Z1/M). Mais l'analyse attentive force à constater que, au-delà du registre de la nécessité, un rapport de sens au travail s'élabore. Ce sens se trouve dans le sentiment d'autonomie que procure le fait d'avoir un emploi. Le sentiment de subvenir à ses besoins sans dépendre de personne ou la fierté de donner le bon exemple à ses enfants – l'image d'une femme indépendante, qui a une vie en dehors du foyer et participe à la production des revenus familiaux, ou l'image d'une mère seule avec enfant qui assume les besoins de tous – sont la manifestation de la

3 minutes/par heure travaillée.

2 salles de pause.

À côté du bureau (partagé) du chef de caisse et de l'adjointe/comme des cabines provisoires de chantier/rails apparents/parois jaunes/salle classique/distributeur de boissons/fraîches/chaudes/micro-onde/frigo/ 4 tables/15 chaises.

L'autre salle est un espace fumeur. Murs/(encore plus)/jaunes/2 tables/11 chaises/une table basse/5 fauteuils en bois et métal/2 candriers publicitaires/une grosse grille de ventilation.

En caisse, 2 types de cas :

1- Le téléphone sonne.

La caissière centrale au bout du fil.

T'iras en pause C.

Panneau = Tu fermes ta caisse. Tu le répètes, les clients ne savent pas lire. Dernier client. Tu fermes ta caisse (temporairement)/tu te lèves/fais le tour de ta caisse/refermes la barrière/prends tes affaires/traverses la ligne de caisse/souris aux personnes que tu croises (le **SBAM**, c'est tout le temps)/badge auprès de la caissière centrale/monte en salle de pause/note bien l'heure à laquelle tu as pointé/ajoute ton temps de pause à cette heure/tu sais quand redescendre.

*Ne te trompe surtout pas. Si tu dépasses trop tes pauses, ça va se voir ! Tu peux arrondir un peu si tu as de l'ancienneté. Tu as moins à perdre qu'un CQP**

*CQP_ Un certificat de qualification professionnelle (CQP) est une certification créée et délivrée par une branche professionnelle qui atteste de la maîtrise de compétences liées à un métier.

2- Une collègue arrive.

Ça sera ta pause C.

Tellement de monde/impossible de fermer ta caisse/arrête ce que tu fais/préviens les clients.

Je vous laisserai finir avec ma collègue.

(Généralement ils n'aiment pas ça).

Explique à ta collègue où tu mets tes chèques/tes bons/prends tes affaires/traverse la ligne de caisse/souris aux personnes que tu croises (le **SBAM**, c'est tout le temps)/badge auprès de la caissière centrale/monte en salle de pause/note bien l'heure à laquelle tu as pointé/ajoute ton temps de pause à cette heure/tu sais quand redescendre.

14h30

17h24

+

18min

=

17h42

Arrondi

17h42

+

3min

=

17h45

20h30

Lundi mardi mercredi jeudi vendredi samedi sac de courses lait demi
 écrémé café haricots verts fromage fondu livres huile crème légère
 épaisse patate douce thé infusion ramette de papier cadeau toilette
 sulfurisé absorbant levure préparation pour gâteau pain de mie steak
 haché surgelés clémentines cure-dent compote pommes tomates
 concentré lessive gel douche balais brosse soupe instantanée pommes
 de terre amandes grillées piles AAA piles AA sardines à l'huile rosbif
 herbes de Provence glaces moutarde à l'ancienne fine et forte vin
 rouge pâte brisée feuilletée DVD bouteille d'eau plate première année
 deuxième année troisième année quatrième cinquième sixième sept
 huit neuf jeu vidéo lot de voitures miniatures frites surgelées haricots
 verts surgelés petits pois surgelés botte de poireaux frais stylos billes
 shampoing bâtonnets de poisson surgelés pizza surgelée beurre crème
 sauce bolognaise yaourt nature sucré sucettes chicoré camembert
 fromage fondu liégeois céréales baguettes x 10 salade verte crème
 chantilly carottes râpées lasagnes préparées lait en poudre couches
 chaussettes croquettes lessive pommes bananes cornichons vinaigre
 huile de colza pack de bière mouchoirs cahier de vacances tuiles salées
 pistaches verre mesureur colle forte sirop de menthe basilic en pot
 détergeant semoule riz thaï basmati au lait chocolat sucettes miel pâte
 à tartiner sel fin gros sel gâteaux secs brioche lait de coco d'amande
 écrémé hydratant biscottes liquide vaisselle savon liquide masques
 chirurgicaux eau gazeuse x 6 thon naturel à la catalane à la tomate papier
 toilettes œufs de plein air bio de caille protections hygiéniques pâtes
 farine blé jus d'orange de pomme multi-vitaminé charbon actif pochettes
 en plastique sacs congélation caleçon whisky endives enveloppes

gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
 gauche droite gauche droite carte carte bleue gauche droite ticket ticket
 merci au revoir bonjour gauche droite douchette douchette gauche droite
 gauche droite gauche droite carte bleue changer rouleau de papier
 au revoir merci bonjour gauche droite carte du magasin monnaie ticket
 gauche droite douchette douchette gauche droite gauche droite carte
 du magasin vérifier billets ranger espèce redonner monnaie donner
 ticket merci au revoir bonne journée bonjour douchette gauche droite
 gauche droite regarder dans le sac à dos gauche droite gauche droite
 gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
 gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
 gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite
 droite gauche droite gauche droite gauche droite gauche droite

1kg 2,5kg 14h00 14h05 14h30 1l 20cl 250ml 18h30 18h54 33cl 2l
 14h36 185g 170g 500g 400g 1kg 3,5l 40cl 200ml 250cl 500ml 50cl 5l
 125g 125g 340g 265g 100g 90g 5kg 1,75l 1,5l 300ml 450ml 15cl 200ml
 8kg 330g 125g 37g 46g 75g 340g 200ml 20cl 33cl 250cl 2l 3,5l 200ml
 160g 200g 500g 800g 140g 200g 250cl 250cl 75cl 70cl 65cl 37,5cl
 200g 165g 1kg 1kg, 375g 125g 20cl 1,25l 37,5cl 1,75l 3,5l 40cl 1,5l
 125g 185g 8kg 65g 500g 57g 240g 1,5l 1,5l 1,5l 1,5l 1,5l 300ml 40cl
 300g 440g 875g 750g 1kg 910g 33cl 20cl 33cl 2l 5l 300ml 40cl 3,5l
 200g 175g 90g 1kg 10kg 550g 340g 250cl 20cl 250cl 20cl 33cl 33cl 250cl
 4g 125g 685g 200g 500g 1kg 125g 20cl 33cl 19h10 19h15 19h20 33cl
 330g 65g 3 x 90g 125g 16h00 16h17 25cl 33cl 20cl 33cl 2l 5l 300ml 40cl
 250g 985g 230g 685g 200g 500g 3,5l 250cl 25cl 1,75l 3,5l 1,75l 250cl
 1kg 125g 330g 65g 3 x 90g 250g 20cl 33cl 200ml 250cl 20cl 20cl 33cl
 180g 600g 46g 440g 500g 2kg 1,5kg 2l 1,25l 1,75l 65cl 37,5cl 20cl 200ml
 350g 185g 250g 285g 750g 20g 90g 33cl 2l 5l 300ml 250cl 75cl 1,75l 2l
 230g 460g 450g 300g 1kg 70g 230g 37,5cl 3,5l 250cl 1l 33cl 20cl 33cl 2l
 340g 18g 785g 185g 890g 125g 5l 300ml 40cl 3,5l 250cl 20cl 33cl 2l
 125g 125g 400g 200g 400g 400g 250ml 20cl 1,75l 75cl 75cl 25cl 40cl
 240g 165g 34g 285g 500g 500g 1,75l 1,5l 1,5l 1,75l 33cl 2l 5l 300ml
 1kg 450g 250g 285g 750g 800g 4g 1,5l 300ml 1,5l 300ml 20cl 33cl 2l
 140g 1kg 340g 17h00 17h05 265g 2l 2l 300ml 40cl 70cl 65cl 65cl 65cl
 550g 340g 250g 285g 750g 200g 37,5cl 1,75l 25cl 250cl 75cl 1,75l
 175g 90g 165g 1kg 185g 1kg 4g 2l 37,5cl 200ml 250cl 75cl 1,75l 2l
 230g 250g 985g 230g 460g 550g 37,5cl 75cl 25cl 40cl 3,5l 1,5l 300ml
 340g 500g 800g 70g 500g 1kg 70g 20cl 33cl 2l 250cl 20cl 33cl 20cl
 230g 500g 185g 250g 285g 750g 33cl 2l 5l 300ml 40cl 3,5l 250cl 25cl
 20g 90g 230g 460g 450g 1kg 230g 250cl 75cl 1,75l 1,75l 3,5l 1,5l 3,5l
 340g 75g 340g 160g 200g 500g 1,5l 33cl 20cl 33cl 2l 5l 300ml 1,75l
 800g 140g 200g 90g 230g 440g 3,5l 1,5l 40cl 3,5l 250cl 250cl 20cl
 875g 70g 230g 340g 140g 1kg 340g 33cl 300ml 20h02 20h14 20h23
 985g 230g 500g 1kg 125g 685g 20cl 1,75l 2l 250cl 20cl 33cl 40cl
 685g 200g 500g 1kg 125g 330g 250cl 75cl 1,75l 33cl 33cl 330ml
 65g 3 x 90g 200g 500g 1kg 175g 5l 1,75l 1,5l 1l 1l 1l 1,75l 200ml
 90g 125g 330g 65g 3 x 90g 250g 1,5l 33cl 250cl 33cl 33cl 33cl 33cl
 180g 600g 165g 125g 330g pause 33cl 33cl 2l 2l 25cl 40cl 1,5l 1l
 165g 1kg 185g 17h54 17h55 17h56 1,5l 1l 1,75l 2l 300ml 65cl 20h30

si vous êtes clients, vous voyez bien lorsque vous sortez du magasin avec tous vos sacs de courses avec le poids (sacs toujours trop lourds) jusqu'à votre coffre de voiture, puis à votre domicile qu'ils dépassent allégrement plusieurs kilos, voir plusieurs dizaines (!!!).

Oui, j'en ai déjà parlé sur ce blog il y a longtemps, mais cette pique de rappel ne me paraît pas superflue, j'en dirai même importante.

Pour remettre un chiffre que j'ai déjà évoqué et d'après mes propres estimations faites lorsque je travaillais en caisse (ce sont donc mes chiffres calculés en faisant une moyenne de ce que je soulevais en caisse par heure).

En caisse, on soulève près d'une tonne d'articles PAR HEURE (dès que le rythme de travail s'accélère un tant soit peu).

Ecrit noir sur blanc, annoncé pourtant clairement dans les médias, j'ai remarqué que très souvent, les gens déforment et transforment ce chiffre en une tonne par jour.

Comme s'il était difficile au cerveau humain d'accepter cette réalité.

Et lorsque je me permets de rectifier cette erreur, soit la personne n'entend pas, soit elle ne parvient pas à comprendre.

Et pourtant...

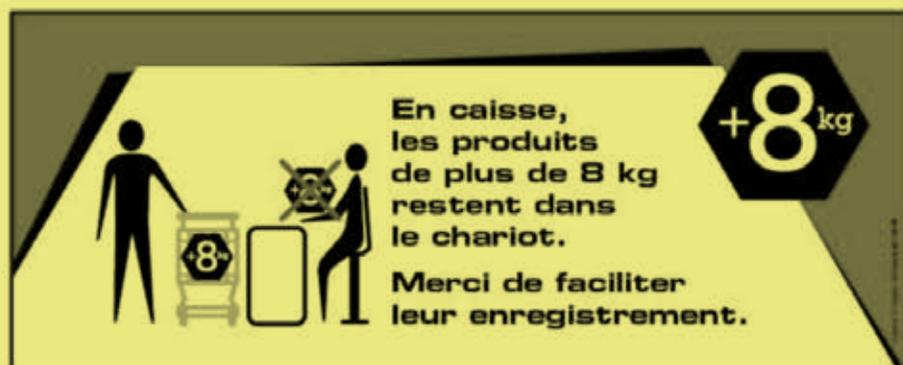
Alors, ne nous étonnons pas si les corps de bien des employés s'usent au bout de quelques années, ne soyons pas surpris de voir des grimaces visibles lorsque pour la centième fois depuis le matin, l'employée doit pousser un pack de 10 kg et qu'elle tire sur son épaule qui se fait ressentir à chaque geste un peu trop violent.

Ce constat, il n'est pas que pour les employés de caisse, loin de là. Dans tout métier manuel, tout métier répétitif, exercé depuis des années on arrive à un constat similaire : le corps s'use à force de répéter les mêmes gestes inlassablement. Demandez donc à une secrétaire qui tapait sur les anciennes machines à écrire (vous savez, celles qui demandaient de sacrés efforts aux doigts pour parvenir à enfoncer chaque lettre) comment sont ses mains : usées par la répétition des gestes, les articulations des mains sont douloureuses, fatiguées et ne répondent plus très bien.

Aujourd'hui, des organismes tentent de rendre moins pénibles ces manipulations.

Un résultat est visible depuis septembre dans diverses grandes surfaces (et que j'espère voir de plus en plus nombreuses !). On peut voir des affichages en caisse mentionnant :

- En caisse, les produits de plus de 8 KG restent dans le chariot -



L'information commence à circuler et le public paraît assez sensible à cette démarche.

Rien d'obligatoire ni de général dans cette recommandation de l'Assurance Maladie, mais avant d'impos

Code EAN

13 chiffres.

Parfois la douchette ne parvient pas à les lire. Tu tapes tout à la main.
Packaging abîmé/manque des numéros/appelle ta collègue à roller/elle vient voir le produit/part en rayon/ta caisse est bloquée/tu meubles/la conversation apaise les tensions.

Ta collègue te rappelle/**13** chiffres/ne te trompe pas (sinon tout retaper à nouveau).

2900014665258 9782738109224 6009808176412 2897344526897
 3567923043128 2406534880913 2000843576223 3465669875000
 2435558950003 9444923760012 232086 7 2139447890003
 34885791009 3324598847374 3349995858664 2000493224432
 2987729934449 344993848324 2330405504493 1222394945583
 9445583922345 2300094832883 344 50302003 2779304129939
 2309947319389 3140392849543 450592818303 2003819385053
 2334958585869 9556049392856 2340005048325 2234450004385
 6443849030233 9443828404505 8493020245952 2000484859213
 3234405005059 6403029494588 2102033944491 3323455945032
 29910293484 2340439299382 1334050593580 2913302935841
 2294949585882 6994837557483 2550039294855
 2993820388593 2183838490003 2394482183940 3928304993928
 2939488089293 2918304837728 3394838492082 2384848883273
 2166273899221 2582719374738 2182747455793 2229493842289
 9283382930111 3984839203304 2110393944423 2201939484833
 2233434495954 3320304493030 6322819303024 2223020309900
 450439922939 2234940303033 6793020394526 93829113838
 2033395736489 3443209493822 2330003948293 2182939000323
 2291820009283 9563992840302 2003473881637 3492948448838
 2239483847738 6384920002932 3992838348382 839203948832
 6938211283700 3288374920203 2003981237384 3829110330394
 9221039847728 2912289380002 32233329 2938810394832
 2230291884772 2200391874662 3993848477291 2290382817394
 384827 39922 6992039004838 230019384882 3002938221939
 2233382895954 2939488228030 829918388929 2262938011900
 453848211009 2234993013033 6793382938526 938392913838
 20332938229 3438472993822 20928399293 2101939009323
 2229304492183 9562910840302 2038438481637 3493884488838
 6039229484585 9384483213040 2300293848832 394984832210
 2034099384842 3020923921990 2948374728819 3848492949388

Tu te sens conne/tout te fait te sentir conne.
Les clients.
Tes supérieurs.
Les gens dehors. **IRL**

Sauf tes collègues (dans le même cas).

Manager Caisse

*Vous êtes des chèvres.
Alors comme ça vous avez fait de la merde ?
Vous partez du service caisse, c'est bien pour vous mais il ne me reste plus que des chèvres.*

Clients

*Ça a pas fait polytechnique
Vous êtes incompetente.
Vous avez du courage, moi je pourrais pas faire ce que vous faites
On ne vous a pas appris à compter ?
Le client est roi
C'est temporaire ?
Vous n'êtes qu'une conne !
Heureusement que vous êtes là, on se rend pas forcément compte à quel point vous êtes indispensable.*

Que pensent et subissent les caissières ? Delphine vous raconte

"Quand on est caissière, il faut savoir se détendre. Car le plus fatiguant, c'est l'énerverment des clients, alors autant ne pas se laisser gagner par ce stress."

Moi, je scame et je demande de l'argent. Point. Si je vois quelqu'un pianoter des doigts sur le tapis, je le regarde. C'est suffisant. Il sait que j'ai compris sa frustration."

Delphine a senti un basculement dans les attitudes des clients à la fin des années 1990, début 2000.

Ce qui a pesé ?

"L'arrivée de l'euro, plus récemment la crise et actuellement des concurrents comme Amazon. Les grands magasins étaient tellement sûrs d'eux qu'ils n'ont rien vu venir. Regardez les vendeurs de téléphones en hyper : ils se faisaient de belles primes."

Maintenant, ils sont supplantés d'un simple clic. Les gens veulent tout, tout de suite, ne supportent plus de ne pas trouver LE produit qu'ils recherchent. Le client est vraiment roi."

Et parfois tyran ?

“

Des parents qui se comportent comme leurs enfants... Voire pire

LOBS avec Rue89

qu'eux

”

Les solutions ? Quelqu'un qui vous guide dans vos achats, et – en tout cas pour l'instant – des formules qui marchent, comme les produits bio, frais, "des poissonniers qui vantent leurs produits à la criée : ça marche à fond !"

Mais jusqu'à quand ? Et quelles concessions les derniers humains qui font vivre nos rayons devront-ils faire encore avec "des parents qui se comportent comme leurs enfants" ? Ils leur disent "Pose ça là, par terre, on n'en veut plus", sans se soucier de savoir quelles mains viendront ramasser l'objet abandonné.

"C'est fou le nombre de jeunes au look de 'racailles' qui vous demandent 'Ça va, madame ? C'est pas trop dur, tout ce monde et ce bruit ?', ces gamins qui se comportent mieux avec nous que leur mère ou leur père."

Il y a aussi ces gens avec lesquels des caissières se lient d'amitié, "dont on voit grandir les enfants et les petits-enfants". Ou ce jeune homme qui pose sur le tapis du champagne, un plat préparé et des caleçons neufs.

"Là, on sait qu'il va passer une bonne soirée."

Explosion en vols

De sa caisse, Delphine a aussi vu le vol "exploser". Se faire prendre en flagrant délit est vécu aujourd'hui avec une certaine désinvolture par les auteurs, selon notre caissière au quasi quart de siècle d'expérience.

"Ils sont totalement décomplexés. Avant, on les envoyait dans la 'boîte à claques' [le local des agents de sécu, NDLR], si c'était des mômes, on appelait les parents. Aujourd'hui, ils vous lancent que votre chaîne de magasin gagne des millions et que ce n'est pas grave."



Je m'ab

Méprisée/rabaissée

La discrimination s'ajoute parfois pour certaines de tes collègues.
Le racisme se fait sentir.

On se permet encore + de choses.

Mais elles ne diront rien car elles n'ont pas le choix.

Elles ne peuvent pas risquer une réclamation des clients à l'accueil.



DOSSIER

L'INTERSECTIONNALITÉ
AU TRAVAIL

¹ Chiffres de la Fédération des entreprises de propreté et services associés (FEP).

² Notamment la CGT, Solidaires et la CNT.

³ Les racisé-e-s sont les personnes (noires, arabes, roms, asiatiques, etc.) renvoyé-e-s à l'appartenance, réelle ou supposée, à un groupe ayant subi un processus à la fois social et mental d'altérisation sur la base de la race. La notion de race s'inscrit dans la perspective constructiviste développée par les sciences

Avec la pandémie de la Covid-19, la représentation de la hiérarchie sociale des métiers a été symboliquement ébranlée, puisque des activités et des services méprisés et dévalorisés comme les caissières, les aides à domicile, les aides-soignantes, les personnels de nettoyage se sont révélés être indispensables pour la survie de nos sociétés. Ces « sales boulots », au sens d'activités pénibles et peu rémunératrices, souvent en contact avec la saleté et la maladie [Hughes, 1996 ; Sellier, et Silvera, 2020] sont réalisés par 67 % de femmes et 29 % de salarié-e-s de nationalité étrangère, dans le cas du secteur du nettoyage¹. L'articulation des rapports sociaux permet de comprendre pourquoi ces travailleuses se trouvent reléguées au plus bas de la hiérarchie dans la division sexuée et raciale du travail. Cette position qu'elles subissent est parfois renversée par les femmes elles-mêmes pour dénoncer des conditions inhumaines d'exploitation du travail, le racisme et le sexisme, et revendiquer dignité et application de leurs droits. Depuis le début des années 2000, en France, les grèves s'étaient d'ailleurs multipliées dans le secteur du nettoyage et des maisons de retraite, soutenues par certains syndicats². D'ordinaire frappées d'invisibilité, les travailleuses racisées³ comme leurs mobilisations marquent temporairement l'espace de leur présence.

Élaboré aux États-Unis, à partir des années 1970, par des théoriciennes se revendiquant du « *black feminism* »⁴, le prisme de

sociales. Opposée à l'idée de l'existence des races humaines, cette conception met l'accent sur le caractère socialement construit des catégories ou groupes racialisés ou racisés.

⁴ Que certaines auteures traduisent en français par « féminisme noir » ou « féminisme africain-américain ».

l'intersectionnalité a produit un profond renouvellement sociologique et historiographique dans les recherches anglo-saxonnes portant sur le travail et les migrations. Un dossier de la revue *Gender, Work and Organization* souligne que la circulation de cette approche entre disciplines, et par-delà les frontières, a multiplié les définitions – parfois contradictoires entre elles – de cette notion. Les enquêtes empiriques sur le monde du travail permettent de s'intéresser heuristiquement à l'expérience subjective des personnes, d'explorer « des intersections pour mettre en évidence la texture et les conséquences des inégalités subies par les individus et des groupes compte tenu de leur appartenance sociale » [Rodriguez *et al.*, 2016, p. 202, traduction libre]. En France, l'approche intersectionnelle a été importée, débattue et mise en pratique plus tardivement – à partir des années 2000 –, principalement autour de la question des migrantes, pour éclairer la situation de personnes « dominées » dans la division du travail [Guénif-Souilamas, 1999]. Plus tard, au sein des études féministes, son usage a fait débat puisque la théorisation de « la co-substantialité des rapports sociaux » proposait de penser l'articulation des systèmes d'oppression, dans la filiation du féminisme matérialiste essentiellement attentive aux conflits sociaux de sexe et de classe [Galerant et Kergoat, 2014]. Par ailleurs, les rapports sociaux de race, d'ethnicité et de colonialité sont longtemps restés marginaux dans la sociologie féministe française, à l'exception notable de Colette Guillaumin [1992] et de Christine Delphy [2008, 1998], certaines polémiques perdurant à leur sujet. Nous pensons notamment à l'entreprise actuelle de délégitimation de l'intersectionnalité, menée par certain-e-s universitaires ignorant leurs privilèges de race, de genre et de classe, qui révèle d'ailleurs le symptôme de stratégies actives de résistance à la prise en compte – conceptuelle, analytique et épistémologique – des rapports sociaux de race et de genre dans la recherche en sciences sociales [Lépinard et Mazouz, 2018].

L'enjeu de ce dossier est de mettre le concept d'intersectionnalité à l'épreuve du réel en proposant des contributions de différentes disciplines (histoire, sociologie, science politique) qui s'appuient sur des enquêtes ou des archives se rapportant à des terrains d'investigation variés allant de la France métropolitaine à la Réunion, en passant par Dubaï et les États-Unis. Il s'attache à aborder les processus de racialisation en tant que rapport de pouvoir à l'œuvre dans le monde du travail et la manière dont ils s'articulent avec les rapports sociaux de sexe et de classe, en particulier. En d'autres termes : comment les processus de racialisation segmentent-ils la main-d'œuvre et comment les personnes réagissent-elles à ces inégalités ? Il questionne également l'usage du concept pour aborder la position des dominant-e-s tandis qu'une nouvelle génération de chercheur-e-s analyse la

Encore	Encore	Encore	Encore
	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore		
Encore		Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
	Encore	Encore	
Encore	Encore		Encore
Encore		Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
	Encore	Encore	
Encore	Encore		Encore
Encore		Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
	Encore	Encore	
Encore	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
	Encore	Encore	
Encore	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore
Encore	Encore	Encore	Encore

Répéter la même chose	SBAM
Épaules Déboîtées	SBAM
Poignets douloureux	SBAM
Se sentir bête	SBAM
Cou sensible	SBAM
Dos en compote	SBAM
Mal de crâne	SBAM
Prise pour une moins que rien	SBAM
Migraines quasi constantes	SBAM
Tu rêves des bip	SBAM
Tu ne penses qu'à ça	SBAM
Même chez toi	SBAM
Jambes lourdes	SBAM
Mal aux lombaires	SBAM
Lassitude face aux clients	SBAM
Insultes venant d'en haut	SBAM
Mal aux zygomatiques	SBAM
Bras endoloris	SBAM
Yeux qui piquent	SBAM
Trop de chiffres	SBAM
Bouche sèche	SBAM
Froid partout	SBAM
Le client est roi	SBAM
Caisses près des frigos	SBAM
Entendre les blagues des clients	SBAM
Supporter l'insupportable	SBAM
Douleurs aux mains	SBAM
Aux doigts	SBAM
Rythme trop rapide	SBAM
Pourtant t'es dynamique	SBAM
Contrôler en permanence	SBAM
Devoir analyser trop vite	SBAM
Trop de choses	SBAM
Trop trop trop	SBAM
Encaisser les remarques	SBAM
Parfois/souvent désobligeantes	SBAM
Rêver de ton canapé	SBAM
Supporter les insultes	SBAM
Ne penser qu'au SBAM	SBAM

artérielle, accidents ischémiques transitoires, troubles du rythme. Accidents du travail, conduite addictive. Du côté de l'étymologie, la sentence du Gaffiot est impitoyable. *Addictus* : esclave pour dette. *Addictio* : attribution de la personne du coupable ou d'une chose revendiquée par la sentence du prêteur. La contrainte du corps est au-devant de la scène.

Est-ce le travail qui nous fait courir ou bien, esclaves de la quantité¹, sommes-nous condamnés structurellement à ces accélérations comportementales² ?

Une ouvrière d'usine m'explique qu'elle visse vingt-sept bouchons à la minute. Elle mime le geste devant moi. Elle me dit qu'au bout de vingt minutes sur la chaîne, ses collègues et elle ont toutes des cloques. Les gants qu'on leur fournit sont trop grands et se prennent dans le bouchon, ce qui ralentit la cadence.

« Comment tenez-vous le rythme ?

– C'est dur. Il y a d'abord que je n'ai pas le choix, je dois travailler. Il y a que la rage de ce travail, je la mets dans le geste et ça m'accélère. Il y a que je fais partie des anciennes et des meilleures et que je me dois d'aller vite. Et quand je vais plus vite que le rythme, je me sens libre ! Des fois, je vais tellement vite que je ne pense plus, c'est tout. Je suis tout entière dans la répétition du geste. »

Voilà, elle a tout dit.

À un certain niveau d'intensité, de vitesse, l'activité de travail entre en concurrence avec la pensée. L'activité

1. Michel De M'Uzan, *art. cit.*

2. Michela Marzano, « Travail compulsif et effacement de la subjectivité : l'hyperactivité comme fuite » ; Christophe Dejours, « Activisme professionnel : masochisme, compulsivité ou aliénation » ; Marie-Pierre Guiho-Bailly, Karine Goguet, « Si tu n'avances pas tu recules ; si tu recules, tu meurs : clinique de l'addiction au travail en psychiatrie quotidienne », *Travailler*, n° 11, dossier « L'Hyperactivité », 2004.

PDF

Recherche ou nom d'un site

Fiche résumée Médico-Professionnelle fmpcisme.org

Effets sur la santé

- troubles du sommeil, troubles de la vigilance, fatigue, stress, conduites addictives
- difficultés nutritionnelles, nutrition inadaptée

 **Tâches**

Caractéristiques (nuisances possibles)

- prendre la marchandise** sur le tapis en amont et la déposer sur le tapis d'aval (mouvements répétitifs des mains, des poignets et des avant-bras, posture debout prolongée avec piétinements, posture assise trop prolongée trop fréquente, posture à amplitude extrême)
- scanner** les marchandises (mouvements répétitifs des mains et des poignets)
- ensacher** la marchandise (posture à amplitude extrême)
- encaisser**, préparer et clôturer sa **caisse** (manipulation d'argent et de valeurs)
- travailler sur **caisse** automatique (agressivité des clients et problèmes informatiques pouvant induire une charge mentale)
- nettoyer** la **caisse** (manipulation de produits)
- tâches annexes de la caissière : renseigner les clients, distribuer les sacs, peser les articles ... (simultanéité des tâches, faible autonomie)

Nuisances (préventions)

- mouvements répétitifs des mains, des poignets et des avant-bras (veiller à l'ergonomie des appareils et du matériel, adapter les rythmes et cadences de travail à la physiologie)
- maintenance de plusieurs tonnes par jour (ergonomie du poste, formation PRAPE)
- posture assise trop prolongée, trop fréquente, et/ou posture debout trop fréquente (organiser des pauses régulières), postures à amplitude extrême (concevoir des postes ergonomiques, maintenir les tapis roulants en bon état, se faire aider)
- manipulation d'argent et de valeurs (relever périodiquement les fonds)
- simultanéité des tâches, faible autonomie (renforcer l'autonomie en formant l'opérateur à sa tâche)

Effets sur la santé

- troubles musculo squelettiques des membres (RG 57 : liste limitative)
- signes fonctionnels d'insuffisance veineuse
- stress

 **Outils et équipements**

Caractéristiques (nuisances possibles)

- balance, tapis roulant, lecteur optique (mouvements répétitifs des mains, des poignets et des avant-bras), système antivol, ensachage automatique, "cheque list"
- caisse**, imprimante, lecteur de carte, contrôleur de chèques ou de billets
- meuble d'**encaissement** automatique
- chaise (matériel mal adapté)
- téléphone

Nuisances (préventions)

- mouvements répétitifs des mains, des poignets et des avant-bras (veiller à l'ergonomie des appareils, du matériel et du poste de travail dans son ensemble, adapter les rythmes et les cadences de travail à la physiologie)
- mauvaise finition du matériel (veiller à la bonne finition des rebords des **caisses**)

Effets sur la santé

- troubles musculo squelettiques des membres (RG 57 : liste limitative)

 **Produits, matériaux et publics concernés**

C'est bon, tu t'es lassée

Bonjour T'es obligée de sourire, t'as mal à la mâchoire *Au revoir* en fin de journée. Ta bouche est sèche. Répéter *Merci* toujours la même chose, le tout *Bonjour* en étant hyper *Au revoir* cordiale. Finalement *Bonjour* être une faux-jeton est devenu un *Au revoir* automatisme. Ça a presque *Merci* quelque chose de *Bonjour* plaisant quand on y pense. *Au revoir* *Merci* Tu es toujours agréable. Et face aux clients merdiques *Bonjour* t'as pris *Au revoir* l'habitude de ne pas entrer dans leur jeu, car finalement *Merci* c'est encore plus fort de rester mielleuse. On t'a souvent dit *Bonjour* que quand tu arrivais au boulot *Au revoir* *Merci* tu devais arborer un visage radieux, laisser de côté tes *Bonjour* soucis, même si dans ta vie c'est la merde *Au revoir*. Que tu sois malade *Merci*, *Bonjour* que tu sois inquiète, que tu sois fatiguée *Au revoir*, que tu sois en deuil, rien ne doit transparaître. C'est un rôle que *Merci* tu joues et tu dois *Bonjour* le jouer comme il faut, *Au revoir* soit convaincante. Mais un jour *Merci*, *Bonjour* tu travaillais, soudain, un coup *Au revoir* de *Merci* téléphone. La caissière centrale. Elle *Bonjour* te demande d'être *Au revoir* *Merci* *Bonjour* un peu plus souriante, te rappelle le SBAM, et *Au revoir* que *Merci* si le directeur ou le chef *Bonjour* de caisse passe tu vas *Au revoir* te *Merci* faire allumer. *Bonjour* Tu lui dis *Au revoir* *Merci* *Bonjour* que *Au revoir* tu es *Merci* souriante, comme *Bonjour* d'habitude. *Au revoir* Elle *Merci* te répond *Bonjour* *Au revoir* que la *Merci* sécurité t'a vu, elle *Bonjour* n'est *Au revoir* *Merci* pas de *Bonjour* *Au revoir* cet avis. Tonalité. *Merci* T'as *Bonjour* eu *Au revoir* peur, donc *Merci* tu *Bonjour* *Au revoir* as *Merci* souris, *Bonjour* jusqu'à *Au revoir* en avoir mal *Merci*.

Sécurité

Tout est grand/38 lignes de néons tubes 4500°k. Allée centrale. Allée des caisses. Allée lumière. Grands axes autoroutiers au milieu de l'hyper. (Attention aux excès de vitesse) Tu es observée. 33 caméras. Dont 2 sur rails derrière tube sans tain. Sois rapide. Fais attention aux vols. Partage le boulot avec la dizaine d'agents de sécurité.

Chacun son job !

Une fois. La sécurité. Grosse voix au bout du fil.

Tu feras gaffe aux gitans qui sont à ta caisse steuplait.

Méfiance. Surtout l'été quand des camps fleurissent autour de l'hyper. Ça te choque. Mais **tu es surveillée.**

Tu fais gaffe à la famille à ta caisse.

Tu les aides. Normal, ils sont très occupés. Ils surveillent autant (sinon +) les employés que les clients.

Fais gaffe aux bons, tu pourrais malencontreusement en mettre quelques uns dans ta poche.

Puis graves accusations. Très graves.

Qui a peur de Big Brother ?

l'ordinateur transforme, en l'occurrence, l'ensemble de la cité en une surface entièrement visible et soumise à une seule mémoire, celle du pouvoir.

Si l'expression « Big Brother » doit sa fortune à la littérature et au développement des nouvelles technologies, le dispositif imaginé par Orwell et Godard radicalise une idée de la surveillance : le *panoptisme*, fort bien analysée par Michel Foucault.

Surveiller et unir dans la peur

À l'encontre du cachot qui cache par privation de lumière, le philosophe Bentham invente au XVIII^e siècle une nouvelle figure architecturale de la prison, le panopticon : à la périphérie, un bâtiment en anneau, avec ses cellules disposées sur toute l'épaisseur du bâtiment et ses fenêtres de part et d'autre qui laissent passer la lumière ; au centre, une tour, où un surveillant peut observer tous les faits et gestes des prisonniers par l'effet du contre-jour. Dans cette organisation spatiale, ceux-ci sont constamment vus, mais ils ne voient pas, ce qui en fait littéralement un dispositif de voyeurisme, si l'on suit la lettre psychanalytique. Néanmoins, ce n'est pas sur cette dimension qu'insiste Foucault. Ce qui l'intéresse plutôt, ce sont les conséquences de cette architecture sur le maintien du pouvoir. Les détenus intègrent à leur mode d'être le fait que « la visibilité est un piège »². Ils savent qu'ils peuvent à tout moment être vus – il leur suffit de jeter un regard vers la tour centrale pour s'en souvenir –, mais ils ignorent s'ils sont véritablement épiés, en sorte que le dispositif « assure le fonctionnement automatique

2. Michel Foucault, *Surveiller et punir*, Gallimard, « Bibliothèque des idées », Paris, 1975, p. 202.

L'empire du loft

du pouvoir³. Peu importe qu'il y ait un seul surveillant ou plusieurs, et qui exerce ce pouvoir, il suffit que la surveillance soit intégrée comme pure virtualité par le détenu : « Un assujettissement réel naît d'une relation fictive. »⁴ En un sens, celui sur lequel s'exerce le pouvoir est le complice de son bon fonctionnement.

Or, nous dit Foucault, cette « machine à voir » ne se limite pas au milieu carcéral. En tant que modèle, elle se généralise à un moment donné à l'ensemble de la société. « Le panopticon peut être utilisé comme machine à faire des expériences, à modifier le comportement ou à redresser les individus »... La seule chose que n'envisage pas le philosophe est qu'il puisse devenir un jeu !

Si le dispositif met le surveillé dans un état d'insécurité permanent, il a aussi des conséquences sur les surveillants. En effet, dans la mesure où la configuration spatiale assure le maintien automatique du pouvoir sur la périphérie, le centre d'observation peut être habité par n'importe qui et – pourquoi pas – par personne. En sorte que le panopticon est « un édifice transparent où l'exercice du pouvoir est contrôlable par la société entière »⁵. On ne s'étonnera guère, dans ces conditions, que la télévision ait conçu l'équivalent audiovisuel d'un tel dispositif au moment où la revendication de transparence refait surface dans les discours aussi bien politiques que médiatiques. Mais ne brûlons pas les étapes... Contentons-nous, pour l'instant, de retenir ceci :

3. *Ibidem*, p. 202.

4. *Ibidem*, p. 204. Cette idée est d'ailleurs exprimée sur le plan fictionnel par 1984 : « Il n'y avait pas moyen de savoir si, à un moment donné, on était surveillé. » (George Orwell, 1984, traduction française : Gallimard, « Folio », Paris, p. 13.)

5. Michel Foucault, *Surveiller et punir*, op. cit., p. 209.

Excusez-moi, il faudrait que je scanne les piles qui sont restées dans le chariot. Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? On ne choisit pas, c'est pareil pour tout le monde. Il reste la tablette de chocolat au fond du chariot. Je pourrais voir le sac s'il vous plaît ? Je pourrais voir dans le sac à dos s'il vous plaît ? Excusez-moi, je suis obligée. Je ne peux prendre que 2 tickets restaurant à la fois. Ça risque de me faire une erreur de caisse. C'est pareil pour tous les clients. Nous devons vérifier tous les billets à partir de 50€. Il faudrait que je vérifie les sacs s'il vous plaît. Je pourrais voir le sac s'il vous plaît ? Vous avez oublié un article dans votre caddie. Ça arrive. Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? Merci. Je pourrais voir dans le sac à dos s'il vous plaît ? Excusez-moi, je suis obligée. C'est pareil pour tous les clients. Je pourrais voir le sac s'il vous plaît ? Excusez-moi, il est payé le paquet de chips ? Merci. Il faudra que je vérifie les sacs s'il vous plaît. Excusez-moi, ça serait possible de scanner le pack d'eau ? Il faudrait que je vérifie le sac de courses s'il vous plaît. Oui, il faut qu'on vérifie tous les billets à partir de 50€. C'est pareil pour tous les clients. Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? La date du bon est dépassée, je ne pourrai pas le prendre, ça va me faire une erreur de caisse. Je pourrais voir l'intérieur du sac s'il vous plaît ? Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? Il reste un paquet de levure au fond du chariot. Merci. Il faudrait que je vérifie les sacs s'il vous plaît. On ne prend pas ces bons d'achats. Il faudrait que je vérifie l'intérieur des sacs s'il vous plaît. Il faudrait que je vérifie le sac à dos s'il vous plaît. Il faudrait que je vérifie les sacs s'il vous plaît. Merci. Oui désolée, mais c'est pareil pour tout le monde. Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? J'ai fais des études vous savez. Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? Je pourrais voir vos sacs s'il vous plaît ? Je ne suis pas responsable de ce qu'il se passe en rayon. Nous devons vérifier tous les billets à partir de 50€. Ce n'est pas la peine de s'énerver monsieur. Nous devons vérifier tous les billets à partir de 50€. Excusez-moi, je suis obligée. Je ne pourrai pas prendre le bon de réduction, la date est dépassée depuis 3 jours. Oui mais même. Excusez-moi. Merci. Je pourrais voir dans le sac à dos s'il vous plaît ? Monsieur, la sécurité m'a appelée, il faudrait que vous me donniez la tablette de chocolat que vous avez cachée. La sécurité m'a appelée. Je ne peux prendre que 2 tickets restaurant à la fois. Je vous demanderais de baisser d'un ton s'il vous plaît. C'est pareil pour tout le monde. Je ne peux prendre que 2 tickets restaurant à la fois. Ce sont des tickets de 10€, je ne pourrai en prendre que 2. C'est 19€ maximum. Je pourrais voir le sac s'il vous plaît ? Je pourrais voir le sac s'il vous plaît ? Merci.

La nouvelle caissière est une machine.

Formation en **CLS**.

Caisse libre service.

Une fois par semaine pour te reposer/tu seras tranquille/tu ne passeras plus d'articles/plus de mal de dos/de bras/d'épaules/de poignets.

Il suffit de rester assise pendant 6 h/à 50cm d'un écran.

Écran divisé en **4**.

Représentant les **4** caisses rapides face à toi.

Tel un videur, tu vérifies/que les clients n'ont pas plus de **12** articles/que les clients passent bien tous les produits/que personne ne passe avec un caddie (C'est réservé aux paniers).

Tu contrôles les prix. Chaque caisse comporte une balance. La machine se bloque à chaque différence de poids/se bloque tout le temps.

Tu dois apposer ton badge pour débloquer.

Récupérer les bons de réductions/enlever les antivols/appeler la caisse centrale pour vérifier un prix/dire bonjour/au revoir.

Tout ça x **4**

4 caisses/Écran coupé en **4**

Compartimentent ton cerveau en **8**.

souvent subi (37 % des emplois), aux horaires mal commodes impactant la vie familiale. S'y ajoute la monotonie et pénibilité particulières, soumis à des calculs de rendement, d'intensité et stress ainsi qu'un regard social souvent dévalorisant. Un mouvement social très courageux en 2008, impensable pour certains, a fortement pointé le phénomène du « travailleur pauvre », dont le salaire trop bas ne lui permet pas de vivre. Pour les principaux employeurs concernés, la solution fut le « travailler plus pour gagner plus », c'est-à-dire passer des 28 ou 30 heures subies au soi-disant temps complet « choisi », avec cinq heures de complément à passer en rayon, ou en bijouterie ou à toute autre tâche. Cela représente environ 200 € pour compléter des salaires de 800 € et un accès à la « polyvalence » salvatrice pour augmenter l'intérêt du métier, avoir moins de manipulations et de poids à porter et plus de contact avec le client. Avec l'apparition des caisses automatiques en libre-service et des « douchettes » (des scanners code-barres pour clients), ces emplois sont-ils menacés ? La grande distribution va-t-elle rester un employeur massif avec les nouveautés techniques ou organisationnelles que certains préparent ?

L'effectif global approche 150 000 personnes, avec de forts taux de turnover, qui suscite des embauches en continu pouvant faire illusion. Une dominante féminine et une forte présence étudiante qui se complètent pour les répartitions d'horaires. Une caisse automatique coûte de 15 000 à 20 000 € avec un retour sur investissement en trois ans et il y en a environ 4 000 à 5 000 en France. Elles ont été testées prudemment, il n'y a pas eu d'introduction massive susceptible de déclencher une contestation ou la colère de clients, qui n'aiment pas attendre, mais n'aiment pas non plus la croissance du chômage. D'autre part la disparition de l'humain dans leurs services préférés ou obligatoires les heurte. Les publics ne sont pas homogènes dans leurs âges, leurs cultures, leur adaptabilité aux nouveautés et les distributeurs sont prudents.

UN NOUVEAU « RAPPORT AU CLIENT »

Ainsi, le mouvement social de 2008 a fortement frappé l'opinion, échaudé par une forte expansion de l'automatisation dans les banques, les cinémas, la Poste (42 000 emplois perdus de 2002 à 2007), et déjà à l'époque dans la grande distribution. Aussi l'introduction des caisses automatiques n'a-t-elle été que très progressive sur dix ans, présentée invariablement par les cadres de la profession comme un complément de moyens souple pour assurer la fluidité aux heures de pointe, avec mise à disposition très rapide de quatre ou cinq caisses contrôlées par une seule caissière, derrière un écran. Ce sont souvent les meilleures caissières qui tiennent ces îlots de caisses, réservées aux paniers plus qu'aux caddies. Leur travail change : de séquentiel et peu mobile, il devient une tâche intense de surveillance et de détection/résolution de problèmes en 4 lieux simultanément. La



Marlène Benquet montre qu'il s'agit aussi d'une profession placée "sous contrôle" aussi bien de sa hiérarchie que des clients et des autres caissières elles-mêmes. Un phénomène accentué par l'arrivée des caisses automatiques. Sophie Bernard a étudié ce phénomène. "La temporalité a complètement changé, analyse-t-elle, aujourd'hui une caissière peut être en charge d'une petite dizaine de caisses à la fois avec très peu de moment de pause comme c'était le cas entre chaque client à une caisse traditionnelle. Elles doivent avoir une attention permanente pour s'assurer que les clients n'ont pas de problème et qu'ils ne volent pas. C'est un travail invisible, en particulier pour les clients qui les accusent parfois d'être inactives à ce poste".

Ce flux tendu a un avantage pour les caissières, "au moins, elles peuvent bouger", affirme Sophie Bernard. "En majorité, elles ne veulent pas revenir en arrière. Cette nouvelle façon de passer en caisse leur offre une polyvalence qu'elles apprécient". Le vrai bémol, c'est que le passage à ce type de caisses automatiques a pu faire baisser l'effectif. "C'est assez difficile à quantifier, met en garde Sophie Bernard, mais ce genre de caisses est parfois installé pendant des travaux d'agrandissements sans qu'il y ait des embauches par la suite ou bien la direction en profite pour ne pas remplacer un départ à la retraite ou la fin d'un contrat court. Les caisses automatiques étaient vendues par les employeurs comme un moyen d'améliorer les conditions de travail des caissières, elles manipulent moins d'articles donc elles ont moins de risques de développer des tensions physiques, rappelle la sociologue. Mais qui dit plus de douleurs physiques ne dit pas que cette évolution est sans conséquences sur la santé des caissières. "Avec les caisses automatiques, elles développent plus de tensions nerveuses."



Contenus sp



PUBLICITE NEWS PE

Chantal Goya
ans : la chant

PLAN DE RESTRUCTURATION

Convocation groupée en salle JADE, 3 du rayon textile (G, C et MC), 5 du rayon PFI (J, M, D, E et A), 2 du PFT (K et D), 10 de caisse (J, C, A, A, M, A, M, H, V, et S). Le Directeur (BD) rappelle les chiffres inconnus au bataillon. .

C la merde/**Amazon** est en train de rafler toutes les parts de marché.

Besos Jeff Bezos 🤖

Et ces putains de bobos préfèrent les épiceries de quartier/commerce équitable/Ils font leurs courses en vélo/Préfèrent entretenir les petits commerces.

Face à ces menaces, il faut prendre les devants. Prendre des décisions difficiles maintenant, pour éviter de devoir fermer demain.

Ton contrat va changer, ma grande, plus ou moins d'heure(s)/plus ou moins de salaire. **Tu signes pas dehors !**

Cora engage un plan de licenciement massif, après le refus de 1.077 salariés de signer un avenant à leur contrat de travail dans le cadre de sa réorganisation.

Cora s'apprête à sabrer dans ses effectifs. Le groupe d'hypermarchés en difficulté a engagé "une procédure d'information-consultation pouvant entraîner des licenciements pour motif économique". Le comité social et économique de la filiale française du groupe belge Louis Delhaize s'est réuni mardi matin, formalisant une procédure **annoncée par la CGT vendredi dernier**. Le syndicat conteste que Cora, 61 hypermarchés en France, éprouve de "réelles difficultés financières". Dans son communiqué, la direction fait état d'une diminution de 19% de son chiffre d'affaires sur la période 2011-2019. Les effectifs de Cora ont déjà fondu par le biais de départs non remplacés, passant de 21.000 à 18.000 personnes sur cette période.

"Cora regrette que 1.077 salariés n'aient pas souhaité s'inscrire dans le changement proposé en ne signant pas leur avenant au contrat de travail", indique le groupe dans son communiqué. L'avenant prévu par un accord signé le 12 avril 2019 avec 3 syndicats, dont la CFTC, majoritaire chez Cora, prévoit de développer la polyvalence en échange de primes. La CGT et la CFE-CGC ne l'ont pas signé. Selon la direction, 85% des salariés ont signé l'avenant. Cora assure "continuer à tout mettre en oeuvre pendant la procédure d'information pour minimiser les conséquences sociales et privilégier le repositionnement professionnel des salariés non signataires au sein de leur magasin".



*Si vous ne signez pas,
vous serez contraint de nous quitter. 😞*

Et tout ça assez vite. La direction annonce un licenciement pour le mois de septembre. Septembre, **rien**. Finalement Mars. Mars, **rien**. Finalement Septembre suivant. Septembre, **rien**.

Les cravatés se sont calmés. Trop de réfractaires.

Le plan de restructuration comprend le travail ponctuel en rayon des caissières, parfois âgées. Ou sujettes à des problèmes physiques. Tes collègues travaillant dans les rayons seraient aussi impactés. Ça gueule en salle de pause. Horaires en fonction de l'activité.
Mot d'ordre = Adaptation/être coopératif/être alerte face aux fluctuations.

7ème jour

Il faut s'adapter au niveau des horaires/ouvrir sur des plages toujours plus larges/permètre aux clients pressés d'effectuer leurs achats/même avec leur emploi du temps si chargé/ouverture dominicale.

Bye bye le dimanche en famille.

Bye bye la grasse matinée.

Sur la base du volontariat.

Voici une feuille à compléter/un texte à trou.

Si tu veux profiter de ton jour off, tu vis avec la culpabilité du regard de tes collègues qui eux, ont travaillé.

Là-bas, il y a la porte.

Lundi-Samedi

8h30-20h30

Dimanche

9h00-12h30

droite gauche, droite, gauche, droite gauche, droite gauche, carte du magasin, vérifier billets, ranger espèce, redonner monnaie, donner ticket, au revoir, bonne journée, bonjour, douchette, droite gauche, droite gauche, droite gauche, essuyer tapis, droite gauche, droite gauche, droite gauche, droite gauche, droite, gauche, droite gauche, droite gauche, droite gauche, droite gauche, droite, gauche, droite gauche, enlever antivol, droite gauche, droite, gauche, droite, gauche, droite gauche, pas de carte du magasin, insérer carte, donner ticket, au revoir, merci, bonjour, droite gauche, droite gauche, droite gauche, droite gauche, droite gauche, droite gauche, vérifier sac à dos, regarder fond chariot, droite gauche, pas de carte du magasin, insérer carte, donner ticket, bonjour, droite gauche, droite, gauche, droite, gauche, droite gauche, pas de carte du magasin, insérer carte, donner ticket, au revoir, merci, bonjour, droite gauche, droite, gauche, droite, gauche, droite gauche, pas de carte du magasin, insérer carte, donner ticket, au revoir, merci,

Everyday

Fiche de recensement du volontariat pour travailler le dimanche matin

Cette fiche doit être complétée à la main par chaque collaborateur:

-une fois par an au cours du 3ème trimestre à la demande du salarié ou de la Direction du magasin.

-lors de l'embauche, pour tout nouvel arrivant.

Conformément à l'accord d'entreprise du 12/07/2019 relatif au travail du dimanche matin jusqu'à 13h, vous êtes invité(e) à remplir cette fiche afin de faire part de vos souhaits de volontariat.

Nom du magasin :

NOM et Prénom du salarié :

Univers/Rayon :

Je déclare ne pas être volontaire pour le travail du dimanche jusqu'à 13h :

Je déclare être volontaire pour le travail du dimanche jusqu'à 13h :

- A. De façon habituelle (tous les dimanches matins en fonction des besoins du magasin)
- B. De façon ponctuelle dans la limite de _____ dimanches par année civile et en fonction des besoins du magasin
- C. De façon ponctuelle, aux dates suivantes, et en fonction des besoins du magasin

-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-

Je déclare avoir été informé(e) que les heures de travail effectuées le dimanche me seront rémunérées à hauteur de 50% en plus de ma rémunération et que je bénéficierais d'un jour de repos décalé comme le prévoient les dispositions de l'accord du 12/07/2019.

Fait en 2 exemplaires :

A _____ Le __/__/20__

Signature du salarié

Remis à la Direction Le __/__/20__

Nom Prénom et Signature

NB : Une fiche de renonciation au volontariat pour le travail du dimanche matin est disponible au service Paie/RH

Faut être polyvalent/faire concurrence aux autres enseignes/proposer des services **différents et complets**/refonte complète de l'organisation de l'accueil/création du village des services.

Cigarette électronique.
accueil/renseignements.
Impression photo.
Service fidélité.
Recharge cartouche d'encre.
Réparation smartphone.
Protection écran sur mesure.
Billetterie.
Édition facture.
Encaissement rayon multimédia.
Encaissement rayon électroménager.

Tu quittes la caisse.
Fini les douleurs aux bras.
Les bips incessants.
Les erreurs de caisse.
Bonjour la position debout prolongée.
Rebonjour le contact client.
Rebonjour le rythme infernal.
Rebonjour le bruit ambiant.
Rebonjour les supérieurs menaçants.

150/52



VILLAGE
DES SERVICES

COVID19

Le grand confinement

Dans l'actualité, ils parlent de toi.

Boule au ventre chaque matin,
la première ligne n'a jamais été l'endroit idéal.

Aucune protection.

Puis Gel hydroalcoolique périmé depuis 2011.

Même chose pour les masques.

Gants à disposition/grandes parois transparentes installées sur les
caisses/aquarium.

Peu efficaces/ne vont pas jusqu'au bout de la caisse.

Les clients à 50cm de toi.

Bandes adhésives rouges au sol.

Social distancing.

1m/1,5m

T'es plus si conne.

T'es essentielle.

Heureusement que t'es là.

Prime de 1000€.

Héroïne.

Tu ne te considères pas comme ça.

Retourner leurs vestes.

Si ça leur fait plaisir.

Voici le premier témoignage de notre série « Confinement » qui donne la parole à ceux qu'on n'entend jamais. Aujourd'hui, Lulu nous parle de sa mère, caissière, et de son quotidien à lui.

Je voudrais témoigner de mon expérience en tant que personne avec des problèmes psys et de celle de ma mère, qui est caissière.

Ma mère a 57 ans, elle travaille comme assistante manager chez Picard depuis plus de 15 ans. Elle s'occupe de la caisse, mais aussi de la gestion des stocks et des commandes.

Quand l'épidémie a commencé à émerger, elle a subi pas mal de racisme de la part de certain-es client-es, parce qu'elle est chinoise. Ils attendaient qu'elle aille en réserve pour entrer dans le magasin ou refusaient d'aller à sa caisse. À ce moment-là, elle en riait parce que « ça me fait moins de travail comme ça ».

Ce travail a éreinté son corps. Elle a des problèmes de dos, des problèmes musculaires, et des problèmes de peau. Sur ses mains, sa peau se fissure, à cause des fréquents changements de température, vu que tous les produits sont surgelés et qu'elle les manipule toute la journée.



LULUUGAH
@Luluugah

Ma mère bosse au picard et elle doit continuer à aller au boulot voir des gens s'entasser devant sa caisse avec +200€ de courses tout en touchant allègrement partout le magasin et en toussant sur toutes les parties de leur corps sauf le putain de coude

T:23 PM · 16 mars 2020 · Twitter for Android

Pour lire le thread de Lulu en intégralité, cliquez ici

Quand les stades 1 et 2 ont été annoncés, elle a continué à travailler dans les mêmes conditions, sans protection, ni gel, ni masque. Elle utilisait son propre flacon de gel hydroalcoolique. Mais elle a fini par arrêter parce qu'elle l'utilisait trop fréquemment, et que le gel empirait les crevasses sur ses mains. Elle attendait surtout que son employeur lui fournisse des gants et des masques.

Quand le confinement a commencé, il y a eu une forte recrudescence de client-es. Des journées où elle encaissait entre 300 et 400 personnes. À titre indicatif, en moyenne il y a 110 client-es par jour en temps normal, 180 les jours de week-end, et en période de Noël ça plafonne autour de 270 par jour. Elle faisait un chiffre d'affaires astronomique, certains rayons étaient même vides, et elle a dû plusieurs fois rester tard pour les remplir et venir plus tôt le matin, puisqu'il est impossible d'ouvrir le magasin avec les rayons vides, et tout aussi impossible de les remplir lorsque le magasin est rempli de monde.

Son manager était alors en congé à l'étranger et sa collègue, mère célibataire d'une fille qui ne pouvait plus aller à l'école, devait la garder. Du coup, elle a enchaîné huit journées de travail à ce rythme et sans protection.

Il y a eu certains aménagements, au lieu d'être ouvert en continu de 10 h à 20 h, le magasin fermait le midi pour que l'équipe puisse manger et faire le réassort des rayons. Mais cela ne changeait pas grand-chose au flux de personnes. C'est la première fois qu'elle voyait autant de monde dans la boutique, et en plus à gérer en équipe réduite.

Pour anticiper le coup, quand le confinement strict a été annoncé, je suis allé m'installer chez mon copain. Parce qu'on savait que ma mère allait finir par tomber malade, et qu'on voulait éviter d'avoir deux malades à la maison. On partage un 31 m² et j'ai un système immunitaire un peu nul.

Comme prévu, elle est tombée malade au dixième jour du confinement. Au début, c'était une simple sinusite, mais dernièrement, le médecin lui a dit qu'elle avait des symptômes du Covid-19, mais que ce n'était pas sûr. Il ne pouvait pas faire de test tant que ce n'était pas « grave ».

On avait bien anticipé le coup. Niveau nourriture, elle a de quoi tenir, et je l'appelle tous les jours pour qu'elle ne se sente pas trop isolée. Elle est en arrêt maladie pour deux semaines. Son manager est revenu de l'étranger entre-temps, et il a fait la gueule parce qu'il allait devoir la remplacer. Pourtant, quand ma mère a dû enchaîner huit jours de 9 h à 19 h, personne n'a rien dit. Mais quand ça a été au tour du manager, ils ont trouvé un moyen de consolider l'équipe...

Pour le moment, elle est confinée seule à la maison et se repose bien. Elle sort seulement pour aller chez le médecin et chercher ses médicaments.

De mon côté, je suis graphiste motion designer dans une agence. J'étais en vacances quand le confinement a été annoncé, du coup je suis rentré plus tôt que prévu. Ma boîte a mis en place un système pour le télétravail et on continue notre activité « normalement ».

Je suis neuroatypique, trans et dépressif. C'est un sacré combo et ce n'est pas évident. Je ne suis pas out au travail ni en famille. Alors c'est compliqué niveau dysphorie. Pour être honnête, la décision d'être confiné avec mon copain était aussi un moyen de m'éloigner de ces sphères qui ne savent pas. J'ai un suivi psy depuis un an et demi, et ma psy a été en congé pendant trois mois, du coup je n'ai pas eu de séances de thérapie depuis janvier.

C'était compliqué de trouver des moyens de gérer tout ça, parce que mon entourage avait déjà beaucoup à faire émotionnellement avec le confinement, et je ne voulais pas être un poids supplémentaire. Du coup j'ai accumulé beaucoup de choses au cours de ces trois derniers mois.

Le rythme au travail n'a pas trop changé. Mon manager a estimé qu'on pouvait continuer à produire « comme d'habitude », sauf que tout le monde n'a pas une bonne connexion internet ni de bonnes conditions de travail chez soi.

Il m'a reproché de prendre beaucoup de temps et de retard sur certaines tâches. La pression est alors montée et j'ai fini par exploser. Heureusement, j'ai pu avoir un appel en urgence avec ma psy et on a mis en place des séances téléphoniques.

C'est un peu étrange de continuer à travailler alors que la plupart de nos client-e-s sont en pause, et que les délais ne font plus aucun sens en l'état actuel des choses. J'ai réalisé que mon travail était bien moins essentiel et nécessaire que celui de ma mère, alors que je gagne deux fois plus qu'elle. Et pourtant, plein de choses sont mises en place pour accompagner ma boîte (chômage partiel, exemption des loyers et de certaines factures...). Tout le monde va continuer à recevoir son salaire et c'est important.

Mais d'un autre côté, ma mère n'a aucune certitude quant au versement d'une prime de risque. La situation ne risque pas de changer après ces événements. Elle a fait autant d'heures en quinze jours que ce qu'elle fait normalement en un mois. Et puisqu'elle est en arrêt maladie, peut-être que ça sera considéré comme si elle n'avait « pas vraiment travaillé ». Elle a aussi subi une opération lourde cet été, et avait dû être arrêtée de juin à août. Son salaire du mois d'août était parti en fumée. Elle a peur qu'il se passe la même chose cette fois encore...

Tu es en première ligne face à la crise (à l'hôpital, dans un EHPAD, etc.) ? Ton travail t'oblige à sortir (caissier.e, boueuse, TDS, etc.) ? Tu es confinée.e avec un conjoint violent ? Tu es à haut risque (personne âgée, maladie chronique / auto-immune, etc.) ? Vous êtes nombreux.ses dans un petit appartement et/ou dans un logement insalubre ? Tu es (encore plus) en précarité financière ? Tu as des troubles psys ? Tu es une personne dépendante ? Tu es parent célibataire ? Tes enfants souffrent de la fracture numérique et sociale ? Tu es enceinte ? Tu as des addictions ? Tu as subi des violences policières ?

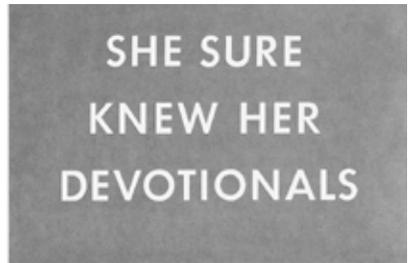
Ecris-nous à contact@roseaux.co ! La forme est libre, et ne te préoccupe pas trop de la grammaire et de l'orthographe, on s'en chargera. Parle-nous de ton quotidien, de tes difficultés, fais-nous part de ta colère. Tu vois mérite d'être entendue.

Le client est **roi**.

Références/
bibliographie/
index



On Kawara
One Million Years (1999)
Livres et lecture



Ed Ruscha
*SHE SURE KNEW HER
DEVOTIONALS* (1976)
Pastel sur papier



Olga Kisseleva
Hyper Reality (2014)
Photographie



Olga Kisseleva
Double life, Life on sale (2007)
Installation vidéo



Julie C Fortier
L'odeur de l'argent (2013)
Parfum



Robert Ashley
Perfect lives
The supermarket (famous people)
(1992)
Opéra télévisuel

dix-neuvième jour, le cent quatre-vingtième jour, le cent quatre-vingt et unième jour, le cent quatre-vingt-deuxième jour, le cent quatre-vingt-troisième jour, le cent quatre-vingt-quatrième jour, le cent quatre-vingt-cinquième jour, le cent quatre-vingt-sixième jour, le cent quatre-vingt-septième jour, le cent quatre-vingt-huitième jour, le cent quatre-vingt-neuvième jour, le cent quatre-vingt-dixième jour, le cent quatre-vingt-onzième jour, le cent quatre-vingt-douzième jour, le cent quatre-vingt-treizième jour, le cent quatre-vingt-quatorzième jour, le cent quatre-vingt-quinzième jour, le cent quatre-vingt-seizième jour, le cent quatre-vingt-dix-septième jour, le cent quatre-vingt-dix-huitième jour, le cent quatre-vingt-dix-neuvième jour, le deux centième jour, le deux cent et unième jour, le deux cent deuxième jour, le deux cent troisième jour, le deux cent quatrième jour, le deux cent cinquième jour, le deux cent sixième jour, le deux cent septième jour, le deux cent huitième jour, le deux cent neuvième jour, le deux cent dixième jour, le deux cent onzième jour, le deux cent douzième jour, le deux cent treizième jour, le deux cent quatorzième jour, le deux cent quinzième jour, le

deux cent seizième jour, le deux cent dix-septième jour, le deux cent dix-huitième jour, le deux cent dix-neuvième jour, le deux cent vingtième jour, le deux cent vingt et unième jour, le deux cent vingt-deuxième jour, le deux cent vingt-troisième jour, le deux cent vingt-quatrième jour, le deux cent vingt-cinquième jour, le deux cent vingt-sixième jour, le deux cent vingt-septième jour, le deux cent vingt-huitième jour, le deux cent vingt-neuvième jour, le deux cent trentième jour, le deux cent trente et unième jour, le deux cent trente-deuxième jour, le deux cent trente-troisième jour, le deux cent trente-quatrième jour, le deux cent trente-cinquième jour, le deux cent trente-sixième jour, le deux cent trente-septième jour, le deux cent trente-huitième jour, le deux cent trente-neuvième jour, le deux cent quarantième jour, le deux cent quarante et unième jour, le deux cent quarante-deuxième jour, le deux cent quarante-troisième jour, le deux cent quarante-quatrième jour, le deux cent quarante-cinquième jour, le deux cent quarante-sixième jour, le deux cent quarante-septième jour, le deux cent quarante-huitième jour, le deux cent quarante-neuvième jour, le deux cent cinquantième jour,

Claude Closky
Les 365 jours de 1991 par ordre chronologique (1991)
Édition



Julien Prévieux
Patterns of life (2015)
Vidéo



Matthieu Laurette
Mobile Information Stand for Money-back Products (International Version)
(1999)
Performance et installation



Mathieu Mercier
Tide (2002)
Installation



Pilvi Takala
Bag Lady (2006)
Performance



Gilbert Coqalane
Pour réussir, il faut être docile (2016)
performance



Noémie McComber
Sur le principe de négation (2012)
vidéo, 4'33"



Joséphine Kaepelin
slide-show version trois (2014)
vidéo-présentation réalisée avec le logiciel Microsoft PowerPoint, 12'25"



Chanel
Collection et défilé (FW2014)

Ouvrages

Page 02

GINTRAND Franck, *Le jour où les zones commerciales auront dévoré nos villes*, Thierry Souccar éditions, 2018

Page 06

Groupe de travail 50 ans cora, 1969 - 2019 50 ans cora, et l'aventure continue..., Livre d'entreprise distribué aux employés. 2019

Page 18

TARKOS Christophe, *Le petit bidon et autres textes, L'argent (extrait)*, P.O.L, 1999

Page 36

PEZÉ Marie, *Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés*, Champs actuel, 2008

Pages 41 et 42

JOST François, *L'empire du loft*, La dispute, 2002

Images

Page 04

Plan du magasin, www.cora.fr

Page 09

Autodis 3, www.fuegotec.ch

Page 16

Caisse, archive personnelle

Page 51

Fiche de recensement, archive personnelle

Page 53

Polo du village des services, archive personnelle

Articles

Page 13

BATHELOT Bertrand,

www.definitions-marketing.com, 31 décembre 2019

Page 20

FERRERAS Isabelle,

Une nouvelle critique du travail contemporain – Les caissières de supermarché et la question démocratique, www.contretemps.eu, 18 avril 2009

Page 26

Miss pas touche, *Une tonne par jour ? Non, par heure !*, [www. http://caissierenofutur.over-blog.com](http://www.caissierenofutur.over-blog.com), 9 novembre 2009

Page 30

TRONCHE Jean-Frédéric,

Que pensent et subissent les caissières ? Delphine vous raconte, www.nouvelobs.com, 13 avril 2018

Pages 32 et 33

Fanny Gallot, Camille Noûs, Sophie Pochic et Djaouidah Séhili, *L'intersectionnalité au travail*, revue Travail, genre et société, 2 novembre 2020

Page 37

CISME,

Fiche résumée Caissier libre-service, www.fmpcisme.org, 23 juin 2008

Page 45

RIVIÈRE Anne,

Hôtesse de caisse (caissières) dans les grandes surfaces : quel avenir ?, www.revue-progressistes.org, 28 octobre 2013

Page 46

LORENZO Sandre,

«Discount» dépeint le quotidien des caissières, les nouvelles ouvrières spécialisées du tertiaire, www.Huffingtonpost.fr, 21 janvier 2015

Page 48

Cora va lancer un plan de licenciement,

plus de 1.000 emplois risquent de disparaître, www.capital.fr, 29 janvier 2020

Pages 55 et 56

LULUU,

Fils de caissière et confiné, www.roseaux.co, 8 avril 2020

Vous êtes toutes des chèvres.
Manager caisse