Marlène Benquet, *Les damnées de la caisse : enquête sur une grève dans un supermarché*

Bellecombès-en-Bauges, éditions du Croquant, coll. « Savoir-agir », 2011

Jean-Michel Denis

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/travailemloi/5861>

DOI : 10.4000/travailemloi.5861

ISSN : 1775-416X

Éditeur

DARES - Ministère du Travail

Édition imprimée

Date de publication : 15 décembre 2012

Pagination : 79-81

ISSN : 0224-4365

Référence électronique

Jean-Michel Denis, « Marlène Benquet, *Les damnées de la caisse : enquête sur une grève dans un supermarché* », *Travail et Emploi* [En ligne], 132 | octobre-décembre 2012, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 22 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/travailemloi/5861> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/travailemloi.5861>

Ce document a été généré automatiquement le 22 septembre 2020.

© Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares)

Marlène Benquet, *Les damnées de la caisse : enquête sur une grève dans un supermarché*

Bellecombès-en-Bauges, éditions du Croquant, coll. « Savoir-agir », 2011

Jean-Michel Denis

RÉFÉRENCE

Marlène Benquet, *Les damnées de la caisse : enquête sur une grève dans un supermarché*, Bellecombès-en-Bauges, éditions du Croquant, coll. « Savoir-agir », 2011, 238 p.

- 1 On assiste depuis plusieurs années dans le champ de la sociologie des mobilisations à un intérêt pour les mobilisations dites « improbables ». Stéphane Cadiou, Stéphanie Dechezelles et Antoine Roger qui préfèrent de leur côté utiliser la catégorie de « mobilisations émergentes » en avaient, dans un ouvrage datant de 2006¹, synthétisé les principaux traits : il s'agit de ces actions non consolidées, fragiles, qui ne s'appuient pas sur une expérience acquise de longue date ou sur des acteurs éprouvés et qui ne bénéficient pas forcément d'un appui institutionnel. Ce caractère d'improbabilité possède une triple dimension : il concerne des conflits qui, selon toute logique sociale, n'auraient pas dû avoir lieu ; des conflits dont la forme, le déroulement, l'issue et l'identité (sociale, politique, culturelle) de leurs protagonistes ne sont pas exemplaires, au sens où ils sont éloignés, sur tous ces points, des conflits classiques du travail ; et qui, là encore en toute logique, sont condamnés à demeurer accidentels, c'est-à-dire à ne pouvoir se déployer et donner lieu à un mouvement de plus large ampleur.
- 2 On retrouve toutes ces caractéristiques dans le conflit des caissières d'un hypermarché marseillais dont Marlène Benquet fait le récit et l'analyse dans son ouvrage *Les damnées de la caisse : enquête sur une grève dans un hypermarché*. Elle l'indique dès le début de son livre : cette grève met en scène des acteurs qui sont au « carrefour du triple mouvement de féminisation, tertiarisation et précarisation » (p. 24) du salariat, faisant

d'elles – puisqu'il s'agit exclusivement de femmes – les nouvelles damnées non plus de la terre mais de la caisse, nouveau symbole de l'exploitation salariale. Nouveau ? Sur le plan du symbole peut-être mais pas de la norme sociale. L'auteure rejoint ici les travaux de l'historienne Anne-Sophie Beau² ou du sociologue Patrick Cingolani³ pour considérer que la précarité n'est pas nouvelle mais a de tout temps été attachée au salariat. Ce point est important car il lui permet de remettre en cause – peut-être devrait-elle plus prudemment se contenter de relativiser – la corrélation stricte entre l'accentuation de la précarité dans le monde du travail et le reflux des conflits sociaux ; et implicitement, de partager l'idée d'une représentation sociale à deux vitesses, le salariat ayant été depuis son origine principalement représenté et défendu dans son segment stable, qualifié et masculin. D'où une argumentation finale extrêmement dure à l'égard de syndicats accusés entre autres de « désertion », la désertion dans le cadre de ce conflit particulier n'étant que le symbole d'une désertion plus large à l'égard de ce type de salariat.

- 3 Quoi qu'il en soit, l'apport de l'ouvrage de Marlène Benquet réside dans la description de la grève de ces caissières marseillaises en prenant comme point d'appui l'analyse de leur travail. Exposées dans les deux premiers chapitres (chapitre 1 : « Différentes façons d'être caissière », chapitre 2 : « Travailler à la caisse »), les conditions d'emploi et de travail des caissières permettent ainsi de comprendre leur passage à l'acte conflictuel (chapitre 4 : « Des expériences de travail à l'action collective ») *via* la construction d'un cadre d'injustice (chapitre 3 : « Émergence d'un discours d'injustice »). Ce faisant, Marlène Benquet réconcilie, et c'est là un autre mérite de son texte, la sociologie du travail avec un objet qu'elle avait tendance à délaisser : les conflits du travail. Elle participe même à ce mouvement de « décroisement de la sociologie de l'engagement militant » appelé par Frédéric Sawicki et Johanna Siméant, même si ces derniers l'envisagent essentiellement comme un mouvement interne, l'articulation de ses modèles théoriques permettant une observation et une analyse plus fines de l'engagement militant⁴. Chez Marlène Benquet, ce travail de décroisement passe plutôt par l'utilisation conjointe des apports de la sociologie du travail et de la sociologie des mobilisations. La première lui permet d'observer le travail des caissières – par l'intermédiaire notamment d'une observation participante puisque la sociologue fut embauchée comme caissière pendant plusieurs semaines lors de son doctorat dans un magasin du même groupe que celui où a été déclenchée la grève étudiée –, de mener une analyse fine de leur activité et de ses conditions d'exercice afin de faire ressortir les expériences diverses qui en résultent. Marlène Benquet part d'un constat : celui de la transformation de la profession de caissière depuis les années 1970, si tant est cependant qu'il s'agisse véritablement d'une profession dans la mesure où l'ensemble des caissières interrogées, toutes générations confondues, considèrent leur activité comme un « boulot » dénué de toute identité professionnelle réelle. Cette transformation se serait effectuée à travers deux mouvements en partie concomitants : d'une part, le changement d'une activité qui jusqu'alors servait essentiellement d'appoint au revenu familial en une activité principale, au gré des transformations familiales, en particulier de l'essor de la mono-parentalité, et de l'intensification de la crise économique et sociale ; d'autre part, la précarisation de l'activité *via* notamment l'extension du travail à temps partiel. Pour autant, avance l'auteure avec justesse, la notion de précarité, qui est communément employée pour désigner ce type d'activité, ne suffit pas, à elle seule, à le caractériser. Il convient plutôt d'insister, à l'instar des travaux de Serge Paugam⁵, sur son caractère multiforme : économique (p. 30), en raison

de la faiblesse des rémunérations octroyées ; organisationnel (p. 31), compte tenu de la discontinuité temporelle engendrée par la flexibilisation massive de l'activité qui se répercute sur l'ensemble des temps sociaux vécus par ces caissières ; « projectionnel » (p. 40), du fait que cette activité ne réduit pas les risques d'une insécurité à venir sur le marché de l'emploi et donne lieu à de très rares perspectives de mobilité professionnelle. Surtout, au-delà de son aspect précaire, il s'agit d'une profession sous contrôle (pp. 65-72). Ce contrôle est en effet exercé de diverses manières : *de visu* par l'encadrement ; à travers l'analyse des données informatiques recueillies qui permet de traquer la moindre faute et entrave aux règles – car l'activité de caissière n'est pas uniquement soumise à l'exercice ordonné de tâches répétitives mais également à l'obéissance à des procédures très strictes ; par les clients « transformés en agents de surveillance » (p. 67) ; et enfin par les collègues, donnant lieu à une « surveillance horizontale » (p. 70) entre pairs.

- 4 Cependant, l'ensemble de ces éléments n'explique pas pourquoi, au lendemain d'une journée nationale d'action appelée en 2008 par l'intersyndicale (FO, CFDT, CGT) du secteur de la grande distribution, une poignée de caissières de cet hypermarché marseillais a refusé de reprendre le travail et s'est engagée, à l'encontre de l'avis syndical, dans une grève reconductible de plus de quinze jours. Ce refus en rappelle un autre, historique, d'autant plus symbolique qu'il a été mis en image : celui de la jeune salariée des usines Wonder qui, en 1968, bravait les consignes syndicales et refusait de « rentrer dans cette tôle » selon ses propres mots⁶. Pour tenter de l'expliquer, ou plutôt de le comprendre, tant « l'improbable » a tendance à résister à tout mode d'appréhension objectiviste, Marlène Benquet s'ouvre donc aux théories et aux concepts fournis par la sociologie des mobilisations, et en particulier par le paradigme de la mobilisation des ressources⁷. Pour mieux s'en détourner, elle reprend à son compte la critique classique adressée aux théories interactionnistes qui savent dire le comment mais pas le pourquoi des actions et des situations sociales, autrement dit qui « éclairent les possibilités de l'action mais pas son effectivité » (pp. 13-14). Elle en garde néanmoins le concept de cadre d'injustice, construit sur la base des « cadres de perception » goffmaniens, et forgé par William A. Gamson⁸ à la fin des années 1980. Elle le reconstruit en partie en le transformant en « sentiment et discours d'injustice », avec pour objectif de « retracer la genèse d'un sentiment collectif partagé et comprendre pourquoi, à ce moment-là, les salariés de cet hypermarché ont pris la décision de s'engager dans l'action » (p. 15). Ce travail de reconstruction semble d'autant plus nécessaire que le collectif des caissières ne préexiste pas à l'action – compte tenu de l'hétérogénéité de leurs trajectoires sociales, scolaires et culturelles, de l'individualisation de leurs relations et de leurs conditions d'emploi et de travail – et que les « freins objectifs à la mobilisation » (faiblesse des ressources économiques et militantes des caissières ainsi que du soutien syndical) étaient forts. C'est l'articulation de trois phénomènes ou processus qui permet de comprendre, selon l'auteure, ce basculement dans la grève, dont l'impréparation (y compris revendicative) informe sur son caractère de révolte : l'inscription du sentiment d'injustice ressenti par les caissières de cet hypermarché dans une temporalité brisée – en raison d'un changement de direction – entre un « avant » où l'espoir était possible en termes de mobilité professionnelle et un « après », source de désillusion et surtout synonyme d'enfermement dans le précaire ; le fait ensuite que ce sentiment d'injustice réussisse à transcender les fortes disparités entre les multiples générations de caissières et leurs rapports différenciés à l'action, les plus jeunes étant par exemple enclines à des

principes d'action plus individuels ; enfin, le rapport à « l'autochtonie » (les quartiers nord de Marseille) partagé par l'ensemble des caissières et qui va jouer – malgré les différences liées à l'âge et aux trajectoires – tel un capital, un rôle de facilitateur de l'action collective.

- 5 Les pages de l'ouvrage de Marlène Benquet sur le cadre et le quotidien de travail des caissières sont passionnantes. On est ainsi assez terrifié par le dispositif normatif qui entoure leur activité, d'autant plus redoutable qu'il est en partie entretenu par les caissières elles-mêmes, par « l'emprise de l'organisation du travail sur les corps » (p. 74) et leur surexposition au centre d'une sorte de panoptique inversée. On peut être moins convaincu par le concept de « sentiment d'injustice » censé fournir la clef de l'engagement des caissières dans l'action collective. Ce n'est évidemment pas le sentiment lui-même qui pose problème ni le fait qu'il ait été réellement le facteur déclenchant de cette lutte mais plutôt sa conceptualisation et surtout sa place dévorante dans l'analyse qui en fait l'alpha et l'oméga de l'attitude des caissières devant l'action, ce qui conduit Marlène Benquet à sur-interpréter et à sur-conceptualiser des situations qui pourraient être analysées et comprises peut-être plus simplement, à l'image des analyses que pouvaient par exemple effectuer des sociologues comme Pierre Dubois et Claude Durand dans leurs travaux sur la grève⁹. Marlène Benquet est tout à fait fondée à constater le dénuement du chercheur face à ce qui relève de l'improbabilité sociale, pour reprendre cette expression ; elle l'est moins lorsqu'elle essaye de suppléer ce manque en privilégiant une explication mono-causale. Qu'elle n'ait pas poussé plus loin l'analyse en termes de genre constitue en particulier un manque. On peut également regretter qu'elle présente le groupe des caissières en l'isolant des autres salariés de cet hypermarché dont on ne sait pas grand-chose, et de découper ce groupe en catégories typologiques un peu caricaturales et peu poreuses. Enfin, si l'on peut accepter et partager le regard extrêmement critique qu'elle porte sur le jeu syndical lors de cette grève et plus largement dans le quotidien des relations professionnelles dans le secteur de la grande distribution, les conclusions qu'elle en tire, notamment dans le dernier chapitre de son ouvrage, sur les stratégies mises en place par les forces syndicales pour y renforcer leur implantation prennent surtout la forme d'extrapolations. Ces remarques entendent ouvrir et prolonger l'analyse, elles n'enlèvent rien ni à la pertinence globale ni au très grand intérêt de son ouvrage.

NOTES

1. Cadiou S., Dechezelles S., Roger A. (dir.) (2006), *Passer à l'action : les mobilisations émergentes*, Paris, l'Harmattan, coll. « Logiques politiques ».
2. Beau A.-S. (2004), *Un siècle d'emplois précaires : patron-ne-s et salarié-e-s dans le grand commerce, XIX^e-XX^e siècles*, Paris, Payot.
3. Cingolani P. (2005), *La précarité*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « Que sais-je ? ».
4. Sawicki F., Siméant J. (2009), « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français », *Sociologie du travail*, vol. 51., n° 1, pp. 97-125.

5. Paugam S. (2007), *Le salarié de la précarité : les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « Quadrige. Essais, débats ».
 6. Willemont J. (1968), *La reprise du travail aux usines Wonder*, Iskra distributeur.
 7. Pour une introduction à cette théorie, cf. Neveu E. (1996), *Sociologie des mouvements sociaux*, Paris, La Découverte, coll. « Repères ».
 8. Gamson W. A. (1975), *The strategy of social protest*, Belmont, Calif., Wadsworth Pub., 2^e éd. 1990.
 9. Dubois P., Durand C. (1975), *La Grève : enquête sociologique*, Paris, Fondation nationale des sciences politiques, Armand Colin, coll. « Cahiers de la Fondation nationale des sciences politiques ».
-

AUTEURS

JEAN-MICHEL DENIS

Université Paris-Est Marne-la-Vallée – Centre d'études de l'emploi