

être caissière (caissier)

Sophie Bernard





caissière (caissier)



SOMMAIRE

10 > Une journée de Nathalie,
caissière en hypermarché

18 > Les collègues des caissières

22 > Introduction

26 > Qui sont les caissières ?

26 > La grande distribution en quelques chiffres

35 > Comment devient-on caissière ?

45 > « Caissière » ou « hôtesse de caisse » ?

Un rapport ambivalent aux clients

44 > SBAM : une relation dépersonnalisée

48 > La pression des clients et les humiliations
quotidiennes

59 > Les stratégies de résistances

65 > La clientèle, une source de motivation au travail



68 > Les caissières sous pression

68 > Des pressions multiples

76 > Gérer les aléas

82 > L'entrée dans le métier

84 > Ménager son effort

92 > Entre temps de travail
et temps hors travail

92 > La flexibilité du temps de travail

101 > Petits arrangements ou innovations
des structures

108 > Conclusion

110 > Index*

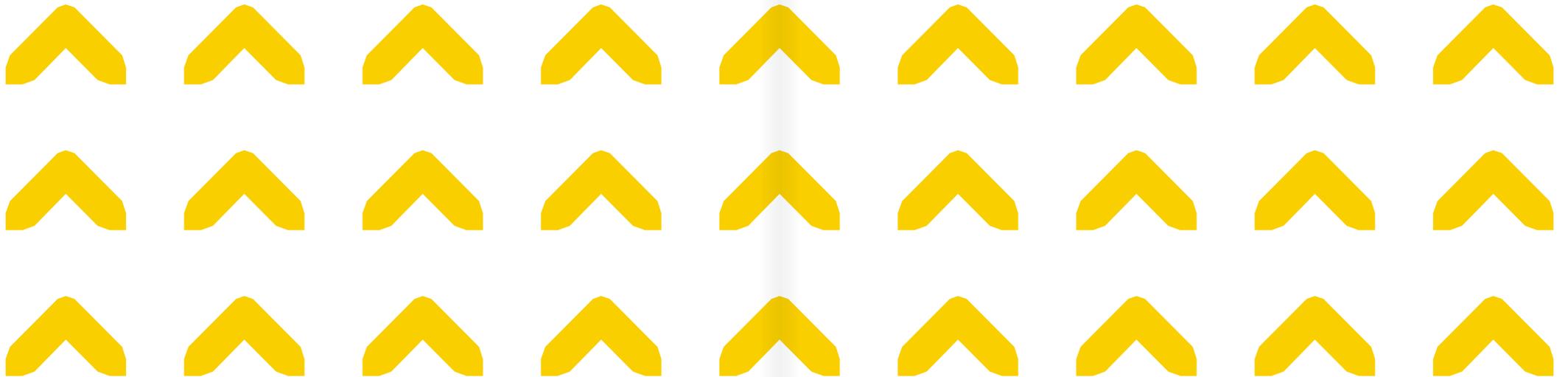
110 > Sites et adresses utiles

Revue professionnelle et syndicats

111 > Pour en savoir plus

* L'index p. 110 vous permet de retrouver dans le texte les thèmes qui vous intéressent particulièrement.

« Faut appeler un chat
un chat ! On est caissières !
Ça veut rien dire hôtesse
de caisse, c'est hypocrite !
T'es celle qui vient leur
demander de l'argent ! » »



Une journée de Nathalie, caissière en hypermarché



Il est 14h lorsque Nathalie franchit les portes coulissantes du centre commercial. C'est sous les lumières des néons et accompagnée par la musique qui y passe en boucle tout au long de la journée qu'elle se fraye un passage dans le flot de clients qui arpentent les longues galeries marchandes avant de se heurter à une interminable rangée de caisses. Elle passe la barrière de l'hypermarché en saluant Samir, le vigile, ainsi que Laëtitia et Sandrine, les deux hôtes d'accueil à l'entrée du magasin, qui semblent aux prises avec des clients mécontents.

« Souriez, vous entrez en scène. »

Nathalie regarde distraitement l'affiche avant de monter l'escalier qui la mène dans l'espace réservé au personnel du magasin. Passant devant la salle de pause au bout du couloir, elle échange quelques mots sur l'état de santé de ses enfants avec Sarah, une autre caissière qu'elle connaît maintenant depuis plusieurs années. Nathalie a en effet tissé des liens d'amitié avec un certain nombre de ses collègues depuis le temps qu'elle travaille ici, douze ans déjà... Les caissières avec une telle ancienneté se comptent sur les doigts d'une main. Nathalie a vu beaucoup de monde passer ici, mais bien peu s'y éterniser...



Après avoir pointé, la caissière rejoint sa caisse.

Plus loin, elle croise un manager de rayon qu'elle salue au passage, mais pour tout dire, elle ne le connaît pas vraiment. À la rigueur a-t-elle eu l'occasion de côtoyer quelques employés de rayon — des anciens en l'occurrence — mais, de manière générale, il y a peu de contacts entre le personnel de rayon et les caissières. Ce sont deux univers distincts au sein du magasin. Elle regarde sa montre : 14h15. Tout va bien, elle est dans les temps. Elle se change rapidement dans les vestiaires, enfilant le tailleur gris peu seyant offert gracieusement par la direction et y fixe son badge avec son prénom.

À 14h30, Nathalie pointe en caisse centrale où elle négocie avec Françoise, la caissière centrale, pour obtenir une caisse « carte fidélité ». Il existe plusieurs types de caisses : les caisses « tous moyens de paiements », « moins de dix articles », « carte fidélité », « chèques et cartes bancaires » et les caisses « prioritaires ». Au fil du temps, Nathalie a appris à discerner les « bonnes » des « mauvaises » caisses. Elle sait notamment qu'étant donné qu'il n'y a pas de possibilité de paiement en espèces en caisse « carte fidélité », il n'y a pas de fonds de caisse à décompter le soir, ce qui permet de terminer plus tôt. En la matière, elle a pleinement conscience du fait qu'elle jouit de quelques avantages réservés aux plus anciennes. Malheureusement, toutes les caisses « carte fidélité » étant attribuées, Nathalie se voit affectée sur une caisse « tous moyens de paiements ».

Il ne lui reste plus qu'à se rendre en salle du coffre pour y récupérer son caisson contenant son fonds de caisse et se renseigner sur les opérations promotionnelles du jour pour les mémoriser. Elle ne fait plus l'erreur de se presser comme dans les premiers temps. Maintenant qu'elle a pointé, elle peut prendre son temps — comme le lui avaient suggéré ses

collègues de l'époque — histoire de gagner quelques minutes avant de démarrer. À peine est-elle arrivée à sa caisse que les clients se précipitent et déposent leurs articles sur le tapis de caisse. Il y a déjà trois personnes qui attendent... Nathalie a maintenant l'habitude, elle ne compte pas se presser davantage, précisant sèchement aux clients qu'elle a besoin de quelques minutes pour s'installer. Elle en profite pour saluer Nadège, la collègue qui est placée derrière elle à une caisse d'écart. C'est en effet une stratégie du manager de caisse que de laisser une distance importante entre les caissières pour éviter qu'elles discutent entre elles, au nom de la satisfaction du client.

Nathalie rentre son numéro de caissière, sort quelques sacs à l'avance, vérifie qu'elle dispose de rouleaux de recharge et entame la transaction par un « bonjour » adressé au client, tout en passant les premiers articles au son du « bip » qui va scander sa journée, et ce jusqu'à 21h30. Elle se dit que la journée commence bien, ce client répond à sa salutation.



Préparation du fonds de caisse : la machine distribue pièces et billets.





être caissière (caissier)

« Les clients, t'as des fois l'impression qu'ils te regardent comme une pauvre fille qui a raté sa vie et qui n'a rien trouvé d'autre à faire que caissière. C'est vraiment dur ça. »

Quel est le métier que nous pouvons tous et toutes exercer du jour au lendemain, sans diplôme ni qualification ? Vous avez trouvé : caissière !

En théorie en tous cas, car dans la pratique ce métier bien mal considéré se révèle plus complexe que ne l'imaginent les consommateurs que nous sommes. Placées en caisse sans aucune formation, les caissières doivent remplir deux missions contradictoires : accueillir chaleureusement le client tout en assurant une productivité élevée dans le passage des articles. Seules l'expérience, la débrouillardise et l'entraide leur permettront de gérer au mieux les multiples incidents qui perturbent le ronronnement du tapis de caisse. Travail pénible, pression constante, salaire minimum, temps partiel subi, horaires décalés et imprévisibles, le tableau reste sombre malgré quelques ouvertures.

Pourtant, bien qu'elles soient confrontées aux récriminations et humiliations des clients — qui ont toujours raison —, c'est dans le contact avec la clientèle qu'elles disent trouver un sens à leur travail.

L'auteur : Sophie Bernard est maître de conférences en sociologie à l'université Paris-Dauphine et membre de l'institut de recherche IRISSO. Elle a notamment enquêté sur les salariés de la grande distribution et travaillé pour cela pendant six mois comme caissière dans un hypermarché parisien.



être : une nouvelle collection pour découvrir, comprendre et vivre les métiers d'aujourd'hui.

- Les témoignages de nombreux professionnels sur leur pratique quotidienne.
- L'impact sur la vie personnelle : salaire, reconnaissance, stress, pénibilité, place de la vie privée.
- Une présentation complète du secteur et des différents postes.
- Les sites et adresses utiles pour l'emploi, la formation...

12 €

ISBN 978-2-91452-882-5

LieuxDits
Editions

