

Image employeur et mobilisation du personnel au contact :

Apports d'une sociologie des étudiants en caisse

Mathias Waelli

ICD/Lara- LSMRC/Université Lille 2

Mail : mathias.waelli@free.fr

Jules Weiller

LSMRC-IMD/Université Lille 2 - IAE/Université Lille 1

Mail : julesweiller@yahoo.fr

Image employeur et mobilisation du personnel au contact : Apports d'une sociologie des étudiants en caisse

Résumé

Les modèles traditionnels d'analyse du travail, centrés sur l'entreprise, laissent dans l'ombre une population de salariés importante de la grande distribution. Ainsi, pour mieux saisir les attentes et les pratiques des étudiants en caisse, les auteurs se sont immergés dans leur univers de travail. Les observations participantes et les entretiens ont mis l'accent sur un rapport à la fois particulier et paradigmatique des étudiants à l'emploi. Elles ont permis de dégager trois types de trajectoires constitutives de leurs aspirations et de leur manière d'être au travail.

Mots clés : Etudiant/salariés, caisses, grande distribution, image employeur, autonomie, identité.

Abstract

Most of traditional studies focusing on work are based on the company itself and leave aside the study of employees who are not always on the work place, like the students who work as cash register.

In order to have better understanding of this population's expectations, the authors have immersed themselves in this particular work universe. Participatory observation and interviews pointed out and underlined the paradigmatical and unique relation of this population to work. They led to the construction of a typology with three categories of trajectories and aspirations.

Key words: Students/employees, Cash register, Retailing, Identity

Résumé managérial

Notre enquête vise à mieux connaître les étudiants salariés de la grande distribution, leur perception du travail, de la formation professionnelle et de la vie en général. Elle postule, avec tous ceux qui considèrent que le monde du travail n'est pas un système fermé, qu'on ne peut saisir l'expérience du salariat sans sortir du cadre strict de l'entreprise. En ce sens, les étudiants constituent un exemple significatif de la nécessité de saisir l'articulation des différentes sphères d'activité. Ces jeunes présentent aussi la particularité de se situer en retrait du monde du travail, à distance des formes d'identifications traditionnelles des employés à temps plein. Cependant la catégorie « étudiant salarié » se présente de manière très hétérogène. Notre démarche consistera alors à identifier, dans une mosaïque de trajectoires et d'aspirations, des profils types, selon l'origine sociale, l'âge et le degré d'autonomie, des enquêtés... autant de traits distinctifs qui marquent en profondeur le rapport de l'étudiant à son travail actuel et à son avenir professionnel.

Ces trois catégories, allant du détachement au travail vers le détachement parental permettent de mieux cerner les besoins et les attentes d'une catégorie de salariés située au cœur des problèmes de turnover, de démarque inconnue, d'absentéisme, et de déficit d'image employeur dans la grande distribution.

Les distributeurs sont alors invités à la fois à réfléchir à la manière de faciliter l'articulation des différentes sphères d'activités des étudiants ainsi qu'à revaloriser leur expérience en caisse. Cela pourrait se traduire par une mise en valeur des savoir-faire relationnels acquis au travail.

Introduction : une population restée dans l'ombre des « caissières »

La démocratisation scolaire et la crise de l'emploi ont transformé en profondeur le cadre des études universitaires. Aujourd'hui, des jeunes plus nombreux effectuent des études plus longues et connaissent une insertion professionnelle plus difficile que leurs aînés. Parallèlement, la flexibilité du temps de travail encourage l'articulation emploi/étude. Si bien qu'en 2008, selon le CEREQ, près de 80 % des étudiants connaissent la condition salariale avant la fin de leur formation.

Dans ce contexte, la grande distribution a largement fait appel aux étudiants, notamment en caisse. Certains employeurs ont même développé des politiques orientées spécifiquement vers cette population (cf. le « concept étudiant » de Carrefour).

Sur le terrain, la transition d'une main-d'œuvre de complément vers le cœur du dispositif d'emploi constitue un nouvel enjeu organisationnel. Elle se traduit principalement par l'augmentation de l'absentéisme, des retards et de la démarque inconnue... en bref, par la difficulté de mobiliser des salariés surqualifiés, se destinant souvent à d'autres horizons professionnels. Comme le rappelle un récent rapport du Conseil Economique et Social (4), il faudrait viser une meilleure articulation des attentes de l'entreprise et des étudiants. Cette démarche nécessiterait donc une fine connaissance des aspirations et des pratiques de ces jeunes employés. Paradoxalement, les recherches sur le travail dans la grande distribution sont dans l'ensemble restées muettes sur une population qui constitue pourtant plus d'un tiers du collectif des caisses de nos magasins. Elles se sont surtout attachées à dresser le portrait de la « caissière » peu qualifiée, en situation de sous-emploi (7, 8, 1), figure dont on a beaucoup parlé aussi à l'occasion des mouvements sociaux de février et mars 2008. Seules des études récentes du travail en caisse mentionnent la spécificité et l'importance du salariat étudiant (5, 6, 15), mais ne l'abordent jamais qu'en périphérie d'un questionnement initial (sur la précarité et le rapport au temps de travail).

Notre communication revient alors sur cette expérience centrale du salariat. Elle relève d'abord à la fois la spécificité et le caractère emblématique de la figure de l'étudiant salarié. Elle souligne l'hétérogénéité des manières d'être et des formes d'identification au travail. Enfin, prenant appui sur nos expériences réciproques d'observation en caisse (encadré 1), elle identifie trois profils d'étudiants et deux

dimensions principales constitutives de leurs aspirations. Nous tenterons de saisir, profil par profil, comment ces jeunes les articulent, les hiérarchisent, selon les situations au travail, en étude et dans la vie en général.

Cette construction offre des voies de réflexion pour les distributeurs qui cherchent à mobiliser une population de salariés sensibles à la mauvaise image employeur de leur secteur (comme l'indique la problématique de l'*hyperchallenge* 2009 de Carrefour). Elle les invite principalement à agir dans deux directions :

- favoriser les conditions de la double activité étudiante et salariale.
- valoriser la dimension immatérielle du travail, de manière aussi à ce que le passage en caisse puisse constituer un point de départ pertinent d'une trajectoire professionnelle.

Encadré 1 : Méthode : Une immersion dans les contradictions du travail

Notre communication repose sur plusieurs éclairages complémentaires :

1) L'observation participante de longue durée

Les premières investigations du travail en caisse ont été réalisées par observation participante d'avril 2001 à janvier 2006 dans 4 hypermarchés d'une même enseigne, en région parisienne et en province. Elles se sont poursuivies sur le même mode de janvier à juin 2009 dans un « Citymarché » parisien². Dans le cadre d'une thèse de doctorat nous comptons encore prolonger ces observations en magasin, en université et sur les lieux des loisirs, afin de mieux saisir les articulations entre vie étudiante et travail. La durée de l'exercice et la multiplication des objets renforcent la pertinence des données récoltées. Elles les englobent aussi dans une perspective longitudinale qui souligne la dynamique des phénomènes observés (nous avons pu voir évoluer de nombreux étudiants d'une catégorie à l'autre de notre typologie).

2) Les entretiens ethnographiques

Les enjeux du travail en caisse se situent principalement en dehors de l'entreprise. C'est une des limites de l'observation participante en entreprise. Il apparaît en effet difficile d'accompagner les enquêtés dans toutes leurs activités extra-professionnelles (nous l'avons fait toutefois autant que possible et les expériences ont toujours été très fécondes). Ainsi, pour collecter des informations sur l'articulation des différentes sphères de vie, nous avons recueilli plus de quatre-vingt témoignages, principalement auprès de collègues mais aussi de managers de caisse et de directeurs de magasins.

Ces entretiens approfondis prolongent les observations : ils permettent de reconstituer des profils et des trajectoires de vie reposant sur des éléments objectifs. Dans la foulée, ils invitent aussi les enquêtés à émettre de nombreuses interprétations... les entretiens nous plongent alors au cœur de tensions caractéristiques des mondes vécus de l'intermittence (10). Comme ces tensions constituent l'expression de contradictions structurelles, elles attirent notre attention sur les dysfonctionnements des organisations.

3) Des données quantitatives de seconde main

Notre démarche est principalement qualitative et exploratoire. Cependant, nos résultats reposent aussi sur des données quantitatives mises à notre disposition par les distributeurs et les institutions qui se sont penchées sur le travail des étudiants (OVE, CES, INSEE...). Leurs informations renforcent les catégories émanant de notre confrontation au terrain. Elles ont aussi parfois directement influencé le choix de notre terrain : par exemple, c'est sur la base d'une information statistique (les disparités de turnover entre la région parisienne et le reste de la France) que nous avons décidé de nous rendre dans des hypermarchés situés en province.

Waelli M., *De l'emploi à l'activité : une ethnographie du travail dans la grande distribution*, Thèse de doctorat de sociologie, Soutenue à l'Université Paris VII Denis Diderot, le 3 juillet 2007.

² Les travaux en cours de Jules Weiller, réalisés dans le cadre d'une thèse de doctorat de sociologie à Paris X Nanterre portent précisément sur l'expérience étudiante du salariat.

I. Les étudiants en caisse : une figure emblématique d'un nouveau rapport au travail

L'étudiant est à la fois un salarié particulier et un exemple paradigmatique des modes de vie actuels. Il symbolise tout à la fois l'extériorité au travail, la discontinuité et la nécessité d'articuler différentes sphères d'activité.

1.1 Le travail vu d'ailleurs : une refonte des « identités » salariales traditionnelles.

L'effacement progressif de la frontière entre formation et emploi, remet en cause le modèle traditionnel d'« entrée dans la vie adulte » (9). Pendant une période moratoire qui se prolonge¹, les jeunes vivent entre études, chômage et emplois, mais aussi entre foyer familial et logement autonome, entre célibat et concubinage. Dans ces contextes de transition, ils redessinent en permanence les contours de leurs aspirations professionnelles. Celles-ci évoluent alors au gré des velléités d'indépendance ou d'investissement dans les études.

- **Une reconnaissance familiale par le travail**

Garant de stabilité dans des modes de vies discontinus, le rapport aux parents constitue une dimension centrale du rapport au travail des étudiants. Quand ils parlent de leurs motivations à officier en caisse, ils invoquent principalement la volonté de « ne plus être des boulets pour les parents »... « tout au moins en partie », rajoute Philippe, 22 ans. Ils veulent « prendre en charge » eux-mêmes « les petits plaisirs », « l'essence de la voiture », « les fringues ». Certains même, souvent plus âgés ou d'origines sociales plus modestes, travaillent pour se nourrir, payer un loyer. Le salaire constitue alors le socle de leur émancipation. Qu'il couvre des activités vitales ou des loisirs, il contient une forte dimension symbolique. Ainsi, l'indépendance acquise au travail peut légitimer, même si elle ne le rend pas matériellement possible, un départ du foyer familial. C'est le cas de Jérôme, 20 ans, en région parisienne, dont les parents n'ont

¹ Cavalli et Galland (1993) parlent d'« allongement de la jeunesse ».

accepté de payer un logement d'étudiant qu'à la condition de le savoir occupé les samedis aux caisses d'un hypermarché. Son salaire, ne finançant en réalité que ces « soirées et ses vacances », a été le sésame d'une nouvelle reconnaissance :

« Dès que j'ai commencé à prendre en charge mes sorties, ça a été différent. [Mes parents] se sont dit sûrement que j'étais capable de me débrouiller... si j'étais capable, si tu veux, de bosser, de gérer mon argent, de ne plus leur demander pour tout en fait, c'était le moment de me faire confiance quoi... Pis bon ben voilà quoi ils m'ont proposé de me payer un appartement. »

- **Etudiant ou salarié ?**

Lors des entretiens (15) nous avons demandé à des caissiers de se projeter dans une situation du quotidien, significative de leur rapport au travail en caisse. « Pendant tes loisirs, en soirée par exemple, tu croises un ancien copain, que tu n'as pas vu depuis longtemps et qui demande ce que tu deviens... Qu'est ce que tu lui dis ? » Les caissiers/étudiants répondent presque d'une seule voix : « étudiant avant tout », toutefois... en effet, à l'image de Philippe, qui se présente comme « étudiant en fac de sport » et qui ajoute à ceux qui lui demandent « ce [qu'il] fait à côté », c'est-à-dire, « roller à [nom de l'enseigne], dans un hypermarché » ou de Guy, (« Je suis étudiant à [nom de l'enseigne] et je suis caissier, enfin... je suis d'abord étudiant »), la plupart des étudiants n'émettent aucun doute sur l'ordre des statuts. Certains enquêtés cependant bénéficient d'un ancrage moins assuré dans le monde étudiant. Parmi eux, des jeunes après l'échec d'une formation attendent une redirection. Ceux dont l'avenir est déjà dessiné se désignent généralement par un avant, et surtout un après, comme Jocelyne (21 ans), annonçant d'entrée de jeu qu'elle va commencer des « études d'infirmière ». Pour ceux qui n'ont pas de solution d'avenir, la réponse est moins aisée. Ils insistent toutefois sur le caractère provisoire de leur situation en caisse. Pour eux, le fait d'être étudiants sur le papier (engagés en contrats étudiants) constitue encore un gage de légitimation d'une activité peu valorisée socialement. « Etudiants avant tout » alors, mais pas seulement. En effet, l'univers étudiant, pour reprendre les termes de Felouzis (11) constitue seulement une « institution faible ». Ainsi, pour la plupart des enquêtés, le fait d'être à la fois étudiant et salarié semble aller de soi. Si les études sont considérées comme un tremplin vers le monde professionnel et font parfois l'objet d'un

investissement et d'un intérêt personnel fort, elles ne semblent plus aujourd'hui constituer un statut suffisant en soi. Ce constat est particulièrement vrai pour les étudiants des filières offrant le moins de débouchés et pour les étudiants issus de la démocratisation scolaire. Ces derniers, ayant souvent des difficultés à s'adapter au rythme universitaire (3), s'investissent plus facilement dans une activité salariale qui, même si elle n'est pas très valorisée, continue d'incarner un statut reconnu.

Les étudiants salariés tissent des rapports complexes au travail. Ils oscillent, entre velléité d'indépendance et investissement en formation. Ces tensions contribuent à l'instabilité de leurs modes de vie. Ainsi, l'expérience étudiante du salariat joue un rôle central, en tant qu'expérience de la précarité, dans la construction subjective des jeunes. Le passage de la formation à l'emploi, auparavant linéaire, devient une période marquée par la discontinuité, où les jeunes *expérimentent* l'emploi avec une certaine distance. Cette période source d'espoirs mais aussi de doutes, où l'on doit « s'essayer », « se trouver », constitue déjà une première « pause » dans l'enchaînement linéaire et identitaire entre formation et emploi propre au modèle traditionnel d'entrée dans la vie adulte.

1.2 Un bon « job étudiant » ?

- **Nuancer la notion de « précarité »**

Les étudiants salariés sont généralement conscients du caractère « précaire » de leur activité. Ils connaissent souvent des conditions de travail difficiles et des formes d'emploi atypiques (11). Les caissiers en particulier sont confrontés, face aux regards des clients, à la représentation sociale négative de la « caissière précaire », dont témoigne aussi la littérature ou les médias (16).

S'ils adhèrent parfois à cette représentation, ils y restent beaucoup moins sensibles que leurs collègues engagés à plus long terme (7). Ils n'attendent effectivement pas de leur emploi temporaire les avantages et garanties d'un emploi « classique ». En effet, pour les étudiants, les horaires « atypiques » (le soir, le week-end, quelques heures par semaine) présentent de nombreux intérêts. Ils leur permettent d'articuler au mieux activités étudiante et salariale. Ils ont alors un rapport très

instrumentalisé à leur travail, qui les conduit à en souligner les avantages en regard de leur activité principale.

« J'ai bossé à McDo, j'ai fait plein de trucs, en fait chaque boulot a ses avantages et ses inconvénients. Avant je travaillais dans un bar, c'était sympa mais on finissait à pas d'heure et le lendemain j'étais vraiment crevée. Ici tu peux bosser le soir mais tu fais tes heures et après tu rentres chez toi » (Déia, 23 ans).

Le passage en caisse est perçu par les étudiants comme une étape plus ou moins temporaire, quelques mois, ou, au plus, pour la durée de leurs études. Leurs attentes se distinguent de celles d'un salarié traditionnel en ce qu'ils n'en attendent pas *a priori* de satisfaction intrinsèque. La compatibilité avec les études est pour eux une préoccupation majeure. Selon nos observations, les « anciens » (qui ne sont parfois plus étudiants) porte le regard le plus critique sur les conditions de travail et d'emploi en caisse. C'est d'ailleurs dans cette population que l'on compte les seuls salariés syndiqués d'origine étudiantes parmi nos enquêtés. Ces distinctions nous indiquent que la précarité n'est pas une notion objective, se résumant à un contrat et des conditions de travail. Elle renvoie principalement à une expérience subjective du travail, produit d'une trajectoire sociale singulière. Ainsi, les étudiants peuvent parfois trouver des bénéfices où d'autres ne voient que conditions de travail difficiles et précarité, notamment en termes d'acquisition de savoir-être et de savoir-faire.

- **A la rencontre du travail et des clients : une expérience formatrice**

L'emploi, même précaire, a souvent pour ces jeunes une valeur positive, il les confronte à la « vie active » associée à l'idée de maturité : « Ca t'apprend ce que c'est de travailler, tu dois avoir de la discipline, faut arriver à l'heure, faut se comporter bien avec ton chef de caisse et les autres employés » (Mathias, 22 ans). Cette discipline constitue d'ailleurs pour de nombreux jeunes un cadre favorable au suivi des études (2,7). Elle leur apprend à organiser leur temps de vie et d'activité, le « cadre lâche » des études constituant parfois un obstacle à la discipline requise pour la réussite d'une formation (12).

Etre caissier c'est aussi connaître la « valeur de l'argent » et de l'effort. Même si dans l'ensemble les enquêtés n'ont pas le sentiment que leur expérience en caisse sera reconnue par la suite en entreprise (souvent ils ne la mentionnent même pas sur leur C.V), ils en soulignent généralement le caractère formateur à titre personnel.

Se plier à un cadre disciplinaire, avoir des responsabilités et savoir gérer la relation avec les clients mais aussi avec les autres salariés, autant d'aspects qui constituent pour les étudiants un apprentissage nouveau. L'aspect relationnel prend ici une dimension centrale : « Ce que ça t'apprend c'est à respecter les clients » (Marie, 24 ans) « Tu fais partie d'une équipe et tu dois savoir bien t'entendre avec les autres caissiers et tes supérieurs, sinon c'est l'enfer et tu tiens pas longtemps » (Cynthia, 23 ans).

Les étudiants acquièrent à travers l'expérience salariale une certaine formation/préparation au monde du travail qui est aussi une appréhension particulière, parfois critique, parfois enthousiaste, du travail salarié (14). Ainsi paradoxalement, alors que l'activité de caissier incarne par excellence le travail déqualifié et dévalorisé, la plupart des étudiants salariés en soulignent l'importance et s'y investissent pleinement. Cette ambivalence du travail, à la fois « précaire » (activité « gagne-pain ») et source d'autonomie (en dehors du travail), apparaît caractéristique d'un nouveau rapport à l'emploi. Il se décline au gré de leurs trajectoires sociales.

II. De la dépendance aux parents à la dépendance au travail

L'étudiant salarié n'appartient pas tant à un « groupe social » homogène qu'à une *catégorie de situation*, c'est à dire à une situation sociale commune qui engendre des contraintes et des logiques d'action variables selon les profils. Dans la reconstruction des trajectoires engagée suite à la réalisation d'entretiens ethnographiques, nous avons pu voir se dessiner trois principales catégories d'étudiants dont l'engagement subjectif au travail se distingue en fonction de deux facteurs : l'investissement dans les études et les nécessités matérielles. Ces catégories se présentent sur un continuum allant de la dépendance affective et financière aux parents vers la dépendance identitaire et économique au travail. Les plus jeunes étant

habituellement les plus détachés de leur activité en caisse. Nous avons relevé enfin des entretiens deux types de gratifications issues du travail. Ces motivations (mis à part la dimension instrumentale du salaire) sont principalement de deux ordres :

1) La relation client.

Les étudiants soulignent tous l'importance de la dimension immatérielle de l'activité de caissier. La capacité à anticiper les demande, à gérer les conflits... ils disent en tirer un bénéfice personnel que l'institution toutefois ne leur reconnaît pas vraiment. Par ailleurs, la plupart d'entre eux pensent que si leur passage en caisse leur a permis de forger un savoir faire relationnel, il ne sera pas forcément reconnu par leur futur employeur (raison pour laquelle il ne figure souvent même pas sur leur CV).

2) La possibilité de se conformer aux normes des adultes.

Cette dimension traduit à la fois la capacité à se plier à la discipline du monde du travail et la reconnaissance induite par le statut de travailleur.

1. Un avant goût d'indépendance

La grande majorité des étudiants rencontrés en magasin (plus de 80% d'entre eux) sont jeunes : entre 19 et 22 ans. Ils ont trouvé en caisse une situation relativement confortable, car leur dépendance au revenu du travail est faible, et inversement proportionnelle à celle qu'ils entretiennent avec la famille. En général, ils vivent chez leurs parents, touchent parfois de leur part de l'argent de poche complémentaire. Dans de telles conditions, le salaire des caisses finance principalement des loisirs, (sorties, vacances, entretien d'un véhicule). Ces jeunes s'investissent alors prioritairement dans leurs études, mais reconnaissent avoir acquis par leur activité en caisse, un certain nombre de bénéfices personnels. La plupart, comme Philippe (encadré 2), n'imaginent pas revenir à leur situation précédente car leur intégration partielle au monde du travail leur assure à la fois le confort de loisirs supplémentaires, la reconnaissance par le statut et, s'ils ne dépassent pas, selon l'OVE, le nombre de 20 heures de travail hebdomadaire, une hygiène de vie favorable à la réussite des études.

Encadré 2. Philippe : le travail forme la jeunesse.

Durant une première expérience en région parisienne en été 2001, l'enquêteur a sympathisé avec Philippe (22 ans), étudiant en deug de STAPS management. Le jeune homme, qui vit encore chez ses parents est issu d'un milieu social aisé et d'une famille nombreuse. Son entrée dans le monde du travail, comme beaucoup d'étudiants ici, coïncide avec un incident de parcours en études.

« Ben en fait comme j'ai doublé, parce qu'avant j'avais de l'argent de poche par mes parents, et comme ça les emmerdait un peu que, à mon âge, vers 21 ans, je continue à compter sur eux pour ça. Au départ, j'ai d'abord travaillé une année comme caissier, et après j'ai repris... Ben, un peu par punition, en fait, et parce qu'il fallait aussi que j'apprenne d'où ça sort, l'argent. Ils ont décidé de ne plus me donner ni d'argent de poche ni rien ».

Comme la plupart des étudiants, il partage avec ses parents la conception d'un travail rédempteur qui lui assure le droit de poursuivre une vie d'insouciance et de bénéficier du confort du foyer familial.

Philippe se rend alors la fleur au fusil dans son hypermarché. Il y découvre une double facette du salariat. D'abord la contrainte horaire :

« Au début, ça fait bizarre. Donc, le truc, quand tu travailles, tu as l'obligation d'être présent, ce qui n'est pas forcément obligatoire en association. (...) Moi je considère qu'on est obligé d'être là et je n'ai pas l'habitude, parce que la fac c'est quelque chose d'assez libre. (...) Le travail, ce n'est pas évident à manipuler. On ne peut pas partir une semaine, comme ça sans prévenir, sur un coup de tête, c'est plutôt une contrainte, au niveau liberté d'action. »

Mais le jeu en vaut la chandelle, car le fruit de son travail ouvre de nouveaux potentiels.

« Ça a pas mal changé ma vie, parce que j'avais de l'argent de poche, mais j'en n'avais pas énormément quand même. C'est vrai que tout à coup, je me suis retrouvé [...] avec un peu plus de deux mille francs, alors que d'habitude j'avais juste... enfin, ça dépendait, mais pas grand chose... ça a surtout changé pas mal de choses au niveau des sorties, de ma manière de consommer, je n'ai rien mis de côté, parce que je n'arrive pas... »

Philippe transforme rapidement son capital économique en capital social : il couvre son amie de cadeaux, offre des verres à ses potes, organise des fêtes pour les retrouver. En étudiant plus enclin à gagner des prix de camaraderie que d'excellence, Philippe voit encore dans son travail de nombreuses occasions pour cultiver son goût du contact et des échanges humains.

« Moi j'entends, le travail ici, me permet de rencontrer du monde, et de leur rendre service. Tu vois, il y a le service aux clients c'est important, mais aussi rendre service aux collègues. D'ailleurs maintenant que je suis roller, je suis plus au service des collègues que des clients. Et puis, on travaille avec des personnes de milieux très divers, pour beaucoup de

choses y'a des étudiants, des nanas qui font ça toute leur vie, y a des tranches d'âge assez diverses et contrairement à mes habitudes, je vois plus de nanas que de mecs, dans ce milieu là quoi... C'est différent, c'est sympa... Ça relativise le point de vue, qui, au départ, est celui dans lequel tu as évolué avant. C'est une évolution quoi !

2. Travailler pour financer des études

Ainsi, pour la plupart des étudiants, comme le notent Sophie Bernard et Flore Chappaz (8), le salaire des caisses constitue un revenu « d'appoint », voire de l' « argent de poche ». Nous avons eu pourtant l'occasion de rencontrer sur les lignes de caisses des étudiants vivant des situations moins confortables. Généralement un peu plus âgés, un peu plus avancés dans leurs cursus académiques et d'origine sociale plus modeste, ils travaillent davantage que les autres pour payer un loyer, se nourrir et se déplacer. Pendant les vacances, lorsque nombre de leurs collègues issus de la catégorie précédente soufflent sur les plages, ils multiplient les heures de travail, pour subvenir à leurs besoins. En général pour eux le décrochement s'est produit au moment de quitter le foyer familial, lorsqu'ils se sont mis à dépendre plus largement des fruits de leurs emplois d'étudiant. Dans leur cas, le travail prend une place objective plus importante, puisqu'ils doivent, pour tourner, effectuer des heures complémentaires. Mais ils entretiennent à son égard un rapport très instrumental et ne s'y investissent guère subjectivement. Ainsi, la notion de d'autonomie financière prend pour eux largement le pas sur les autres motivations au travail. De fait, ils sont alors plus investis dans leurs études. Motivés par la nécessité d'en finir rapidement. Entre les deux activités, ils n'ont ni la disponibilité, ni les moyens de se payer du bon temps. D'autant que l'horloge tourne. Ils savent qu'ils ne doivent pas trop reculer le moment de l'entrée dans la vie active. Avec l'âge, la tolérance d'erreur s'amenuise.

Leur mode de vie est souvent austère, la situation difficile sur le moment, cependant, ils ne partagent pas le sentiment de précarité de leurs collègues de la catégorie suivante, car ils savent pour eux que la situation n'a qu'un temps. Celui de leur formation...

Encadré 3. Leila : une étudiante pas comme les autres

En région de Metz, durant l'hiver 2003, nous avons fait la connaissance de Leila, 25 ans, une étudiante en maîtrise de sociologie (on dirait aujourd'hui master 1). Son mémoire touche un objet très impliquant : femmes et Islam. Une volonté d'en découdre avec des déterminismes sociaux et culturels qui symbolise une trajectoire de caissière en dehors des sentiers battus.

Quand elle se présente, Leila rattache d'emblée son histoire personnelle à un destin collectif. Cette manière d'entamer la discussion révèle le moteur d'une vie consacrée à résister à un héritage familial. Cette mise à distance s'exprime symboliquement par le biais de l'investigation sociologique, mais aussi matériellement par le refus de l'aide financière de la famille. Une posture qui la contraint à de nombreux renoncements.

Arrivés d'Algérie en France par la porte des manufactures, ses parents tiennent aujourd'hui un petit commerce et font les marchés de la région.

« J'ai vraiment pas voulu prendre la même voie que mes parents, et mes grands-parents ». Elle brandit d'ailleurs contre le commerce, à l'inverse de Philippe, l'argument du contact humain : « Ce qui m'intéresse, c'est le social, le contact humain, non pas la vente » Cette apparente contradiction révèle la multiplicité des réalités recouvertes par « la relation client ». Cela nous montre que cette notion polysémique ne peut alors recouvrir son sens que remise, comme ici, dans le contexte d'une trajectoire de vie.

Ceci dit, pour s'arracher à la condition familiale, Leila doit d'abord quitter son foyer pour étudier la sociologie à Metz. Elle obtient d'abord une bourse, qui lui permet de réaliser en parallèle des stages dans des domaines qui la passionnent. L'année suivante, l'étudiante ne bénéficie plus des mêmes ressources. Elle doit trouver alors un « petit boulot » en hypermarché, qui, paradoxalement, renoue avec la tradition familiale. Malgré un sentiment de grande distance subjective au travail, la jeune femme, en quête constante de travail supplémentaire, se trouve alors dans une

situation de forte dépendance à la maîtrise et au travail.

« C'est sûr, monsieur M. est très gentil, mais je n'ai pas le droit à l'erreur. Si je ne suis pas réglo, ou en retard. Il peut très bien me dire un jour : « vous avez un contrat dix heures, je vous donne vos dix heures par semaine... » alors c'est clair que ça met la pression. »

Et cette pression conjuguée à une vie spartiate l'encourage aujourd'hui à en finir rapidement avec les études pour partir en quête d'un « vrai travail », qui lui offrira enfin les conditions d'une « vraie vie ».

« Ben j'aimerais bien pouvoir sortir de temps en temps. Parce que c'est difficile d'avoir une vraie vie d'étudiant sans pouvoir aller là où les autres vont. C'est difficile de dire toujours « non je ne peux pas venir avec vous » parce qu'on a pas d'argent. Enfin des choses comme ça. Puis il y a aussi la danse que j'aimais bien. J'aimerais bien pouvoir reprendre des cours. Donc tout ça c'est aussi des motivations pour sortir de là pour recommencer à vivre un peu en dehors, quoi en dehors de la fac et du travail... d'avoir une vie un peu plus, comment dire un peu plus égayée. »

3. Des étudiants moins étudiants que les autres

Comme l'a bien montré Stéphane Beaud (3), le phénomène de démocratisation scolaire a projeté en masse des jeunes issus des classes populaires dans un monde auquel ils n'étaient pour la plupart pas préparés. Leur douloureuse expérience universitaire s'est souvent soldée par un échec et un repli sur les petits boulots exercés au départ en marge des études. Pour les étudiants que nous avons rencontrés dans cette situation, l'expérience s'est généralement soldée par un renforcement de l'investissement en caisse, d'un travail de complément, à une activité principale, avec l'espoir d'en faire un tremplin de carrière. Seulement, dans la plupart des cas, les distributeurs voyaient avec méfiance ces retournements identitaires. Certains même, comme le manager de Manuel (encadré 4), préférant les aider à trouver des solutions dans d'autres secteurs d'activités plutôt que de leur ouvrir les portes d'une promotion dans le magasin. Ces étudiants « moins étudiants que les autres » constituent

certainement la population la plus précaire (au sens où elle souffre de l'incertitude), faisant reposer le plus d'espoir professionnel sur un travail qui offre pourtant peu de perspective.

Encadré 4. Manuel : Entre deux

Dans son hypermarché en région de Lille tout le monde connaît et apprécie Manuel. A son arrivée il y a six ans en caisse, le jeune homme est une attraction : c'est le premier garçon de la ligne, embauché parmi les premiers étudiants.

Aujourd'hui, à 26 ans, Manuel est étudiant seulement sur son contrat. Il a doublé ses heures de présence en caisse et ne cesse jamais de rendre service.

Le récit de cet enfant unique commence par l'histoire de ses parents. Il signifie ainsi, comme Leïla, le rattachement de son parcours à une histoire collective.

Mon père est arrivé ptêt en 1972 ou 70 enfin à peu près, et puis après il est retourné au Portugal (...) Ben ma mère pendant ce temps là elle était en Afrique, enfin en Guinée Bissau (...) Et puis euh bon après il y a eu sa enfin un petit problème, une guerre civile un truc comme ça. Donc tous les portugais ils ont dû se barrer quoi. (...) Alors en fait mon père c'est le filleul à mon grand père [maternel] donc ils se sont mariés au Portugal et après ils sont venus.[...]

Manuel naît en 1976, pendant que ses parents s'installent dans la maison où ils vivent tous les trois aujourd'hui. Le petit garçon fréquente ensuite l'école du village jusqu'au collège, et le lycée situé dix kilomètres plus loin, sans rencontrer d'obstacle majeur jusqu'en terminale. A partir de la seconde, Manuel pense faire une bonne affaire en misant sur la langue de ses parents, mais se rend rapidement compte qu'il ne la maîtrise pas. Ironie du sort, le refus, dans sa première jeunesse, de sa culture initiale par souci d'intégration conduira justement à sa disqualification scolaire :

Parce que je connaissais comme ça oralement mais l'écrire, je savais pas l'écrire.(...) Non enfin non. Je parle avec mes cousins quand je vais au Portugal tout ça mais avec mes parents jamais, enfin si comme ça mais non enfin c'était le Français. Parce qu'il paraît que quand j'étais petit je disais :

« Non, on est en France il faut parler français ! ». Et puis après ça m'a joué des tours parce que quand j'ai voulu apprendre le Portugais, ben je le savais pas (rires).

Il tente enfin le bac en candidat libre. Son programme peu chargé lui laisse le temps de travailler pendant la préparation de l'examen. Faute d'opportunités, Manuel ne connaît alors que quelques expériences ponctuelles de travail... jusqu'au « 25 janvier 1997 » où une amie de sa mère lui indique une opportunité aux caisses de son hypermarché.

Ses premiers salaires paient les vacances au Portugal chez sa grand-mère et sa tante. De retour en France, quand Manuel n'est pas à la fac, il travaille en caisse. Il y passe presque toutes les soirées, en plus du samedi et économise en vue des prochains séjours en Algarve. Il limite alors ses sorties ici, pendant que les autres étudiants se socialisent sur les terrasses du centre-ville.

Manuel passe alors de plus en plus de temps au magasin, à fuir la solitude des auditoriums. *« Mes amis c'est ici qu'ils sont »* ajoute-t-il.

« Donc j'ai petit à petit laissé tombé. Il me restait pas grand chose mais comme j'ai utilisé mes années de dérogation tout ça ben je pouvais plus, ben j'ai pas eu, je pouvais plus continuer quoi (...) donc ça fait deux ans que je ne suis plus étudiant ».

Pourtant Manuel continue d'œuvrer en contrat étudiant à quinze heures par semaine, auxquelles il ajoute systématiquement des heures complémentaires. A tout moment, la maîtrise peut signifier la fin d'une situation qui ne correspond pas à son statut. Au début, il a voulu croire à la possibilité d'évoluer en partant des caisses, puis, acculé à repenser son avenir professionnel, Manuel a connu un épisode dépressif. Le *manager* l'a d'abord ménagé puis lui a fait comprendre que la situation ne devait pas s'éterniser. Aujourd'hui, le jeune homme a renoncé à évoluer par les caisses. Il songe à un avenir ailleurs, mais la partie s'annonce difficile : *« Je sais pas très bien ce que je veux faire et je ne peux pas tout faire non plus. Avec mon niveau, je n'ai pas grand- chose en fait ».*

Conclusion théorique et implications managériales

Comme le symbolise le recourt massif à la main d'œuvre d'étudiants sur ces quinze dernières années en magasins, les formes d'emploi dites « atypiques » semblent aujourd'hui se normaliser. De nombreux travaux sur la précarisation (1) en ont fait d'ailleurs le principal cheval de bataille de la sociologie du travail d'aujourd'hui. Ce point de vue surplombant et indiscutable, ne doit pas nous faire perdre de vue que la précarité n'est pas vécue de la même manière par tous. Pour les étudiants salariés, par exemple, ce type d'emploi peut être synonyme d'autonomie et d'indépendance par rapport à leur famille. Notre typologie indique bien cependant que ce mouvement d'émancipation peut s'accompagner pour certains d'entre eux d'un renforcement de la contrainte du travail, au fur et à mesure que le projet universitaire échoue ou que les besoins financiers augmentent. Mais là encore tous les précaires n'appréhendent pas leur condition de la même manière : certains, à travers le temps libéré et l'investissement dans d'autres activités extraprofessionnelles (famille, loisirs, associatif...), se bricolent des existences qui sortent des sentiers battus du travail. Ces constructions restent certes fragiles et susceptibles de se retourner au gré des étapes de vie (mise en ménage, naissances...). Elles indiquent pourtant la possibilité d'une alternative au modèle traditionnel d'intégration par le seul biais du travail salarié. Ainsi, l'étudiant salarié apparaît comme emblématique d'un nouveau rapport au travail, porteur de clés pour comprendre l'avenir, au moment où le modèle de la société salariale est en pleine transformation.

Implications pratiques

Notre enquête met l'accent sur la nécessité de mieux cerner la population des étudiants salariés. La typologie met l'accent sur l'origine sociale des différentes aspirations et pratiques au travail.

Elle identifie les préoccupations des étudiants selon leur profil, ainsi : pour la première catégorie, l'activité salariale a pour contrepartie les loisirs, pour la seconde elle incarne l'autonomie, pour la troisième, l'indépendance.

Elle peut donc servir aux distributeurs de point de départ à la mise en place de politiques ciblées à chacune des populations identifiées.

Quelques exemples :

- Adapter les horaires de travail en tenant compte des périodes d'examens (également des préparations), et de vacances apparaît pour les deux premières catégories d'étudiants, comme un moyen efficace de limiter les absences sauvages que nous avons pu observer particulièrement durant les mois de juin et juillet.

- Pour ceux de la troisième catégorie, accompagner leur réinvestissement dans la sphère du travail, par une adaptation des contrats, et l'ouverture de possibilité d'évolution en interne.

Dans l'ensemble, nos observations soulignent, et ce, toutes catégories de personnel confondues (16), l'absence de reconnaissance des savoir-faire acquis au travail, comme la capacité à gérer une relation, parfois compliquée avec les clients. Un réinvestissement de l'activité par les distributeurs, via une meilleure reconnaissance des acquis en caisse pourrait contribuer à intégrer cette étape de vie dans une véritable perspective professionnelle, et ainsi d'assurer un plus grand investissement des étudiants en entreprise.

A l'heure où les nouvelles technologies (RFID, caisses automatiques...) sont sur le point de bouleverser l'activité d'hôte de caisse, les grandes surfaces auront certainement besoin d'un personnel à la fois qualifié (travail de supervision, d'accueil, de service) et flexible. Dans ce contexte, les étudiants pourraient être amenés à jouer un rôle croissant au sein de la grande distribution, ce qui invite à favoriser dès aujourd'hui l'image qu'ils peuvent avoir de ce secteur d'activité.

Bibliographie

- (1) Appay B. (2005), *La dictature du succès : Les paradoxes de l'autonomie contrôlée et de la précarisation*, Paris, L'Harmattan.
- (2) Ballion Robert, *Les lycéens et leurs petits boulots*, Hachette, Paris, 1994.
- (3) Beaud Stéphane, *80% au bac... et après ?*, La Découverte, Paris, 2003.
- (4) Béduwé C., Giret J.-F. (2008), Travailler en cours d'études, *Projet*, 305, 25-31.
- (5) Bérail L. (rap.) (2007), *Le travail des étudiants*, Rapport au Conseil Economique et Social, novembre.
- (6) Bernard S.(2005), *Le temps de travail des salariés dans la grande distribution : Analyse de deux hypermarchés en France et au Vietnam*, Thèse de doctorat, Université Paris X Nanterre.
- (7) Bernard S. et Chappaz F. (2007), Hétérogénéité de l'emploi et compromis temporel : Les emplois étudiants, *Le salariat : Théorie, histoire et formes*, Vatin F. (ed.) Paris, La Dispute, 261-278.
- (8) Bouffartigue P. et Pendariès J.-R. (1994), Formes particulières d'emploi et gestion d'une main-d'œuvre féminine peu qualifiée : le cas des caissières d'un hypermarché, *Sociologie du Travail*, 3, 337-359.
- (9) Cattaneo N. (1997), Précarités et travail à temps-partiel des femmes. L'exemple des caissières d'hypermarché, *Précarisation sociale, travail et santé*, Appay B. et Thébaud-Mony A. (eds.), Paris, IRESO, 331-340.
- (10) Cavalli A. et Galland O.(dir.) (1993), *L'allongement de la jeunesse*, Poitiers, Actes Sud.
- (11) Cingolani P. (2005), *La précarité*, Paris, PUF.
- (12) Felouzis G. (2001), *La condition étudiante*, Paris, PUF.
- (13) Larue J.-P. (2005), *Baccalauréat, à qui profite la démocratisation ?*, Paris, L'Harmattan.
- (14) Shilling C. (1987), Work experience as a contradictory practice, *British Journal of Sociology of Education*, 8, 4, 407-423.
- (15) Valdelièvre H. (2001), Un tiers des étudiants ont une activité rémunérée au cours de l'année, INSEE PREMIERE, 795, juillet.
- (16) Waelli M. (2009), *Caissière... et après ? Une enquête parmi les travailleurs de la grande distribution*, Paris, PUF.