Nantes Université

Année 2024/2025
Semestre 1- Session 1 / Janvier 2025

Unités d'enseignement et de recherche de l'UFR de Sociologie

Diplôme : Licence Section : Sociologie Année 3ème Cycle : 1er

Unité SLGSON5U02 : Socialisation 5

Enseignement SLGSON5E04 : Sociologie des mondes populaires

Nom du Professeur responsable : **Mme Sophie ORANGE**

Observations des Professeurs : Aucun document autorisé

Date : vendredi 10 janvier 2025
Heure : 16h00
Lieu : Halle du SUAPS
Durée : 2h00

Sujet : Dans un développement structuré et argumenté, proposez une analyse sociologique de l'article suivant, en mobilisant les concepts et les grilles analytiques étudiés en cours à propos des expériences de domination/confrontation/résistance dans les mondes populaires.

Prenez soin de bien expliciter les concepts utilisés, d'en restituer les auteurs ou encore de rapporter avec précision les exemples d'enquête cités.

Le Journal du Centre

Nièvre

Actualités, jeudi 23 mars 2023, 519 mots.

Hôtesse de caisse, une profession particulièrement difficile à exercer sur la durée

Une voix enregistrée diffuse en continu son message à caractère d'orientation, habillant la sortie des rayons d'une politesse convenue, et poussant, d'un sourire, les clients vers les hôtesses. Caisse numéro 28. Merci ! « Depuis que la file unique de la clientèle a été mise en place, en septembre, on appuie, on appuie. Dès qu'on est disponible, on appelle le client. Sinon, il râle. » Élodie, 23 ans, travaille depuis deux ans comme caissière à Carrefour pour un salaire de 1.300 € par mois.

Son métier, particulièrement féminisé malgré une présence plus soutenue de collègues masculins en contrats pros et étudiants, est souvent exercé à temps partiel. Un aspect qui n'est pas sans conséquence sur les retraites futures. « Mais ce qui est bien, c'est que nous faisons nos horaires nous-mêmes », relate Élodie. Une autonomisation appréciée des îlots qui se voient ainsi libres d'organiser leurs plages de travail, avec une plus grande flexibilité. « Et, c'est une chance, on n'est pas ouverts le dimanche Pour l'instant ! », enchaîne Sandrine, employée à l'accueil, 47 ans dont vingt-deux chez Carrefour et déléguée FO.

Élodie, comme beaucoup de ses collègues, ne se voit pas « faire ça jusqu'au bout ». Répétition des mouvements, charges à soulever, brouhaha constant auquel s'ajoute le volume sonore de la musique de la galerie commerçante ne peuvent être endurés plus de quarante ans.

Au bout de deux, la jeune femme présente déjà des douleurs à l'épaule. Les troubles musculo-squelettiques ne sont pas rares dans la profession, et nombre de ses collègues bénéficient déjà d'un mi-temps thérapeutique. « Celles qui sont affectées au libre-service, c'est qu'elles ne sont plus aptes à la caisse. »

Mais le plus difficile aujourd'hui, ce sont, peut-être, les clients. Incivilités, impolitesse, voire racisme : Sandrine en sait quelque chose. « Depuis la crise du Covid, surtout, les gens ont besoin d'évacuer. Et puis un centime, c'est un centime. Littéralement. On vient nous voir à l'accueil pour ça »

« Les prix augmentent, les rayons ne sont parfois pas assez remplis, et il y a un manque de personnel », témoigne Élodie. Lorsqu'elle demande un peu de compréhension face à une situation compliquée, certains n'hésitent pas à lui rétorquer, agressifs, qu'elle est « payée pour ça ». « Les jeunes n'ont pas été formées à répondre la violence, elles subissent tout cela en permanence », regrette Sandrine.

Les clients, heureusement, ne sont pas tous de cette triste trempe. Mais l'automatisation à l'œuvre tend à réduire les contacts humains en même temps que l'impatience des acheteurs. L'instauration de la file unique diminue les possibilités de se diriger vers la caissière de son choix, ce qui participe à créer, par l'habitude, une forme de familiarité dans le quotidien. « On est de plus en plus robotisées », constate Élodie.

Intéressement, tickets-restaurants, chèques-vacances, comité d'entreprise impliqué allègent cependant le sentiment d'impuissance : « C'est sûr, il y a pire », souligne Élodie, qui ajoute, mettant en avant la solidarité des équipes : « Heureusement qu'on s'entend bien, qu'on rigole ! ». Une complicité qui se faufile, joyeuse, au milieu de l'implacable régularité des bips.