

ENQUÊTE - Travailler "à l'insu" des clients. Défaut de reconnaissance en caisses automatiques.

Sophie Bernard

Travailler, 2013, 29 : 119-139.

Résumé : Cet article s'appuie sur une enquête portant sur l'automatisation des caisses dans le secteur de la grande distribution et sur ses conséquences sur le travail des caissières. Nous assistons à un double mouvement contradictoire : intensification du travail d'une part, invisibilisation du travail d'autre part. Les caissières se trouvent débordées en caisses automatiques, tout en travaillant "à l'insu" des clients. Or, témoins et juges de leur travail, ces derniers constituent le principal vecteur de reconnaissance du travail des caissières. Le jeu complexe qui s'instaure ainsi autour de l'invisibilisation et de la visibilisation du travail exprime bien l'enjeu qu'il y a, dans les services, à rendre visible le travail accompli. Quand le travail devient invisible aux yeux des clients, les caissières ont le sentiment que c'est leur principale source de reconnaissance du travail qui disparaît.

Mots-clés : Automatisation, reconnaissance, invisibilisation, services, caissières.

<http://psychanalyse.cnam.fr/revue-travailler/presentation-et-sommaire/numero-29/enquete-travailler-a-l-insu-des-clients>