

Ferme ta caisse ! Close your cash!

Jean-François Laé

Volume 48, Number 2, Fall 2016

Sociologie narrative : le pouvoir du récit
Narrative sociology: the power of storytelling

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1037717ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1037717ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Les Presses de l'Université de Montréal

ISSN

0038-030X (print)

1492-1375 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Laé, J.-F. (2016). Ferme ta caisse ! *Sociologie et sociétés*, 48(2), 121–130.
<https://doi.org/10.7202/1037717ar>

Article abstract

Storytelling is a weapon to fight numbers, to give back flesh to words and people. But what do we want to focus on? Through variations of meaning, by evoking emotions, narration exerts a reflexive force on thought: an interpretative feature, a particular insight, a social posture. Its sensitive quality embodies a communicable modality: an atmosphere at work, noises and echoes on the “bosses”, feelings of fear, flashes on relations of subjugation. This is the price of public sociology: to transmit meaning that is accessible to all. In the following narrative, I have followed the stories of three young women interns working in a northern Paris supermarket. How can one “get in”? If we speak in the first person singular, “I”, as if we were inside, we offend the customers, their baskets; shopping carts, their purchase items; domestic work, cleaning; the landau of mothers, the strolls in the aisles. In the wings, without a word or a gaze, the cashiers are resting and watch over each other. Irritation, fatigue, insults, panic, while the terrifying voice of the boss is already screaming, “Go back to work.”



Ferme ta caisse !

JEAN-FRANÇOIS LAÉ

GTM-CRESPPA
Université Paris VIII
Courriel: jfl52@orange.fr

DURANT QUATRE ANNÉES — UNE JOURNÉE PAR SEMAINE —, j'ai enquêté dans un tribunal prud'homal¹. Parmi les multiples manières de s'intéresser aux pratiques du droit du travail et à la justice qui s'exerce, il en est une qui consiste à prendre au sérieux les récits qui s'y tiennent.

Comment penser, classer les multiples récits qui nous sont donnés de façon à en dégager la dimension sensible comme le fit Perec dans son recueil posthume *Penser/classer* (Perec, 1985)? Comment faire sentir — par les sens et l'intelligence — les petites dramaturgies qui se déroulent sous nos yeux? Peut-on trouver une manière autre de communiquer ce savoir, de l'articuler à une écriture de manière à le faire passer autrement que par des « concepts durs » qui font écran? Si un savoir sensible exige une écriture autre, celle-ci doit néanmoins être rigoureuse pour viser un partage direct avec

1. Rappelons que c'est une loi de 1806 qui institue le tribunal des prud'hommes, avec des caractéristiques très particulières: il n'y a pas de juge professionnel mais des « conseillers » qui sont élus à partir de listes syndicales ouvrières et patronales. Tribunal très original, employeurs et salariés rendent ensemble les décisions. Aussi la procédure est gratuite et orale. La majorité des affaires prud'homales émanent des salariés. C'est le licenciement qui est le premier motif de recours. En cela, les prud'hommes s'apparentent donc à une instance de la réparation. Le conseil est divisé en cinq sections autonomes: encadrement, industrie, commerce, agriculture et activités diverses.

des non-spécialistes. C'est bien ce que laisse entendre Michel de Certeau lorsqu'il met l'accent sur la multiplicité des récits dans lesquels « le processus explicatif intervient comme érosion, déplacement, modification dans le champ du récit social » (Certeau, 1984: 24). Opérateur de compréhension inestimable, ainsi l'attention au récit ouvre des univers de pratiques jusque-là mal perçus, un moyen de connaissance à l'intérieur même de cet univers mobile de l'enquête ethnographique.

Ce fut mon parti pris.

Car il y en a des récits : dans les bureaux des greffières, auprès des syndicalistes élus, dans les salles d'audience, lors des bureaux de conciliation, à la sortie des audiences où se raconte le « dessous des cartes ». Chaque scène sociale lève des prises de parole, des logiques professionnelles, des strates hétérogènes de raisons, des mots qui ingèrent ou repoussent les règles de droit².

C'est un lieu de bataille en somme. Différents regards s'opposent violemment.

D'où une question préalable : comment choisissons-nous le lieu d'entrée de notre regard ? Quel type d'attention voulons-nous poser dans cette mêlée d'histoires ? Quelle figure cherchons-nous à majorer afin de souligner un trait interprétatif, une préhension singulière, une posture ?

Dans ces modalités narratives très variées, nous avons écarté le récit du conflit, sur la scène du prétoire, avocats contre syndicalistes, pour préférer le bouche-à-oreille du dessous de cartes : des émotions au travail, des bruits et des échos sur « les chefs », des histoires et parfois des racontars qui offrent un climat, une ambiance, des flashes sur les relations d'assujettissement.

Si au sein du tribunal, le récit élémentaire donné par le requérant (le salarié licencié) est écrasé « naturellement » par la procédure ou par le raisonnement juridique, il en va autrement dès que l'on se tient à la sortie de l'institution³.

Une fois dehors, c'est comme une sortie de prison ! La bulle éclate ! Les pulsions se déchainent, une étrange libération active d'autres histoires qui s'opposent aux exposés d'audience. Une parole vraie ? Je ne dirais pas ça. Je dirais plutôt un volcan d'émotions et de sentiments qui pointent vers une figure de bord, tout contre la porte de la scène centrale, afin de compenser la violence des assauts juridiques.

À la sortie du tribunal, je tiens depuis plusieurs années une chronique de ces volcans qui crachent le feu sur les « âneries » des patrons et des avocats, les humiliations subies, les jeux du vrai et du faux, les petits mensonges qui longent les plaidoiries⁴. Un

2. Dans la présentation du numéro spécial des Annales (Thomas, 2002), Yan Thomas développe ce grand écart entre les événements nus, les agents qui racontent leurs histoires et les normes du droit, comme l'objet même de l'histoire du droit.

3. Ce récit a été recueilli dans le cadre d'une enquête de terrain, « Aller ou non aux prud'hommes ? Un accès difficile à la justice du travail », avec Isabelle Astier, pour la Mission Droit et Justice, 2008. Des récits à l'inspection du travail et à des permanences des avocats, auprès des syndicats et des délégués du personnel, enfin auprès des conseillers prud'hommes. Tout un champ narratif s'ouvre sur chacun de ces points de vue.

4. Depuis 2009, je mène un cours d'observation au tribunal de Bobigny avec des étudiants de l'Université de Paris 8 Saint-Denis. Voir aussi « Aller ou non aux Prud'hommes (format RealMedia) », émission « Sur les Docks », *France Culture*, 5 décembre 2008.

licenciement, c'est non seulement une cérémonie de « destitution de statut » (Garfinkel, 1956), au sens fort du terme, mais aussi une défaite intime et publique qui met à terre les individus. Figure de bord? Tant il vrai que cette expérience éprouvée secoue et impose un remaniement de « sa place », une réévaluation de l'univers du travail, des appréciations et des valeurs sociales en recomposition.

Dans le récit qui suit, je me suis attaché à cette scène de bord. Il ne sera pas question de l'affaire: des bons d'achat volés en caisse motivant le licenciement. Il ne sera pas plus question des « attendus » des avocats des parties ni même des propos tenus en conciliation. Il sera question de l'expérience de trois jeunes caissières stagiaires dans le monde du supermarché. Ce sera ma manière de rentrer dans le tableau. Une manière de raconter la vie de stagiaire, les relations de subordination, les bons gestes requis. Comme je l'ai fait dans « Je ne veux pas trop te coûter, tu sais? » (Laé, 2014), je reconstitue des morceaux d'événements et d'actions, des trébuchements et des emportées, des sentiments et des émotions qui transportent un sens partagé.

Cindy, Linda et Elsa me raconteront à plusieurs reprises leurs cheminements dans les allées lumineuses d'Auchan. Qu'est-ce qu'elles voient? Comment elles réagissent? Comment elles pensent à leurs parents comme si elles étaient par eux accompagnées? Qu'est-ce qu'elles éprouvent? S'éprouver est une activité à mi-voix. C'est une enquête, en somme, à la manière suggérée par Dewey qui fait de l'acteur un enquêteur simple et modeste (Dewey, 1967). Là où les émotions répondent aux forces d'hostilité, des ordres jetés à la figure, la moquerie d'une cheffe de service, l'épuisement des autres caissières, le mauvais geste qui mène à la sanction, elles rient et pleurent à pleine voix! Des paquets d'émotions surgissent envers l'autorité. Elles s'attristent de l'affaire des bons prétendument volés!

J'ai rassemblé quelques-uns de ces extraits de récits qui m'ont été donnés et qui m'ont hanté plus que de raison. Puis je les ai notés dans un journal comme si j'étais « de l'intérieur ». D'où l'usage du « Je », une façon de faire sentir de près les univers parcourus. Ces lieux, ces objets, ces transactions, ces gestes, je les raconte tels que je les ai perçus et pensés. Si je suis responsable de cette mise en scène, elle est fabriquée afin que l'on sente au plus près ce quotidien qui déraile, qui revient sans cesse, comme un bruit de fond assourdi par les lumières des néons. Le sociologue lui-même se fait illusion lorsqu'il croit se débarrasser de cette étrangeté des récits en les casant quelque part, hors de lui, loin de nous, si loin du lecteur!

Parions que cette nouvelle forme d'expression permettra de partager cette expérience avec des non-sociologues. Car tel est l'objectif de la narration sociologique, faire passer un univers d'émotions auprès d'un public « non averti », offrir un savoir sensible pour élargir une démocratie d'attention. Une façon de penser en même temps l'émotion comme un sédiment, un extérieur qui circule à la surface des actions, des attentions et des interactions. Dessiner plusieurs univers de sens, là où « toute émotion sort de vous, élargit un milieu; ou sur vous fond et l'incorpore » (Mallarmé, cité par Blanchot, 1959: 326). Car le quotidien n'est pas caché comme le prétendent les sciences sociales. Ce sont les concepts qui font écran, rangent par tiroir et par classements la vie

à loisir contre les expériences éprouvées. Guère besoin de théories labellisées pour sentir un regard de travers, une action ratée, un ordre irrespirable. Éprouver, n'est-ce pas le sens premier de l'enquête et qui fonde la narration sociologique? Et finalement, lorsque le sociologue est pris dans une narration à la sortie d'un tribunal, n'est-ce pas pour qu'elle soit racontée (Benjamin, 1983)?

La narration est un exercice par lequel le sujet se met par la pensée dans une certaine situation, souligne M. Foucault, où il s'éprouve lui-même, remanie son dehors pour le prolonger dans une réflexivité afin de choisir entre de multiples propositions de sens. C'est par le récit que la pensée s'éprouve et agit. Une sociologie publique est à ce prix. Faire entendre les variations de sens dans un futur-passé. Nous faire parvenir ce qui est « hors du cadre », les voix éraillées, le soulèvement des émotions pour mieux souligner le cadre par le dehors.

* * *

TOI, TU FERMES TA CAISSE.

Je suis arrivée comme une enfant jetée dans la foule. Cet immense hangar plein feu néon. Des poubelles qui débordent. Les palettes dans le dos — attention au chariot élévateur, le plateau roulant avec sa tonne de Coca-Cola. Le portique élévateur sur quai en plein courant d'air glacé. Je suis coincée. Il n'y a plus d'issue. Nos parents disaient qu'à Creil on ne trouverait pas de travail, nous, les redoublantes du Bac technique, G3 commercial. Qu'on traîne, qu'est-ce qu'on traîne, depuis six mois dans les rues de la ville. Qu'on pourrait au moins faire « un stage avant embauche ». Que dans *Oise hebdo*, Auchan recherche des caissières stagiaires! Que Saint-Denis valait mieux que Creil la désolante. Qu'il faut pas rater les opportunités. Qu'y a moins de chômage dans le 93 qu'ils écrivent dans le journal 20 mn. Du moins c'est ce qu'on racontait. Mieux valait le croire.

Au coin roulant, enfin nous sommes dans le supermarché. Collée contre Laura et Elsa, je demeure sans voix sous le rideau caoutchouc qui se lève, se referme sec comme une claque. Coincée. Devant la cheffe de service qui nous reçoit, caisses vides sous les bras: « Ah, c'est vous les lycéennes en rade! Le Bac G des cités, un bac à bon marché, des horizons bouchés. J'adore Michel Sardou! »

Il faut l'appeler Sylvie. « Attention au porteur palette! » Des pots de Nutella par milliers! Ça me donne faim. Le cariste nous jette un sourire: « Salut les filles. » Et la Sylvie chaussée de brodequins d'égrener les cinq commandements d'Auchan:

Attention pas une minute de retard le matin; pas de bavardage avec vos voisins de caisse; pas plus de 5 erreurs de caisse en fin de journée, sinon dehors; pas de tenue excentrique sous votre blouse, y'a des clients excités; et vous-venez-me-voir-si-il-y-a-un-problème.

Elle me regarde: « C'est vous Cindy? J'ai vu votre photo sur le CV avec vos longues boucles d'oreilles. Voici votre chapeau de paille mexicain et votre foulard rouge, c'est la semaine du Mexique vous savez? Cela vous ira très bien, avec votre air latina. »

Je me demande où j'arrive en plein mercredi après-midi parmi la marmaille et les caddies, à l'heure de la promenade dans les plats cuisinés, des tacos de Alambre et des ceviches. Ma mère m'a dit faut bien t'occuper pendant les vacances. Tu traînes trop. Rater son bac à un point. L'Université Paris 8 m'attend les bras ouverts. Mais la caisse, quand même: toucher l'argent, les billets de banque, l'erreur de compte, ma gorge se coince. Rien à se reprocher. C'est pas mon argent. C'est à Auchan. Dans ma tête, un verrou se ferme. C'est pas à moi.

Tournée des rayons avec la cheffe Sylvie. «Vous voyez les TG Cindy, vous vous occupez de ça. C'est en pleine visibilité. Tout doit partir ce soir. — TG c'est quoi? — Ces étagères-là, aux deux extrémités, c'est les têtes de gondole. Regardez bien la taille des produits, les étagères, le plan d'installation. On vend deux fois plus avec ça. N'oubliez pas de regarder l'état des rayons! Bien caler les produits pour qu'ils ne se cassent pas la gueule! C'est le *facing*, vous comprenez ou vous êtes bouchée? — Ah oui, les trucs campagne de publicité "vu à la télé"? — C'est ça, la prévente favorable, repérable sous le nez.»

«C'est vu? — Oui, on a vu.» Les néons m'assomment. «Et on va chercher les produits où? — À la réserve, y'en a trois tonnes: le café, les fruits, les plats préparés, les graines de sésame, les fines herbes, le miel et le cacao. Vous êtes marketing? — Si, si en terminale G poubelle, la classe "TACAFAIRE", on a eu un cours marketing, c'est intéressant, faut savoir vendre.» Les filles à la caisse, pourquoi pas.

«Vous, Laura, commencez par chasser les produits périmés, c'est compris, trop d'erreurs en ce moment! — Oui mais comment on fait? — Vous regardez les étiquettes, là, ça, là: numéro du lot, du jour, du mois et de l'année du traitement. Et là, ça, là au réfrigérateur, les étiquettes des produits congelés: numéro du lot et date, et vous vérifiez bien les frigos, -22 °C. Faites gaffe, mettez le gros anorak XXL de Freddo! Sinon vous allez choper la mort! Ouvrez l'œil, y'a parfois des erreurs, tous les envois de poisson et de produits de la mer exportés du Mexique doivent être accompagnés d'un certificat de l'ACIA. Aie, Laura, allez chercher une serpillière. Ça colle les pieds, la bouteille cassée, de la téquila, le jus fermenté, c'est dégueulasse! Ah les hommes!»

«Vous, Elsa, j'ai vu votre CV, vous avez fait de l'espagnol, donc vous ferez la promotion aujourd'hui devant les produits bios mexicains. Apprenez ça par cœur. Déclamez fort avec l'accent s'il vous plaît: "Goûtez le climat mexicain, l'agriculture biologique! Venez goûter la qualité du café cultivé sans additifs chimiques! Ça vient du Chiapas et d'Oaxaca. Que des petits agriculteurs, des petits exploitants! Pas plus de 3 hectares! Produits directs des coopératives de Michoacán, de Colima et de Veracruz.»

«Oui, mais je voulais être caissière. — C'est pour plus tard la caisse, c'est à tour de rôle.» Elsa s'éloigne de la TG, se cache derrière de grandes pancartes qui tombent du plafond "Prix exceptionnel: 19,99 seulement!" Elle relit l'annonce publicitaire, le cours d'espagnol en tête. Et si on lui pose une question sur le Mexique? Elle se souvient vaguement du nom des États de Chihuahua, de Sinaloa, et de Baja California. «Et vous gardez toujours la mangue à la main, cela fait terroir. Vous aimez les piments? — Non,

pas vraiment. — Tant pis, en bouche, c'est attrayant. Vous mettez alors plus de rouge à lèvres. Y'en a dans la salle de repos. »

Sur mon portable, je prends des photos des gondoles. Flip flop, expédiées à ma mère. Sms: « tuvoisonestaumexique. » Je l'entends déjà: « Tu vois, pas connes les filles, elles ont décroché un stage au Mexique à Auchan. Avec partout ce chômage, elles en veulent quand même. Elle ira chez la voisine: « Ça y' est, elle est à Auchan. » Comme si c'était la tour Eiffel! Quand je rentrerai avec le chapeau mexicain, elle dira: « Regardez-la, ma belle Cindy, elle en fait des tours du monde! » Elle me demandera de ramener quatre parts de mole verde pour dimanche, et surtout des bons d'achat qui traînent sur les caisses. C'est son trésor. Dans sa boîte à chaussures, elle les rangera au côté de sa réserve, des bons d'achat Barbie et de Fisher Price. « C'est pour mes petits-enfants qui vont naître », dira-t-elle. Des chèques-cadeaux et des échantillons gratuits. À chaque rentrée scolaire, chaque opération cadeaux, elle se précipite dès 8 heures à l'entrée des magasins en file indienne. Elle dira: « On est les meilleures à attendre l'ouverture, les économes, les épargnantes, il n'y a pas de raison de se priver des points privilège! On est les gagnantes! »

« Qu'est-ce que vous faites, Cindy? — Un sms, c'est tout, pour prévenir ma mère. — Bon suivez-moi, on va direction la caisse. Vous êtes la caissière 69, les deux queues à l'envers, ah ah ah! Vous vous en souviendrez! Je vous montre, là le clavier, le scanner, le téléphone, le repose-pied, le déflecteur, l'afficheur de prix caissière, on-dit-*pinpad*. Je vous préviens, avec les clients tout-ce-qui-se-passe-dans-le-magasin-c'est-la-faute-de-la-caissière! Alors sourire! Faites voir? Oh là! vous avez un beau minou latino. » Elle me casse la tête avec mon minou!

Je suis contente d'être assise. C'est pas un boulot sale. Je tourne sur mon siège, assez confortable, jette un œil sur la file d'attente... Les têtes en arrêt, regards au loin, alors qu'ils n'ont pas le temps... Je siège devant ma caisse enregistreuse, le tapis roulant, le démagnétiseur antivols, les bacs de rangement. « Ça sert à quoi? — Y' a des voleurs partout, surtout les pauvres. On le voit à leurs chaussures et à leur coup d'œil qui surveille. Ils vous embobinent avec les bons d'achat qu'ils jettent sur la caisse. V'là la liste des chèques impayés. Faut avoir l'œil sur les chèques et sur la liste. Ici on les connaît. — On est la bonne poire quoi! — Oui, c'est ça, vous êtes une poire mexicaine. Et vous refusez la vente de l'alcool aux mineurs, même si vous vous faites insulter. L'autre jour, une mère est venue hurler parce qu'on refusait une vente à son fils: "Il travaille, mon fils, c'est un courageux, pas comme les feignasses à vos caisses." Alors là, sourire! Pas de panique. » Je panique à l'idée de pincer un fraudeur.

Sylvie la cheffe a l'air contente de ses recrues et je la vois noter sur son carnet: trois lycéennes de l'Oise. Bon début. Vont tenir une semaine ou le mois. Déjà pas mal. Au moins leurs familles ne passeront pas aux caisses. Voir DRH indemnité stage 250 euros. Déduire les boissons salle de repos.

Nous avons droit à une heure de formation vite fait avant d'être lancées dans la caisse. C'est le tarif. Ma voisine et ma tutrice, Paule, six ans de carrière et de sourires. Je l'observe sur son tabouret pivotant pendant quelques minutes. Elle va trop vite pour moi, 12 clients déjà. « Panique pas, me dit-elle, tu n'as pas eu ton bac, mais là, tu vas y

arriver Faut pas être très maligne pour faire ce métier.» Première heure, je m'accroche à mon tiroir-caisse. Forcément, les clients s'agglutinent. Ne pas faire d'erreur en rendant la monnaie. Soustraire les avoirs. Un pépé dépose son chou cuit: «Il n'est pas à 2,85. Regardez dans le catalogue: la barquette est inscrite à 2,20.» À croire qu'il révise les deux cents pages de la Bible. En quatre heures, trois mille euros — chèques, cartes bancaires, espèces — me passent entre les mains. De quoi m'acheter un scooter. À la fin du mois, 70 scooters? Ce compte m'engourdit. Les billets entre les mains, je tremblote de peur. Tout le monde me regarde. Tenir le regard flou. Ce n'est que du papier fin. Enregistrer les cartes bleues. Vérifier les pièces d'identité à chaque chèque. Un jeune crie sur les prix qui ne correspondent pas à ce qui était affiché en rayon. Pas de ma faute! Et les promos: «Regardez dans le catalogue, c'est pas 3,59, c'est noté 2,99 les chips.» Faut que j'apprenne le catalogue par cœur?

Sylvie passe dans mon dos: «N'oubliez pas le SBAM. Chaque client y a droit. Sourire. Bonjour. Au revoir. Merci. Faut que ça rentre!»

Neuf minutes de pause. Au sous-sol du magasin, derrière les entrepôts, la salle de repos avec, à l'entrée, sur un grand tableau, 46 noms, ceux des caissières. Je vois Paule — numéro 11 — qui figure régulièrement en tête du classement des caissières les plus rapides. Elle exécute toujours les mêmes gestes. «Cadence-élevée-trois-secondes-par-produit», m'a-t-elle dit. C'est le chrono qui sépare les reines du tiroir-caisse des escargots. Au tableau d'honneur, il y a des prix: des réductions d'achat, un ressemelage de chaussures gratuit, des parfums pas périmés. Vite de l'eau fraîche. Blouse tombée. De l'air sans file d'attente.

J'en profite pour envoyer un sms: «j'aigagnéunscooteren4h.» Ma mère ne va pas comprendre. Normalement, on ne gagne que des coupons de réduction. Et encore, c'est pour les clients. «c'est\$rentrédansmacaisse. Clapose9mn.» Mon père va rentrer dans dix minutes: «Alors? Des nouvelles? — Oui, la belle a gagné un scooter dans sa caisse. — Ça va vite les nouvelles avec son portable. On a eu raison de lui prendre sans abonnement, au moins avec une carte d'une heure, on a des nouvelles. Elle se débrouille bien la pt'iote! Sacrée caboche. En colonie, c'était la seule à écrire. Gamine courageuse. C'est mieux que la SNCF de maintenant!»

Je ne lui raconte pas l'histoire des voleurs pauvres, elle se sentirait visée. Dans *Oise hebdo*, un couple de fonctionnaires SNCF a été interpellé en flagrant délit de vol samedi, vers 11 heures, au Carrefour Market de Creil. C'est le patron du supermarché qui les a surpris à faire main basse sur de la nourriture et des bouteilles d'alcool. Lors de leur audition, ils ont reconnu les faits, qu'ils ont mis sur le compte de la crise

À côté du distributeur de café, je vois un autre tableau qui recense chaque jour le palmarès de celles qui savent le mieux compter. Un gros chiffre au feutre rouge indique le montant de mes erreurs de caisse. «J'en ai fait moins de 4, hier, ça va», murmure Paule. Au-delà, c'est la honte. On dit que Sylvie consulte toujours les résultats de la veille et, après une interrogation de calcul mental, elle distribue les bons points et quelques mauvaises notes. «Vous êtes les “garantes” du rendement des Magasins Auchan! En une semaine, 83 % des ménages français fréquentent une grande surface! Et n'oubliez pas SBAM.» Nous rions aux éclats. C'est comme au lycée. Les lèvres

cachées pour se moquer. Les anciennes ne pipent pas un mot. Elles s'étirent les jambes, se décourbent le dos. Ça sent l'antidépresseur.

Retour à la caisse. Les portes coulissantes qui s'ouvrent et se ferment, le vent froid me frappe le dos. Merci pour le Mexique. On repassera! Les caddies chargés comme des semi-remorques déboulent: coca et croquettes pour chat, nouilles et encore des nouilles, sauces tomate et couches-culottes. Les mômes rajoutent des ballons au dernier moment, « Non, pas de ballon, remets-ça-où-c'était! Qu'est-ce qu'il se passe, mademoiselle? Ça n'avance pas! — Madame, c'est une caisse moins de dix articles! » Coup d'œil revêché, la mère remplit ses sacs au ralenti, cherche sa monnaie pendant cinq minutes avant de brandir deux billets de 20. D'un air bougon elle laisse ses bons d'achat. Quelle nouille, elle est vexée! Je les mets dans ma blouse. Toujours ça de gagné. Ma mère sera contente. Ils iront dans sa boîte à biscuits, un trésor!

Un beau garçon costume cravate dépose délicatement ses 9 produits, pas un de plus, avec son air de bureau, à croire qu'il sort du ministère de l'Éducation nationale. Il a pesé ses fruits au gramme près, lit la composition de ses gâteaux secs, pose son lait de soja avec la précision d'un géomètre, observe ses sushis à la loupe, puis se cache pour faire son code de carte bleue. Encore un célibataire qui se pèse tous les matins. Il est maigre comme un chat et sent le parfum de ses collaboratrices! Le genre à lire André Malraux tous les soirs. « C'est une caisse qui ne devrait pas bouchonner, n'est-ce pas? — Certainement monsieur, c'est un accident qui arrive. — Merci merci, bonne soirée. » Zut, SBAM, j'ai oublié de dire merci et s'il avait la carte Auchan.

Sonnerie de 17 h. C'est l'heure de la rotation. La cheffe de caisse passe dans mon dos: « Toi, tu fermes ta caisse que je compte. » Sûre de moi, je tends ma caisse. Je dois être à 5 secondes-par-produit-et-deux-trois-erreurs maxi. La cheffe de caisse additionne, recompte. Il manque 3 euros 70. Silence. J'étouffe. Prise au piège? « Ça ira pour un premier jour. Ça finira par rentrer dans votre caboche. Attention à vous! »

Retour à la salle de repos où je retrouve mes copines exténuées. Le grand jeu du supermarché est terminé! Du dos à la nuque, quelques douleurs me saisissent. Il n'y a pas grand-chose à faire! Front bouillant. J'ai envie de m'allonger par terre. Visage rayonnant, Sylvie arrive en claironnant: « Lorsque vous quittez le magasin, n'oubliez pas la fouille des vigiles! Car il y a un problème aujourd'hui. Je vous préviens, tous les tickets de réduction des shampoings colorants ont été arrachés! Et la caméra a vu certaines d'entre vous prendre des bons de réduction clients. Ces bons sont la propriété d'Auchan. Ils sont à la seule disposition des clients. Sinon, c'est du vol!» Mon cœur s'emballe. Gorge serrée. Mes jambes tremblent. Mais ce ne sont que de pauvres bons abandonnés. Et alors? Je les récupère, c'est tout. On va pas les laisser se perdre? Ce qui va de soi n'existe plus. Je vais hurler: « C'est moi, et c'est pas du vol. » Je me tais, honteuse. J'ai volé Auchan? Non, pas volé, récupéré, pas pareil. Détresse aux commandes. Je suffoque.

« Déjà de retour, votre fille? — Bah oui, dira ma mère, la semaine mexicaine est finie et le supermarché n'a plus besoin d'elle. C'était un stage d'apprentissage! Faut bien apprendre un jour! » Mon père rentrera: « Alors, des nouvelles de notre gamine?

— Elle est rentrée, torsion du cou, a dit le médecin. — Si c'est pas un métier pour elle, faut qu'elle fasse le concours "Jeunes au développement durable, citoyenneté et sécurité SNCF". Là au moins, on ne fait pas de torticolis. Je connais le chef, je vais l'inscrire au concours. »

Chaque jour, ma mère se réjouit en ouvrant *Oise hebdo*, cette langue-de-vipère-qui-raconte-tout-sur-le-quartier. On ne sait jamais ce que l'on va apprendre sur les voisins depuis que le curé a été assassiné. Et l'incendie du lycée technique! Et les escrocs à la CAF! Et les hommes à la rue qui brûlent les poubelles! Et la Caisse d'Épargne de Picardie dévalisée! Et la poissonnerie fermée après un contrôle d'hygiène! Et l'enterrement de l'adjoint au maire décédé d'une cirrhose du foie! Et les commerçants en colère! Ce samedi matin, c'est l'estocade. « Il y a environ 2 semaines, Cindy, caissière stagiaire dans un supermarché d'Auchan, habitant dans le quartier de la Sablière, a récupéré sur son tapis de caisse un ticket oublié par un client. Au dos de celui-ci figurait une réduction pour 50 centimes sur le liquide vaisselle parfum pomme, 2 boîtes de petits pois extrafins achetées, la troisième offerte. La marque a décidé de porter plainte pour vol. Le parquet a donné suite. »

RÉSUMÉ

Le récit est une arme pour combattre le chiffre, pour redonner de la chair aux mots et aux gens. Pour autant, quel type d'attention voulons-nous poser? Par les variations de sens, par le soulèvement des émotions, la narration exerce sur la pensée une force réflexive: un trait interprétatif, une préhension singulière, une posture sociale. Sa qualité sensible forme une modalité transmissible: une ambiance au travail, des bruits et des échos sur «les cheffes», des sentiments de crainte, des flashes sur les relations d'assujettissement. Une sociologie publique est à ce prix: faire passer un sens accessible à tous.

Dans le récit qui suit, je me suis attaché aux récits de trois jeunes filles en stage dans un supermarché du nord de Paris. Comment entrer «dans la place»? En usant du «je», comme si nous étions à l'intérieur, nous nous heurtons aux clients, à leurs paniers; aux caddies, à leurs achats; au travail domestique, au nettoyage; aux landaus des mères, aux promenades dans les rayons. Dans les coulisses, sans une parole ni un regard, les caissières se reposent et se surveillent. Énervement, fatigue, insulte, affolement, tandis que déjà la terrifiante voix de la cheffe hurle «aux caisses».

Mots clés: récits, émotions, tribunal prud'homal, vol, pauvreté

ABSTRACT

Storytelling is a weapon to fight numbers, to give back flesh to words and people. But what do we want to focus on? Through variations of meaning, by evoking emotions, narration exerts a reflexive force on thought: an interpretative feature, a particular insight, a social posture. Its sensitive quality embodies a communicable modality: an atmosphere at work, noises and echoes on the "bosses", feelings of fear, flashes on relations of subjugation. This is the price of public sociology: to transmit meaning that is accessible to all. In the following narrative, I have followed the stories of three young women interns working in a northern Paris supermarket. How can one "get in"? If we speak in the first person singular, "I", as if we were inside, we offend the

customers, their baskets; shopping carts, their purchase items; domestic work, cleaning; the landau of mothers, the strolls in the aisles. In the wings, without a word or a gaze, the cashiers are resting and watch over each other. Irritation, fatigue, insults, panic, while the terrifying voice of the boss is already screaming, "Go back to work."

Key words: narratives, emotions, labour tribunal, theft, poverty

RESUMEN

La narración es un arma para combatir las cifras, para darle carne a las palabras y a la gente. No obstante, ¿qué tipo de atención deseamos darle? Por medio de variaciones de sentido y de la insurrección de las emociones, la narración ejerce una fuerza reflexiva sobre el pensamiento: un rasgo interpretativo, una aprehensión singular, una postura social. Su calidad sensible da forma a una modalidad transmisible: un ambiente en el trabajo, ruidos y ecos acerca de los sentimientos de temor, destellos acerca de las relaciones de sometimiento. Una sociología pública conlleva ese precio: alcanzar un sentido accesible para todos. Este texto toma los relatos de tres chicas jóvenes en el contexto de una pasantía en un supermercado al norte de París. ¿Cómo entrar "en el lugar"? Utilizando el "yo", como si estuviésemos al interior, nos chocamos con los clientes, con sus cestos, con los ayudantes, sus compras, con el trabajo doméstico, la limpieza, los coches de las madres, las circulaciones entre las estanterías. Sin palabras ni miradas, las cajas descansan y se vigilan. Ansiedad, cansancio, insultos, aturdimiento, mientras se escucha la temible voz de la jefa gritar "a sus cajas",

Palabras-clave: relatos, emociones, tribunales laborales (*conseils de prud'hommes*), robo, pobreza

BIBLIOGRAPHIE

- BENJAMIN, W. (1983), *Essais. Tome II: 1935-1940*, Paris, coll. «Médiations», Denoel-Gonthier.
- BLANCHOT, M. (1959), *Le livre à venir*, Paris, Gallimard.
- CERTEAU, M. (1984), «Débat autour du livre de Paul Ricœur: Temps et Récit», *Confrontations*.
- DEWEY, J. (1967), *Logique: théorie de l'enquête*, Paris, PUF.
- GARFINKEL, H. (1956), «Conditions of successful degradation ceremonies», *American Journal of Sociology*, vol. 61, p. 420-424.
- LAÉ, J.-F. (2014), «Je ne veux pas trop te coûter, tu sais?», *Esprit*, n° 11, p. 64-72.
- THOMAS, Y. (2002), «Présentations», *Annales. Histoire, Sciences sociales*, vol. 57, n° 6, p. 1425-1428.