

Table des matières

<i>Remerciements</i>	7
<i>Introduction</i>	9
• Le travail, une problématique démembrée	12
• Structure de l'ouvrage	16
Chapitre 1 / HISTOIRE, TERRAIN ET MÉTHODE	21
• L'économique et la sphère publique : une histoire d'émancipation du travail de la sphère privée	21
<i>Première étape : le lieu du travail, sortie du foyer</i>	22
Le marché et la conception apolitique du social	24
La liberté des modernes dans la sphère privée	26
<i>Deuxième étape : les mouvements ouvriers, le travail comme support d'action pour l'orientation de la société</i>	28
Le travail, opérateur de la participation à la sphère publique	28
Le droit du travail s'émancipe du droit privé	29
<i>Troisième étape : le travail participe de la sphère publique, il est politique</i>	32
• Terrain et méthode d'enquête dans les services	34
<i>Terrain : dans la grande distribution, les caissières de supermarché</i>	34
<i>Épistémologie, méthode et analyse : démarche herméneutique et critique</i>	36
Premier décalage : une démarche compréhensive des pratiques économiques	36
Étude de cas unique et critique, 37 - Concepts d'objectivité et de preuve, 43	
Second décalage : la visée émancipatrice des sciences critiques	44
Chapitre 2 / RAPPORT EXPRESSIF AU TRAVAIL	47
• Héritages intellectuels	48
<i>Réduction instrumentalisante du travail</i>	48
Arendt : sphère privée et nécessité	49
Habermas : le travail, instrumental et stratégique, contre l'interaction	53

<i>Tradition expressive</i>	56
Mayo à Hawthorne	57
Friedmann, critique de Mayo	58
Goldthorpe et Lockwood et <i>The Affluent Worker</i>	59
Dex et Agassi, l'approche féministe	60
Touraine et la conscience ouvrière	62
<i>Enquêtes contemporaines</i>	64
La loterie	65
Le chômage et la retraite	65
La satisfaction et la représentation au travail	65
Les préférences travail-loisirs	67
Les valeurs des individus	68
• Caissières : cas critique	69
<i>Rapport au travail expressif autonome</i>	70
Travailler, c'est « être inclus »	72
Travailler, c'est « être utile »	74
Travailler, c'est « être autonome »	74
Travailler, c'est « gagner sa vie »	75
<i>Rapport au travail expressif endogène</i>	76
Travailler, c'est « faire un travail intéressant »	76
<i>En finir avec le rapport instrumental au travail</i>	78
Chapitre 3 / CARACTÈRE PUBLIC DU TRAVAIL	81
• Services et sphère publique	83
<i>Économie de services</i>	83
Société des services, les choix du développement économique	83
La grande distribution : dualisme du marché et flexibilité comme enjeu	85
Les services : mise en présence d'autrui	90
<i>Sphère publique et activités économiques</i>	93
Sphère publique : conceptions classiques et dépassement	93
Régimes d'interaction et conflit entre régimes	98
• Régimes d'interaction autour de la caisse	103
<i>Client : entre égal et roi</i>	103
Le client roi et la bonne à tout faire	103
Encaisser	106

Politiques commerciales : promotion du régime domestique	107
Contact client : une source d'intérêt et de satisfaction également	109
Aspiration : l'égalité civique, principe de l'égale dignité	110
Frontière : tenir les critiques à l'écart du public	112
Traiter les caissières comme des domestiques	112
<i>Hiérarchie : entre bienfaiteur et maître</i>	113
Groupe hiérarchique, l'acteur collectif au service du régime domestique	113
Favoritisme : les chouchoutes, 116 - Arbitraire, 117 - Membres du groupe hiérarchique, 119	
Régime domestique renforcé	123
<i>Collègues : sous haute tension...</i>	124
Symétrie des échanges de faveurs	125
Inauthenticité, jalousie et collectifs domestiques	126
 Chapitre 4 / NATURE POLITIQUE DU TRAVAIL	 129
• Registre normatif du travail : le juste	131
<i>Conceptions sur le juste</i>	131
<i>Routine</i>	133
Clients : se faire gruger	133
Chefs caissières : les chouchoutes et les autres	134
Horaires : celles qui ne contribuent pas de manière équitable	134
<i>Crises</i>	135
Fraude au <i>self-scanning</i> : pourquoi laisser le client tricher ?	135
Ressources humaines : qui n'a plus sa place ?	138
Stratégie marketing : pourquoi négliger les places de parking pour handicapés ?	139
<i>Continuo : ne pas tolérer l'intolérable</i>	140
<i>Méta-norme de la justice démocratique</i>	141
• Inscription dans le collectif, l'enjeu de la flexibilité	142
<i>Flexibilité horaire</i>	145
Supermarché à horaires fixes	149
Supermarché à horaires variables	152

Hypermarché à gestion participative des horaires	155
Bénéfices pour l'entreprise, 156 - Fonctionnement des «îlots caisses», 157 - Bénéfices pour les caissières, 159 - Absence de moment délibératif, reprise du régime domestique, 162	
Répartition des horaires et construction d'un bien commun au travail	164
<i>Flexibilité fonctionnelle</i>	166
Enjeux de la flexibilité fonctionnelle	168
Médecine du travail: maladies professionnelles au poste caisses, 168 - Non-reconnaissance des compétences, absence de véritable échelle de carrière, 172	
Polyvalence interne aux caisses	176
Soulagement physique, 176 - Autonomie, 177 - Reconnaissance, 177	
Polyvalence externe caisses-rayons	180
Intérêt du management, 180 - Opposition des syndicats et confusion, 182	
• Pour conclure	184
Chapitre 5 / ORGANISATIONS DE L'ENTREPRISE	189
• Management à deux visages	190
<i>Face externe civique: l'«entreprise citoyenne»</i>	190
<i>Face interne domestique</i>	194
Stratégie marketing	194
Stratégies de ressources humaines	195
Stratégies d'investissement	198
• Syndicats englués	200
<i>Soutien de principe aux syndicats et nature des revendications</i>	202
Soutien de principe	203
Revendications quantifiables et absence de conflits de qualité	204
<i>Limites de l'action syndicale</i>	207
Débordées à maintenir le <i>statu quo</i>	209
Régime d'interaction interne aux organisations syndicales	211
• Construire une action collective politique au travail	219
<i>Construire un partenaire pour le dialogue social</i>	220
Tolérer	220
Être femme ensemble	222

Incriminer les incompétences personnelles	224
Dissoudre la structure de propriété	224
Garantir l'immunité au client	225
<i>Capacités collectives nécessaires</i>	226
Capacités-ressources	227
Capacités cognitives	230
<i>Rôle des syndicats :</i>	
<i>construire le point de vue politique collectif</i>	231
• Pour conclure	232
Conclusion / TRAVAIL DÉMOCRATIQUE	235
• Impacts du régime domestique	235
<i>Bien-être psychologique et physique</i>	235
<i>Efficiences des supermarchés</i>	236
<i>Conceptions sur le juste</i>	238
<i>Santé démocratique de la société</i>	239
• Pour (ne pas) conclure	241
<i>L'argument : le travail expressif, public et politique</i>	241
<i>Enjeux</i>	245
Approfondir les droits collectifs du travail	245
Dépasser la dichotomie redistribution-reconnaissance	247
Abandonner le schéma de la différenciation fonctionnelle	248
Refonder l'entreprise comme institution de la société démocratique	250
Bibliographie	253