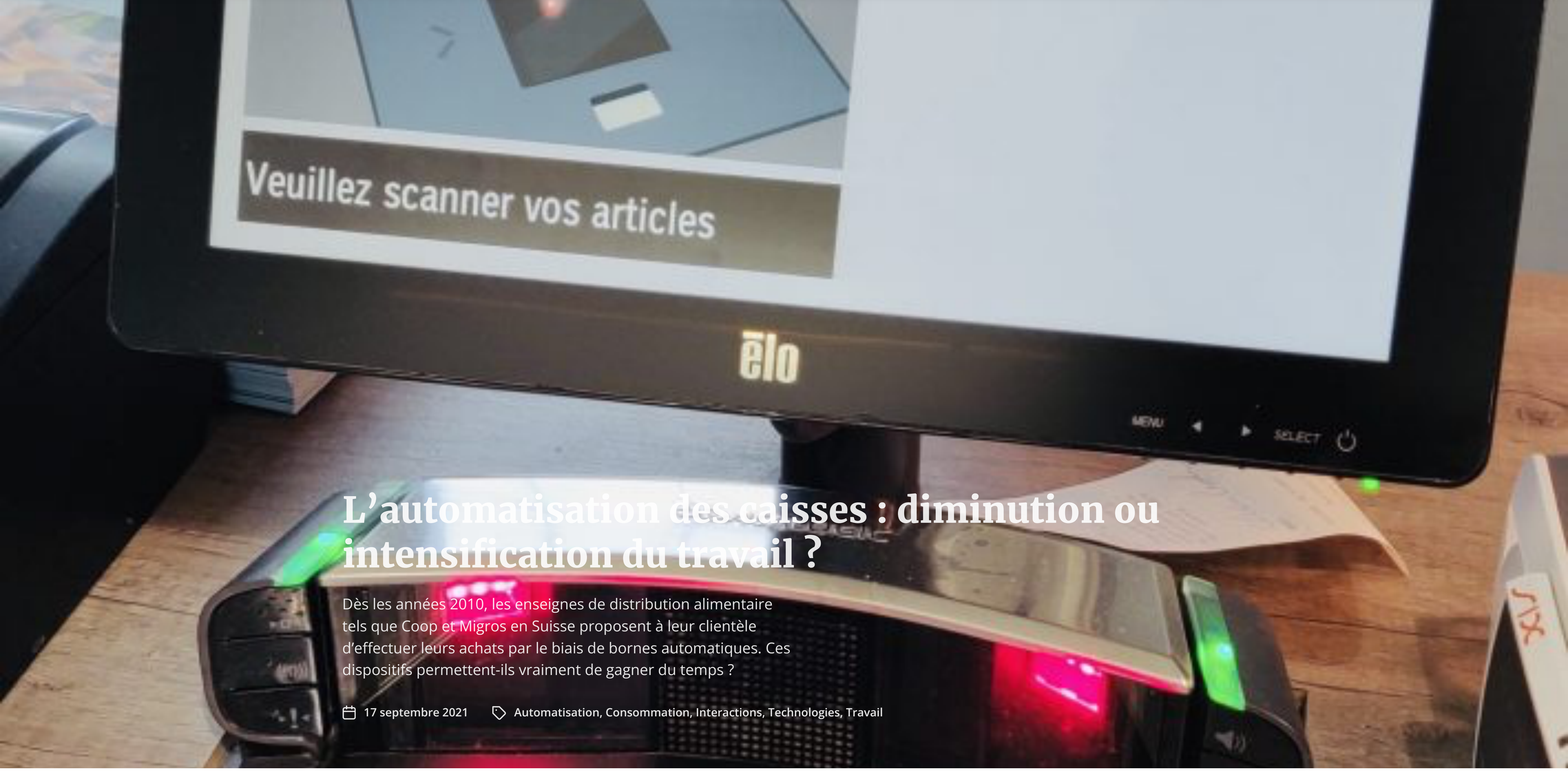




L'automatisation des caisses : diminution ou intensification du travail ?

Dès les années 2010, les enseignes de distribution alimentaire tels que Coop et Migros en Suisse proposent à leur clientèle d'effectuer leurs achats par le biais de bornes automatiques. Ces dispositifs permettent-ils vraiment de gagner du temps ?

17 septembre 2021 Automatisation, Consommation, Interactions, Technologies, Travail

Par Uyên Khanh Truong

L'introduction des caisses automatiques au début des années 2010 a amplement fait évoluer le secteur du commerce de détail suisse¹. Dans le but d'améliorer la fluidité des passages et surtout de diminuer le temps d'attente rencontré aux caisses traditionnelles, les caisses automatiques ont dépassé le seuil des 4000 bornes dans l'ensemble de la Suisse.¹ Nous avons tendance à penser que ces machines constituent un bon moyen de gagner du temps lorsque nous effectuons nos achats. Mais est-ce vrai ? D'abord, le taux de fréquentation n'est pas la même selon les heures de la journée.

De plus, l'utilisation des caisses change : les client-e-s effectuent leurs achats et les employé-e-s leur viennent en aide en cas de sollicitation. L'interaction entre ceux-ci diffère donc largement des interactions que l'on pourrait trouver aux caisses classiques. Pour ce faire, nous discutons des observations faites avant la pandémie du COVID-19 sur plusieurs jours à différentes heures dans la succursale Coop à la gare de Lausanne, à l'aide des travaux de la sociologue Sophie Bernard.



Occupation et dynamique de l'espace

L'espace du magasin, étant exigü, comment les client-e-s et employé-e-s se positionnent-ils au sein de la boutique ? En effet, les allées sont étroites, les frigidaires prennent de la place et il devient difficile de se mouvoir dans l'espace quand beaucoup de personnes s'y trouvent, surtout durant les heures de pointe (tôt le matin, midi et fin d'après-midi). Du point de vue des client-e-s, leur activité est pourtant séquentielle : aller chercher les articles désirés, se diriger et payer à la borne automatique, sortir du magasin. De plus, les client-e-s qui effectuent leurs achats en groupe sont conscients que leurs déplacements impliquent une plus grande occupation de l'espace. Cela peut engendrer entre autres un temps d'attente plus long aux caisses automatiques, surtout en heure de pointe.



Du point de vue des client-e-s, leur activité est plus séquentielle : aller chercher les articles désirés, se diriger et payer à la borne automatique, sortir du magasin.

Nos observations montrent que les groupes se séparent alors temporairement aux caisses automatiques, le temps de payer leurs articles pour ensuite se retrouver à l'extérieur de l'enseigne. Lors des heures creuses (10h et début d'après-midi), ils auront plus tendance à attendre à l'intérieur du magasin, s'il n'y a pas beaucoup de client-e-s. Les employé-e-s occupent également l'espace selon de l'affluence de la clientèle. Aux heures creuses, les employé-e-s ont la possibilité de se retrouver au même endroit, sur la gauche du magasin où se trouvent les viennoiseries pour discuter. Les postures corporelles qu'ils adoptent sont aussi révélateurs de la situation générale du commerce et nous permettent de savoir ce qui est permis de faire ou de ne pas faire selon les périodes de la journée. Aux heures de pointe, ceux-celles-ci se dispersent à la venue d'un grand nombre de client-e-s. et priorisent les sollicitations des client-e-s

Surveillant-e-s, guides et nettoyeur-euse-s

Si nous avons tendance à croire que les bornes diminuent la charge de travail des employé-es, celles-ci donnent en réalité lieu à une « intensification du travail » (Bernard, 2014, p.115). Lorsque que des client-e-s viennent en grand nombre, ils « attendent des [caissier-ère-s] une disponibilité immédiate au moindre blocage de la caisse. »³ Ils endossent également plusieurs rôles : surveillant-e-s, guides et nettoyeur-euse-s.



Le travail de contrôle des bornes illustre cette variabilité des tâches. Celui-ci se fait de manière sporadique et est en fonction de l'affluence de la clientèle tout comme l'occupation de l'espace.

Par conséquent, le travail des employé-e-s aux bornes automatiques est en réalité plus conséquent et plus diversifié que celui aux caisses traditionnelles.

Le travail de contrôle des bornes illustre cette variabilité des tâches. Celui-ci se fait de manière sporadique et est fonction de l'affluence de la clientèle tout comme l'occupation de l'espace. Selon Bernard, les employé-e-s doivent non seulement suivre la séquentialité des client-e-s qui font leurs achats, mais ils doivent également endosser de façon simultanée les différents rôles que nous évoquons précédemment.²

Nous avons effectivement pu observer que les client-e-s viennent les uns après les autres et occupent une majorité des caisses automatiques, le contrôle des machines devenant alors à nouveau une priorité. En heures de pointe, les employé-e-s guident les client-e-s quand les bornes se libèrent et surveillent les transactions et éventuels vols. Ils s'assurent aussi du bon fonctionnement des bornes automatiques et interviennent en cas de dysfonctionnement ou d'articles défectueux. Or, en heures creuses, les employé-e-s s'attellent à d'autres activités ; vérification des stocks, nettoyage du magasin, etc.

Les interactions entre les client-e-s et les employé-e-s

Au-delà de l'espace et du travail réalisé, les interactions avec les client-e-s diffèrent de celles aux caisses traditionnelles. Nous constatons que les échanges aux caisses traditionnelles, qui sont basées sur le SBAM – sourire, bonjour, au revoir, merci – diffèrent grandement de celles en caisses automatiques. En effet, les interactions deviennent « plus fonctionnelles et techniques [...] »²

L'une de nos observations menées en fin d'après-midi l'illustre : dans une situation où une cliente [...] se retourne pour voir s'il n'y a pas quelqu'un derrière elle. Une caissière l'observe adossée à un des frigos. Finalement, elle s'approche de la cliente en souriant [...]

La relation de service se voit reconfigurée : l'employée se déplace vers la cliente, qui attend, pour l'aider et non pour encaisser, alors que l'inverse se réalise aux caisses traditionnelles. Les interactions aux caisses automatiques se font plus rares et sont souvent initiées par une communication non verbale. En se retournant, la cliente a donné avec son corps une indication à l'employée, un acte qui est suffisant pour comprendre qu'elle a besoin de son assistance. Scanner le même article de manière répétée, voir les émotions manifestes sur les visages des client-e-s sont également d'autres indicateurs non verbaux qui invitent les employé-e-s à venir en aide.

Quand la technologie remplace l'homme...

Les caisses automatiques nous montrent que les employé-e-s sont devenu-e-s polyvalent-e-s et sont cantonné-e-s à plusieurs tâches et non plus uniquement au travail habituel « derrière la caisse ». Contrairement aux caisses classiques, les caisses automatiques leur donnent donc bien plus de travail et modifient le type de communication : l'interaction aux caisses classiques est faite selon le SBAM, alors que celle aux caisses automatiques commence généralement par des gestes et des regards. Toutefois, ce travail a été écrit avant la pandémie, il serait intéressant de nous questionner sur les différents éléments abordés avant, actualisés à l'ère du coronavirus : l'occupation de l'espace est-elle différente avec la distanciation sociale ? De nouvelles activités sont-elles déployées ? Les interactions entre les client-e-s et les employé-e-s sont-elles minimisées ? Différent-elles avec l'obligation du port du masque ?

Références

¹Amacker, M., Büchler, T., Funke, S., Mäder G., (2018). Les effets du self checkout et du self-scanning sur les conditions de travail, sur la santé et sur l'identité professionnelle du personnel de vente dans le commerce de détail. (Étude en ligne), Université de Berne, Centre interdisciplinaire pour la recherche sur le genre IZFG, Suisse.

²Bernard, S. (2012). Conflits de temporalités dans les services : le cas des caisses automatiques. *Temporalités*, no.16, 1-17. <https://doi.org/10.4000/temporalites.2250>

³Bernard, S. (2014). Le travail de l'interaction: Caissières et clients face à l'automatisation des caisses. *Sociétés contemporaines*, 94, 93-119. <https://doi.org/10.3917/socso.094.0093>

⁴Bézaguet, L. (2016, 29 décembre). Adieu caissières! Les paiements automatiques s'intensifient. *La Tribune de Genève*. <https://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/adieu-caissieres-paiements-automatiques-s-intensifient/story/14686498>

Informations

Pour citer cet article	Nom Prénom, « Titre ». <i>Blog de l'Institut des sciences sociales</i> [En ligne], mis en ligne le XX mois 2021, consulté le XX mois 2021. URL :
Autrice	Uyên Khanh Truong, étudiante de Master en sciences sociales
Contact	uyenkhanh.truong@unil.ch
Enseignement	Atelier <i>Ecriture scientifique</i> Felix Bühlmann

© Illustration : Uyên Khanh Truong

Dans Articles Automatisation, Consommation, Interactions, Technologies, Travail

← Se déplacer avec un déficit visuel : entre autonomie et vulnérabilité « Le coeur sur la table » : à l'écoute de la révolution romantique →

Articles similaires



Se déplacer avec un déficit visuel : entre autonomie et vulnérabilité

Si favoriser l'autonomie reste un objectif central dans l'accompagnement de personnes en situation de handicap, qu'entend-on exactement lorsque l'on parle d'autonomie ? Comment se pose cette même question lorsque l'on parle de jeunes en situation de handicap ? A-t-on raison de considérer l'autonomie comme une propriété individuelle ou faut-il la penser en termes de relations ? Telles sont les questions que l'on se propose ici d'aborder.

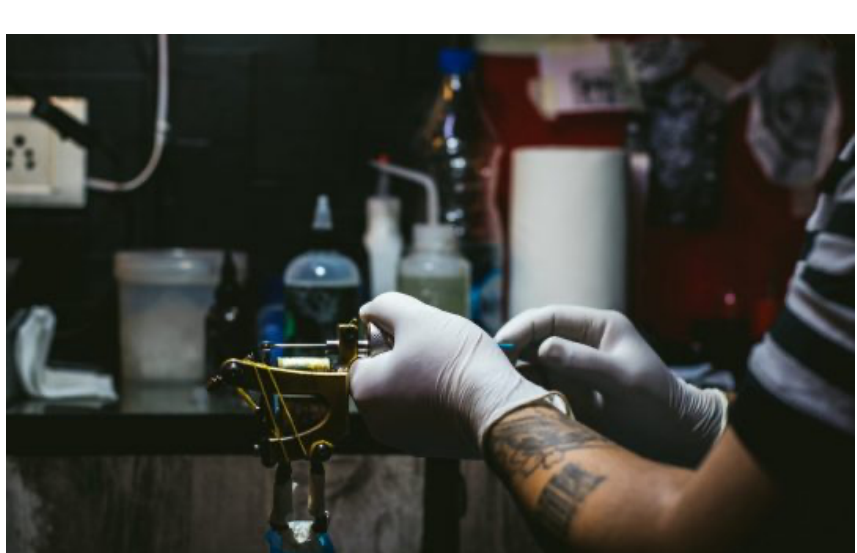
16 août 2021 Dans Articles Autonomie, Dépendances, Enfance, Espace public, Handicap, Vulnérabilités



La reconnaissance du « viol comme arme de guerre » : intérêts, réflexions et limites

Suite aux conflits ethniques qui se sont déroulés en Bosnie dans les années 1990, le phénomène du « viol comme arme de guerre » a acquis une reconnaissance internationale. Émergés en tant que pratique exercée systématiquement, les viols ont désormais été reconnus en tant que résultats d'une stratégie politique.

11 octobre 2021 Dans Articles Conflits ethniques, Femmes, Guerre, Viol, Violences



De l'encre jusqu'au bout des doigts

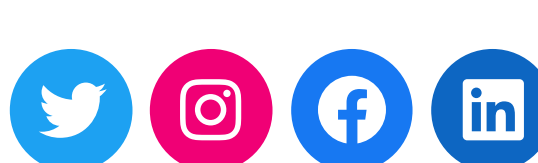
L'expérience de l'encre révèle l'importance des objets et des corps. Difficile de comprendre l'interaction entre tatoueur et tatoué sans en tenir compte. Eclairage sur le métier de tatoueur, qui doit négocier avec chacune des entités humaines et non-humaines participant à l'action et composant le réseau sociotechnique du tatoueur.

6 octobre 2021 Dans Articles Objets intermédiaires, Savoir-être, Savoir-faire, Tatouer, Tatoueur-euse-s, Théorie de l'acteur-réseau

Publications

Articles
Blog
Comptes-rendus
Podcasts
Réseaux sociaux

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux !



Mots-clés

Adoption (2) Appropriation (1) Autonomie (1) Biens communs (1) Biens publics (2) Commun social (1) Culture (2) Discriminations (1) Droits (2) Dépendances (1) Désirs (3) Enfance (3) Enseignement (1) Espace public (1) Famille (2) Familles arc-en-ciel (1) Féminisme (2) Genre (5) Guides (1) Handicap (1) Histoire de la médecine (1) Identité (1) Inégalité (1) ISS (3) LGBT (2) Masculinités (2) Médicalisation (1) Open Access (1) Partage des connaissances (1) Premier-ère-s (1) Plaisir (1) Privilèges (1) Procréation (1) Publications (1) Recherche (1) Révolution (1) Sexologie (1) Sexualités (3) Socialisation (1) Technologies (1) Transidentité (1) Travail (3) Vulnérabilités (1) Écologie (1) Événements (6)