

A stylized graphic consisting of overlapping shapes. At the top is a white semi-circle. Below it is a dark blue trapezoidal shape. A central white rectangular box with a dark blue border contains the title text. Below the box is another dark blue trapezoidal shape, and at the bottom is another white semi-circle. The background of the entire page is a solid dark red color.

La transformation du travail des vendeuses dans les grands magasins

Le 2^e Observatoire

Recherche effectuée pour le
syndicat UNIA par Nadia Lamamra,
Magdalena Rosende et Véronique
Ducret, collaboratrices scientifiques
au 2^e observatoire, institut de
recherche sur les rapports de
genre, Genève

I. INTRODUCTION	1
I.1. Méthodologie	2
I.2. Profil	3
II. APERÇU DE LA SITUATION DE L'EMPLOI ET DU TRAVAIL DANS LE SECTEUR DE LA VENTE	5
II.1. Contexte	6
Le secteur tertiaire	6
La branche du commerce de détail	7
Situation des femmes sur le marché du travail rémunéré	8
II.2. Qualifications, compétences et qualités:	
quelques définitions préliminaires	9
La logique qualification	9
La logique compétence	10
Naturalisation des qualités dans les métiers féminins	11
III. RESULTATS DE LA RECHERCHE	12
III.1. Formation reçue, qualités attendues	12
III.2. Statut d'emploi	12
III.3. Conditions de travail	12
Taux d'engagement	14
Horaires, temps de travail	15
Flexibilité	16
Heures supplémentaires et travail gratuit:	17
Salaires	18
Assurances sociales	19
Promotion	21
Formation continue	22
Hiérarchie et contrôle hiérarchique	23
Politique de gestion du personnel	24
III.4. Pénibilité	25
Environnement	26
La nature du métier	26
La dictature du temps	27
Autres formes de pression	28
IV. CONCLUSION	29
V. QUELQUES QUESTIONS A DEVELOPPER	30
VI. ANNEXES	31
VII. BIBLIOGRAPHIE	32

Avant-propos

Nous tenons à préciser qu'il s'agit d'un travail exploratoire et non d'une véritable recherche sociologique. Cette étude a donc certaines limites. Nous n'avons par exemple pas étudié la législation en vigueur (partant du principe que les permanent-e-s syndicaux la connaissent mieux que nous), mais nous sommes centrées sur la situation des vendeuses que nous avons interviewées. Nous avons analysé et contextualisé leurs propos au moyen de la littérature sociologique disponible (cf. bibliographie). En outre, l'échantillon est très limité, il permet toutefois d'esquisser quelques tendances générales des métiers de la vente et de leur transformation.

I. INTRODUCTION

Cette enquête avait un double objectif : d'une part, évaluer les changements intervenus dans la profession et d'autre part, cerner les qualifications exigées dans le domaine de la vente.

Nous avons examiné les conditions de travail et nous nous sommes intéressées aux qualifications requises pour exercer ce métier.

Ces deux axes devaient nous permettre de vérifier l'hypothèse suivante : la non-reconnaissance des qualifications des vendeuses, ainsi que les changements intervenus (notamment la flexibilité, mais aussi le libre-service) dans la profession ont contribué à la déqualification "relative" du métier.

I.1. Méthodologie

Etant donné que nous avons relativement peu de temps et de moyens, nous avons privilégié une approche qualitative. Nous avons donc effectué trois entretiens semi-directifs, qui offraient la possibilité aux personnes interviewées de développer d'autres thèmes, si elles le jugeaient utile. Ensuite, nous leur avons demandé de remplir rapidement un questionnaire sur les qualifications acquises durant la formation et celles exigées¹.

Le questionnaire nous semblait un bon complément à l'entretien, puisqu'il permet d'aborder avec précision la question des qualifications.

I.2. Profil²

Nous avons sélectionné des vendeuses avec des profils les plus différents et intéressants possible. La première, une femme de 24 ans, a obtenu son certificat de formation professionnelle (CFC) de gestionnaire de vente en 1996-97, elle a été successivement adjointe gérante (chaîne de magasins de vêtements masculins), cheffe de rayon (chaîne de magasins de vêtements), et occupe actuellement un poste de vendeuse caissière dans une succursale de la même chaîne.

La seconde est une femme de 43 ans, elle a obtenu son CFC de vendeuse en 1976, a occupé divers emplois (10 ans comme gouvernante d'économat aux cuisines d'un grand hôpital), et depuis 13 ans est vendeuse qualifiée dans une grande surface.

Enfin, la troisième personne interviewée, est une femme de 27 ans, qui a fait un apprentissage de coiffeuse, mais n'a jamais exercé cette profession. Elle a travaillé dans un petit magasin d'alimentation (géré par ses parents), a été caissière dans une grande surface, puis dans un grand magasin haut de

¹ Voir annexe 1

² Voir annexe 2, profils détaillés.

gamme, où elle occupe depuis peu un poste de caissière à la cafétéria du personnel.

En interviewant une vendeuse avec de nombreuses années d'expériences, nous nous intéressions à son analyse de l'évolution, sa perception des changements intervenus dans le travail de la vente. Ensuite, une femme qualifiée ayant débuté récemment, même si elle n'a pas la perspective du long terme sur l'évolution du travail, pouvait par contre nous faire part de son impression sur le contenu de la formation qu'elle a achevée depuis peu et les activités effectuées au quotidien. Enfin, un entretien avec une vendeuse auxiliaire nous a paru indispensable, puisque n'ayant pas suivi de formation spécifique dans la vente, elle pouvait nous rendre compte de la manière dont elle s'est formée "sur le tas". Enfin, étant généralement engagées à temps partiel, les vendeuses auxiliaires sont souvent les premières à expérimenter les nouvelles modalités de travail (travail sur appel, polyvalence, flexibilité).

Cet échantillon est limité, mais il rend compte des différentes réalités qui composent la branche de la vente. Il est vrai que pour avoir une idée plus précise des changements intervenus, mais surtout de leur ampleur, il faudrait effectuer une étude approfondie, avec un échantillon beaucoup plus large.

II. APERÇU DE LA SITUATION DE L'EMPLOI ET DU TRAVAIL DANS LE SECTEUR DE LA VENTE

Avant de présenter les résultats de notre recherche, il nous paraît important de présenter brièvement le contexte économique dans lequel s'inscrit notre étude, et plus précisément le secteur tertiaire et la branche du commerce. En outre, il nous semble indispensable de préciser les notions de "qualifications", "qualités" et "compétences", largement débattues par les sociologues du travail, et que nous avons utilisées dans cette recherche.

II.1. Contexte

Les années 1990 voient l'économie suisse comme celle des autres pays entrer dans une phase de restructurations. Si le système économique est affecté par des réorganisations d'ampleur, tous les secteurs ne sont pas touchés de la même manière et avec le même degré. Dans le domaine du travail rémunéré, le maître mot de la réorganisation est la flexibilité, et notamment la flexibilisation du temps de travail. Aux cours des dix dernières années, la volonté patronale, de plus en plus marquée, de réduire au maximum les coûts salariaux, afin de réaliser l'impératif de rentabilité qui est imposé à tous les secteurs, s'est traduite d'une part par des licenciements massifs et d'autre part par le développement de formes de contrat de travail garantissant une

souplesse maximale. Concrètement, tout est fait pour que le temps de travail adhère aux besoins de l'entreprise : plus une minute qui ne soit pas productive³. Par ailleurs, la crise de l'emploi que notre pays connaît depuis la fin des années 1980 et le taux de chômage élevé ont produit une pression élevée sur la main d'œuvre. Le personnel de vente n'a pas été épargné. Toutes les vendeuses interviewées ont signalé cette forme de pression. Des propos de ce type semblent fréquents : “ si vous n'êtes pas contente, il y en a dix comme vous qui attendent derrière la porte ”.

Le secteur tertiaire

L'évolution du nombre d'emplois dans le secteur tertiaire n'est pas tout à fait la même que celle de la branche du commerce de détail en particulier, toutefois deux éléments sont communs : la prépondérance de l'emploi féminin et l'augmentation du travail à temps partiel. La part des personnes employées dans le secteur tertiaire connaît une augmentation constante depuis plusieurs années : en 1996, 67,2% de la population active travaille dans le secteur des services contre 64,1% en 1991 et 56,7% en 1985⁴. Si les services constituent un secteur d'activité mixte dans le sens où les proportions féminine et masculine avoisinent la moitié des actifs du secteur, la plupart des femmes actives travaillent dans ce secteur. En 1996, 80,6% des femmes actives sont occupées dans les services contre 16% dans l'industrie. Chez les hommes, les proportions sont respectivement de 57,5% et de 36,9%.

Toutes les études l'attestent⁵, le temps partiel est une modalité d'emploi féminine qui s'est fortement accrue au cours des années 1990. Entre 1991 et 1999, la proportion des femmes employées à temps partiel est passée de 49,1% à 54,7% et celles des hommes de 7,8% à 9,5%⁶.

La seconde caractéristique du secteur tertiaire est la proportion croissante de postes de travail à temps partiel. Alors qu'en 1985, dans l'ensemble du secteur tertiaire, 35% des femmes travaillaient à temps partiel, dix ans plus tard cette proportion est de 45%. Chez les hommes, durant la même période, la proportion est passée de 7,4% à 9,2%. En 1999, dans le personnel des services et de la vente, plus de 60% des femmes actives sont occupées à temps partiel, alors que moins de 5% des hommes sont dans cette situation⁷.

³ Isabelle Billiard, “ Les temps cassés. Temps humain, temps productif. Les enjeux des années 1980-1990 ”, *Revue française des affaires sociales*, n°3, juillet-septembre 1998, pp. 89-105.

⁴ Annuaire statistique de la Suisse 1998, p. 140.

⁵ Béatrice Despland (dir.), *Femmes et travail*, Lausanne, Réalités sociales, 1991 ; Claire Jobin, *La discrimination sexuelle*, Lausanne, Editions d'En Bas, 1995, *Vers l'égalité, La situation des femmes et des hommes en Suisse. Deuxième rapport statistique*, Berne, OFS, 1996.

⁶ *Actualités OFS, Sake-News*, n° 5/99, communiqué de presse ESPA 1999, octobre 1999.

⁷ *Actualités OFS, Sake-News*, n° 5/99, communiqué de presse ESPA 1999, octobre 1999.

La branche du commerce de détail

La branche du commerce de détail occupe environ 10% de la population active. Les effectifs ne cessent toutefois de diminuer : de 1991 à 1996, le nombre de personnes travaillant dans une entreprise du commerce de détail, à temps partiel ou à temps complet, est passé de 376'000 à 358'000⁸. Au cours de cette même période, l'emploi à plein temps a diminué au profit de l'emploi à temps partiel. Enfin, cette branche est un domaine d'activité féminin puisque la proportion féminine dans la branche s'élève à deux tiers de l'effectif total.

En résumé, le secteur tertiaire et notamment la branche du commerce de détail sont des secteurs très féminisés, où le travail à temps partiel est très répandu. Malheureusement, les données statistiques sur le temps partiel ne disent pas dans quelle mesure ces emplois à temps partiel sont fixes (avec un salaire mensualisé) ou auxiliaires (avec un taux d'activité variable selon les besoins de l'entreprise)⁹. De plus, il est très difficile de distinguer entre travail à temps partiel choisi ou contraint. En effet, le domaine du commerce de détail a tendance à offrir de moins en moins de possibilités d'occuper un poste à plein temps, de nombreuses vendeuses doivent se contenter d'un temps partiel, espérant souvent voire augmenter leur temps de travail par la suite. Cette remarque illustre clairement une des manifestations de la flexibilité imposée sur le marché du travail rémunéré. À côté du travail à temps partiel, il faut encore mentionner l'essor du travail sur appel, une modalité d'emploi qui renvoie à un contrat de travail qui ne précise ni la durée ni l'horaire de travail. L'employé-e attend que son employeur l'appelle pour venir travailler, l'horaire et le salaire peuvent donc varier fortement. Ce type de contrat est très répandu dans le domaine de la vente comme le laissent voir les enquêtes du syndicat Unia effectuées dans le canton de Vaud et de Neuchâtel ainsi que la littérature sociologique¹⁰.

Enfin, il faut rappeler que les emplois à temps partiel comportent de nombreuses discriminations, la plus frappante étant que l'assurance au deuxième pilier est subordonnée au montant annuel du salaire, c'est-à-dire qu'en dessous du salaire de coordination¹¹ le/la salarié-e est exclu-e du deuxième pilier ou ne touchera qu'une maigre rente au moment de la retraite.

⁸ Annuaire statistique de la Suisse 1998, p. 152.

⁹ Il faut définir le travail auxiliaire, car ce statut d'emploi peut renvoyer soit à un travail avec un salaire horaire, soit à un emploi "fixe" dont l'horaire de travail ne varie pas selon les besoins de l'entreprise. Le statut d'auxiliaire ne doit pas être confondu avec le travail sur appel, qui est une modalité d'emploi dans laquelle le personnel engagé avec un statut auxiliaire va travailler lorsque l'employeur l'appelle. Nous y reviendrons ultérieurement.

¹⁰ Sabine Masson, *Le travail féminin dans le collimateur de la flexibilité. Mutation de l'organisation du travail et permanence des divisions de sexe*, Université de Lausanne, Lausanne, 1998 ; Margaret Maruani, Chantal Nicole, *Au labeur des dames, métiers masculins et emplois féminins*, Paris, Syros/alternatives, 1989, *Coordination UNIA-Vaud, "Faut pas exagérer"*, décembre 1999.

¹¹ En 2000, le montant du salaire de coordination est de Frs 24'120.--, dès le 1er janvier 2001, il est passé à Frs 24'720.--

Situation des femmes sur le marché du travail rémunéré

En Suisse, la proportion des femmes actives est en progression constante depuis plus de trente ans. À la fin des années 1990, les femmes représentent 44% du total de la population active occupée. En dépit de l'augmentation du nombre des femmes actives, force est de constater la persistance de nombreuses inégalités entre les femmes et les hommes. À côté d'anciennes formes de disparités, comme les écarts de salaires¹², la ségrégation horizontale et verticale¹³, de nouvelles inégalités ont vu le jour : le surchômage et le sous-emploi féminins. Depuis plusieurs années, le taux de chômage féminin est systématiquement supérieur à celui des hommes, alors que la proportion des femmes parmi la population active est on l'a vu, inférieure à la part masculine. Le sous-emploi, qui selon l'Office fédéral de la statistique (OFS) connaît une progression importante dans notre pays, est une notion qui renvoie aux personnes travaillant moins de 35 heures par semaine, alors qu'elles aimeraient pouvoir compter davantage d'heures à leur actif. Les résultats de l'Enquête Suisse sur la Population Active, réalisée annuellement par l'OFS montrent que le sous-emploi frappe d'abord les femmes¹⁴.

Une grande partie des inégalités constatées peuvent être expliquées par la division sexuelle du travail qui structure l'ensemble des sociétés et qui renvoie à la répartition des activités productives (travail rémunéré) et des activités reproductives (ménage, éducation et soins aux enfants) entre les sexes. Non seulement les femmes sont assignées prioritairement à la sphère domestique, mais les activités accomplies par les unes et les autres sont hiérarchisées : ainsi la valeur sociale qui est accordée au travail des femmes est toujours moindre que celle qui est associée aux activités effectuées par les hommes. Comme d'autres institutions sociales, le marché du travail rémunéré est structuré par la division sexuelle du travail entre les sexes, qui se recompose en permanence au gré des transformations sociales.

II.2. Qualifications, compétences et qualités : quelques définitions préliminaires

Dans le cadre de cette recherche, nous avons été confrontées, à la question des qualités acquises et requises pour exercer les métiers de la vente, à plusieurs

¹² Yves Fluckiger, José Ramirez, Analyse comparative des salaires entre les hommes et les femmes sur la base de la LES 1994 et 1996, Université de Genève, 2000. Selon les auteurs, les femmes gagnaient 23,8% de moins que les hommes en 1994, écart qui s'est réduit à 23,2% en 1996.

¹³ Le terme de ségrégation professionnelle selon le sexe se réfère au fait que la distribution des femmes entre les différents secteurs économiques, branches d'activité, métiers ou positions hiérarchiques diffère de celle observée parmi les hommes. Il existe peu de professions où la proportion des deux sexes correspond à celle que l'on trouve dans la population active, et la plupart des femmes sont concentrées dans les positions hiérarchiques inférieures.

¹⁴ "Un salarié sur quatre privé de deuxième pilier parce qu'il ne gagne pas assez", *Le Temps*, 17.03.2000. selon l'auteur de l'article, 83% des personnes en sous-emploi sont des femmes.

reprises et notamment lors que nous nous sommes penchées sur les changements intervenus dans ces professions.

Comme la signification des mots varie fortement selon le point de vue adopté, il nous paraît nécessaire de préciser dans un premier temps le vocabulaire utilisé dans ce rapport. En outre, et en lien avec ce qui précède, il nous semble également important d'attirer l'attention sur le glissement sémantique qui s'est opéré depuis le début des années 1980, ainsi que sur les enjeux qui le sous-tendent. Depuis ce moment, la notion de compétence tend en effet à remplacer progressivement celle de qualification, et actuellement, le terme de compétence est mobilisé tant par les chercheurs que par les directions d'entreprise. Il n'est pas rare d'entendre ou de lire des expressions comme "bilan de compétences", "référentiels de compétences". La branche de la vente n'est pas épargnée par cette évolution.

Les définitions que l'on trouve dans les dictionnaires de la langue française montrent de nombreux points communs entre les deux termes. De fait, il n'est pas aisé de distinguer clairement la qualification de la compétence puisqu'elles convergent vers une seule idée, celle d'aptitude et d'habilitation, c'est-à-dire d'un processus conventionnel par lequel on confère à quelqu'un le droit ou la valeur pour faire quelque chose. Si pendant longtemps, les deux notions ont été utilisées comme des équivalents dans le langage courant, elles sont au cours des dernières années devenues des concurrentes, et actuellement le terme de compétence prédomine largement.

La logique qualification

En sociologie du travail, la qualification n'est pas le simple reflet de la compétence, la notion renvoie à un jugement social, et plus précisément à un jugement de valeur sur de la valeur. Le processus de qualification consiste en fait à mettre en rapport des deux catégories de qualités : celles qui sont acquises par les travailleurs/euses (à travers la formation et l'expérience) et celles qui sont requises par les postes de travail (en fonction de la division sociale et technique du travail). La différence fondamentale entre la qualification et la compétence réside dans la nature des référents invoqués. La définition des qualifications repose sur une dimension collective ("je suis qualifié par rapport à d'autres travailleurs") et comporte une idée de gradation. La compétence se décline davantage dans le registre de l'identité ("je suis compétent ou je ne le suis pas"). Au centre de la logique qualification figure l'idée de justifier pourquoi les salarié-e-s ne reçoivent pas tous le même salaire. Il faut donc un signe distinctif d'une catégorie à l'autre pour mériter une distinction sur le marché de l'emploi. La durée et le niveau de formation constituent les critères de hiérarchisation des qualifications les plus courants. La classification des différentes catégories de travaux repose ainsi sur des critères que l'on peut définir comme arbitraires et relatifs. C'est la raison pour laquelle les qualifications sont l'enjeu d'un contrôle collectif

(par les syndicats ou les associations professionnelles). En effet, plus le jugement est explicité et contrôlé collectivement, plus il aura de chances d'être négociable et discutable. La définition des qualifications est donc un enjeu fondamental.

La logique compétence

Dans les années 1980, l'on assiste dans le domaine de la recherche à des tentatives de redéfinition du travail en termes de "compétences mobilisées". Ces démarches ont lieu dans une période qui se caractérise par la généralisation des nouvelles technologies et l'essor des politiques économiques néolibérales. Ces compétences renvoient à trois catégories de savoirs : les savoirs au sens strict du terme, les savoir-faire, les savoir être. Force est toutefois de constater que ces catégories demeurent floues. S'il n'existe pas d'unanimité sur la définition des compétences, il y a en revanche unanimité pour remplacer la notion de qualification par celle de compétence. Cette évolution sémantique s'accompagne de la remise en cause du modèle de gestion des emplois fondé sur le niveau scolaire. Longtemps considéré comme l'étalon de mesure d'une quantité de connaissances explicites, formelles et mesurables, le niveau de formation apparaît désormais aux yeux de nombreuses personnes comme périmé.

Si l'on s'intéresse maintenant aux pratiques de gestion de la main d'œuvre qui apparaissent au même moment, on constate la généralisation des entretiens d'évaluation individuels et la progression de grilles de classification "à géométrie variable". Dans un nombre croissant de domaines d'activité, l'évaluation des salarié-e-s consiste dans un examen oral avec le/la supérieur-e hiérarchique. Le talent et la performance individuels sont placés au centre des négociations salariales et la progression des carrières ne dépend plus d'une grille salariale négociée entre les partenaires sociaux, mais de l'évaluation des compétences. De tels outils permettent la flexibilisation et l'individualisation des salaires et le résultat concret est la disparition progressive du réajustement au coût de la vie dans les hausses de salaire au profit du salaire au mérite (ou à la performance).

En résumé, nous opterons dans ce rapport pour le terme de qualification chaque fois que nous ferons référence aux qualités acquises et requises.

Naturalisation des qualités dans les métiers féminins

La distinction entre les qualifications et les qualités est au cœur du processus de dévalorisation sociale des métiers féminins comme l'ont montré plusieurs recherches¹⁵. En d'autres termes, ce processus consiste à naturaliser certaines qualités requises par les métiers féminins. Ce sont les employeurs et/ou les responsables des ressources humaines qui font implicitement ou explicitement

¹⁵ Danièle Kergoat, *Les ouvrières*, Paris, Le Sycomore, 1982. Margaret Maruani, Chantal Nicole, op. cit., Danièle Kergoat et al., *Les infirmières et leur coordination*, Paris, Ed. Lamarre, 1992. Angelo Soarés (1996a), Angelo Soarés (1997).

la distinction entre les qualifications et les qualités. En raison de la division sexuelle du travail qui structure la société, certaines qualifications (dans le sens d'aptitudes) requises par les activités féminisées sont considérées comme des qualités "naturelles" (dans le sens où elles sont associées à la nature féminine) et le travail féminin est alors considéré comme un travail au rabais. N'étant pas reconnues, les aptitudes ne sont pas rémunérées¹⁶. À titre d'exemple, prenons les qualités de présentation et d'accueil privilégiées dans le secteur tertiaire. Toutes deux sont des qualités que toute jeune fille se doit d'avoir acquises durant ses années de socialisation ; elles ne sont donc pas enseignées, mais sont considérées comme des qualités spécifiquement féminines et non des qualifications, et à ce titre ne sont pas rémunérées à leur juste valeur.

Si nous prenons, à titre de comparaison, une qualité dite masculine : la force physique¹⁷. Dans les métiers masculins qui demandent cette qualité, la force physique est reconnue et rémunérée ; lorsque cette même qualité est transposée dans un métier féminisé ou exercée par des femmes, elle n'est qu'exceptionnellement valorisée et rémunérée. Les travailleuses interviewées ont signalé devoir faire preuve de force physique, notamment pour l'une d'entre elles qui soulève régulièrement des fromages de 36 kilos, et quotidiennement plusieurs dizaines de fromages de 8 kilos. Pourtant, cette qualité n'est pas relevée dans les évaluations régulières auxquelles elle est soumise.

La branche de la vente emprunte et importe sans les reconnaître des qualifications acquises dans un autre univers que celui de la formation professionnelle, c'est ainsi que s'opère le processus de dévalorisation sociale du travail féminin¹⁸.

¹⁶ Les qualités sont repérées (comme des qualités nécessaires pour exercer une profession de la vente), puis niées (car non reconnues comme des qualifications).

¹⁷ Si la force physique apparaît comme inhérente à la nature masculine, elle est pourtant construite socialement. Acquisée au cours de la socialisation, elle est ensuite renforcée par l'ensemble des activités que les garçons font pour adhérer au modèle masculin.

¹⁸ Margaret Maruani, *Travail et emploi des femmes*, Paris, éd. de la découverte, 2000, p.44.

III. RESULTATS DE LA RECHERCHE

Dans cette partie du rapport, nous nous appuyons en grande partie sur les entretiens effectués auprès des vendeuses. La littérature secondaire nous permet de corroborer ces informations.

III.1. Formation reçue, qualités attendues

Nous avons été confrontées à trois catégories différentes de professions de la vente : les “ vendeuses ”, les “ gestionnaires de vente ” et les “ caissières ”. Les deux premières professions font l'objet d'une formation, sanctionnée par un CFC, la troisième fonction ne requiert pas de formation spécifique, mais est, la plupart du temps, apprise “ sur le tas ”. Ces métiers peuvent être exercés par des personnes qualifiées dans la branche (CFC) ou non. Précisons enfin que la formation de “ gestionnaire de vente ” n'existe que depuis 1993¹⁹. La formation des métiers de la vente est de courte durée (2 à 3 ans) et n'offre pas beaucoup de possibilités de perfectionnement. Les branches enseignées²⁰ pour le métier de vendeuse/vendeur sont nombreuses et variées : techniques de la vente, gestion d'entreprise, calcul, français, allemand ou italien, informatique (traitement de texte), instruction civique et connaissances économiques. À cela s'ajoutent pour les futur-e-s “ gestionnaires de vente ”, les techniques quantitatives de gestion, le droit commercial et la connaissance de la marchandise.

À côté des branches théoriques, certaines “ qualités ” sont implicitement requises pour exercer cette profession : bonne présentation de soi, disponibilité, amabilité, serviabilité, patience, ponctualité, discrétion, doigté, ordre, précision, propreté, facilité d'expression, intérêt pour le contact, tact, souplesse, sens psychologique, résistance au stress²¹, etc. Est-ce que ces qualités sont reconnues comme des qualifications et le cas échéant rémunérées ? Nous en doutons fortement car lorsque nous avons posé la question des “ qualifications ” nécessaires, les vendeuses ont elles-mêmes mis en avant des qualités plutôt que leurs qualifications professionnelles. Parmi celles qui sont revenues de manière récurrente figurent le sourire, l'amabilité, la bonne humeur : “ Alors euh, c'qu'ils attendent de moi c'est déjà d'être souriante, aimable avec les clients ” (vendeuse n°2), l'ordre et la propreté : “ C'est ça notre travail, nettoyer notre caisse que ce soit toujours propre... ” (vendeuse n°3) ; la rapidité “ Ah non, ben à la caisse il y a pas 50'000 choses, c'est avoir le sourire, travailler rapidement, et pas faire d'erreurs de caisse. ” (vendeuse n°3). Enfin, reviennent également souvent la disponibilité et la flexibilité : “ [...] et puis de surtout être disponible, de pouvoir être là quand

¹⁹ cf. brochure des métiers de la vente, CERD, CCO/ASOSP/SR, juin 1994.

²⁰ Voir fiches infOP juin 1999, “ vendeur/vendeuse ” et “ gestionnaire de vente ”.

²¹ Pour les caissières, la charge mentale est importante car elles doivent parfois travailler rapidement sans faire d'erreurs

ils veulent. Sinon les autres critères, n'importe qui peut être caissière” (vendeuse n°3).

On peut donc considérer que, dans l'ordre d'importance des qualifications requises, les qualités associées à la nature féminine prédominent sur les qualifications professionnelles, tant dans les propos des travailleuses que des employeurs²². Ce processus de naturalisation des qualités rend compte du niveau extrêmement bas des salaires dans la branche. C'est une preuve évidente du fait que les qualifications requises ne sont pas reconnues à leur juste valeur, alors qu'elles sont indispensables pour exercer ce métier et qu'elles devraient être rémunérées. Mais la reconnaissance des qualités ne saurait se fonder sur les entretiens d'évaluation individuels, elle doit faire l'objet d'une négociation collective, dans laquelle les salariées sont partie prenantes.

Un autre élément qui doit être souligné a trait aux changements qui ont affecté la profession ces dernières années : l'augmentation des cadences, l'essor de la polyvalence, l'obligation de prendre en charge le travail précédemment effectué par d'autres, etc. Dans certains cas, la formation professionnelle n'est plus jugée – par les vendeuses elles-mêmes – indispensable pour travailler dans la branche :

Puis moi quand j'ai eu un entretien, y a pas longtemps de ça, c'est-à-dire samedi [29 juillet 2000], on m'a dit oui mais ça vaut pas la peine des fois d'avoir un CFC et puis de pas pouvoir prouver ses capacités. Si vous arrivez pas à montrer de quoi vous êtes capable, donc c'est pas impossib..., c'est pas une obligation d'avoir un CFC. Y'en a qui n'ont pas de CFC et qui sont capables d'arriver à faire quelque chose. Bon ben ça c'est des réponses de chef de rayon, en tout cas à la Placette, les autres je sais pas. (vendeuse n° 2)

Par ailleurs, le patronat recourt de plus en plus à du personnel auxiliaire non qualifié. On peut donc se demander si la formation de vendeuse ne va pas disparaître peu à peu, remplacée progressivement par celle de gestionnaire de vente. Or celle-ci apparaît davantage destinée au personnel d'encadrement (petit encadrement). Nous assisterions donc à un renforcement de la division du travail avec d'une part un personnel peu ou non qualifié (sans CFC), travaillant sur appel, flexible et précaire, et d'autre part le personnel d'encadrement qualifié (avec CFC de gestionnaire de vente) et fixe. La revalorisation des apprentissages dont parle avant tout le patronat (création de la maturité professionnelle et développement des Hautes Ecoles Spécialisées),

²² Voir feuille infOP vendeur/vendeuse

signifierait selon cette hypothèse, la revalorisation d'une partie des métiers de la vente au détriment des autres. Un système de formation à deux vitesses !

Rappelons que notre propos n'est pas de faire une étude de la relation entre formation et emploi, mais d'observer comment les travailleuses et les travailleurs mobilisent les qualifications acquises et requises, et les faire reconnaître au niveau du salaire. Bien entendu, il faudrait un échantillon plus large de vendeuses ayant effectué leur formation à des époques différentes pour pouvoir développer cet aspect.

III.2. Statut d'emploi

Les vendeuses que nous avons rencontrées ont des contrats à durée indéterminée. Leur contrat de travail est écrit et le taux d'activité y est précisé. L'enjeu se situe davantage autour du statut détenu : vendeuse fixe ou auxiliaire. Il existe maintenant des contrats hybrides comme le contrat sur appel où figure toutefois un taux d'activité. La tendance semble être à l'embauche de personnel avec un statut d'auxiliaire. Payé à l'heure, vacances comprises dans le salaire horaire, ce personnel est flexible à merci :

Non, non, j'ai demandé fixe parce qu'ils ont tendance à beaucoup demander d'auxiliaires. on est 40 employées, il doit y avoir 5 fixes, tout le reste c'est des auxiliaires. [...] ben c'est-à-dire, un auxiliaire, on peut le faire venir 4 heures de temps, 12 heures de temps, un jour, quatre jours, cinq jours, six jours, sans jour de congé, à la guise du gérant (vendeuse n°1)

Le flou qui règne autour de la notion d'auxiliaire (salaire horaire, mais avec des horaires de travail fixes, ou travail sur appel) est utile au patronat, qui s'assure une main d'oeuvre flexible et modulable. Le passage au statut d'employée fixe est un enjeu important pour les vendeuses considéré la plupart du temps comme une promotion.

III.3. Conditions de travail

Taux d'engagement

Les contrats de travail avec horaire fixe (à plein temps) tendent à être remplacés par des contrats de travail à temps partiel ou des contrats d'auxiliaire. On assiste au développement du travail sur appel, où le nombre d'heures de travail peuvent fortement varier d'une semaine à une autre, selon les besoins de l'entreprise. Pour rassurer les vendeuses dont le volume d'heures travaillées est réduit, on leur annonce un taux d'activité qui n'est souvent pas respecté :

TRANSFORMATION DU TRAVAIL DES VENDEUSES DANS LES GRANDS MAGASINS

Elle avait demandé d'avoir un travail à 80% fixe ou 100% et le gérant lui avait dit non, qu'on pouvait la mettre auxiliaire sur papier et qu'on lui promettait 80% fixe ou 100% fixe, on lui avait promis oralement et puis

au bout du compte on lui mettait une journée, deux jours, deux jours et demi, et elle a dû se mettre en maladie réelle ou non réelle, je ne sais pas, pour partir et trouver autre chose, mais c'en est à un point où quand on a besoin de vous on vous demande mais quand on n'en a plus besoin on les fait plus travailler, en tout cas quand on est auxiliaire, il y a beaucoup de patrons qui promettent... (vendeuse n°1)

L'illusion d'un temps partiel fixe empêche les vendeuses de revendiquer un autre type de contrat.

Une enquête plus approfondie permettrait de quantifier le travail sur appel, qui varie encore beaucoup d'un magasin à l'autre (dans les entretiens effectués montrent une grande diversité : si c'est déjà une pratique courante pour certaines grandes surfaces, elle est encore rare dans d'autres grands magasins.

Horaires, temps de travail

Le temps est devenu une question centrale, c'est la préoccupation de toutes les directions : horaires, heures d'ouverture, temps morts, travail du soir et du week-end. La tendance est à l'intensification du travail : le nombre d'activités à accomplir pendant un laps de temps donné ne cesse d'augmenter, et tous les temps morts doivent disparaître :

Autrement bon, la seule chose c'est euh, que vous pouvez pas vous asseoir 5 minutes, c'est tout le long faire quelque chose. S'il y a pas un client, c'est autre chose, il faut toujours couper (vendeuse n°2)

En outre, le patronat fait pression pour un allongement du temps de travail (nocturnes, ouvertures dominicales, mais aussi heures supplémentaires). Enfin, est de plus en plus souvent demandé un personnel disponible et flexible, dans le cas du travail sur appel notamment, la disponibilité du personnel est totale.

Flexibilité

Les plans de travail ne sont connus que quelques jours à l'avance (entre 3 jours et 1 semaine) et ne sont la plupart du temps pas respectés en ce qui concerne le personnel auxiliaire. Ainsi les horaires peuvent être modifiés une demi-journée à l'avance :

Ben soit ça peut être une demi-heure avant la fin de la journée [pour le lendemain], soit le matin. Oui, pour le lendemain, vous êtes convoquée à 6h30 le soir, on ferme à 7h, écoutez il y en a une qui a téléphoné, elle

TRANSFORMATION DU TRAVAIL DES VENDEUSES DANS LES GRANDS MAGASINS

est malade, elle peut pas venir demain, est-ce que vous pouvez venir, parce qu'il y a que vous, de toute façon ils nous prennent toujours pour que de toute façon on puisse pas dire non, vous savez vous êtes la seule qui a congé, on a besoin de vous et tout... Ou alors, ils téléphonent à la maison, le matin à 7h30 comme ça 8h, pour être sûr qu'ils nous trouvent, faudrait venir cet après-midi pour dépanner (vendeuse n°3)

Durant le troisième entretien (qui a lieu l'après-midi), nous avons été interrompues à deux reprises par le téléphone. On demande à la caissière de prolonger son horaire du lendemain matin, elle ne peut pas car elle a déjà prévu d'autres activités, elle devra insister plusieurs fois pour ne pas devoir travailler le lendemain. Durant ces deux appels téléphoniques, on lui demande aussi d'accepter de faire deux samedis de suite, ce qu'elle accepte.

Les vendeuses sur appel sont donc flexibles à merci, mais ne peuvent pas de leur côté modifier leurs horaires de travail. La flexibilité ne va que dans le sens du patron, ce qui est ressenti par certaines comme une injustice :

Parce que en général, quand eux ont besoin, on doit être à disposition, mais si nous on demande un jour de congé, alors là y'a euh, on répond ben écoutez ça va pas, parce qu'on a personne pour vous remplacer. Mais quand on doit remplacer quelqu'un qui est malade, ben on est toujours là à disposition. C'est ça que je trouve un peu dégueulasse, parce que bon, quand on est là, euh, quand j'ai travaillé [dans une grande surface], c'est vrai qu'au début je disais toujours oui, oui, oui, et pis après ils profitent, ils voient que celle-là elle dit jamais non, et puis après quand on dit non une fois, alors là vous avez pas envie de travailler, tout de suite ils nous font la remarque (vendeuse n°3)

Par ailleurs, des horaires aussi instables sont difficilement compatibles avec une vie sociale et familiale, et surtout la présence d'enfants en bas âge.

Heures supplémentaires et travail gratuit :

Un autre élément caractéristique est le flou qui règne entre les horaires d'ouverture du magasin, les horaires de travail indiqués sur le contrat de travail (ou oralement) et la présence effective des vendeuses selon les plages horaires définies par l'entreprise. En raison de l'écart entre horaires de travail et plages horaires de l'entreprise, il arrive souvent que le personnel de vente effectue jusqu'à une demi heure de travail supplémentaire par jour non compensée en temps ou en argent. Il s'agit des minutes exigées avant et après l'horaire d'ouverture des magasins, et c'est surtout lors des rangements, des nettoyages en fin de journée ou de semaine que ce temps dépasse largement ce qui a été prévu par l'entreprise. Si la vendeuse reste sur son lieu de travail au-

delà de l'heure prévue, elle n'est pas rémunérée. Ainsi, chaque semaine, certaines vendeuses “ offrent ” du travail à l'entreprise. :

Oui, ça ferme à 8 heures tous les jeudis. Alors quand vous en sortez, c'est 8 heures et demie presque. On est payée jusqu'à 8 heures et quart. Le reste c'est pour le patron qu'on le donne, et chaque mois j'ai une heure et demie, deux heures où c'est marqué non payé (vendeuse n°2)

A côté de ce travail gratuit, le personnel de vente effectue régulièrement des heures supplémentaires, surtout lorsqu'il a des responsabilités, même si celles-ci sont légères. Les vendeuses “ fixes ” sont compensées en temps, pour autant qu'elles n'aient pas un statut de cadre (qui, dans ce cas, donne son temps à l'entreprise en contrepartie de responsabilités accrues ou de statut élevé). Par contre, en ce qui concerne le personnel payé à l'heure (auxiliaire et/ou sur appel), l'idée même d'heure supplémentaire n'existe pas. C'est donc un enjeu de taille pour le patronat, puisque la notion d'heure supplémentaire disparaît dans le cadre du travail sur appel : chaque heure effectuée est rémunérée au même tarif. Contrairement aux heures supplémentaires qui peuvent devenir un enjeu de négociation, lorsqu'elles sont trop nombreuses (augmentation du taux d'engagement, augmentation du personnel), le travail sur appel ne connaît quasi pas de limites supérieures : “ Ils peuvent très bien nous faire travailler une semaine 20 heures et puis la semaine d'après 42 heures ” (vendeuse n°3).

Salaires

Le niveau des salaires est extrêmement bas, puisqu'il n'y a pas de minima pour la profession :

Alors, tout dépend, il y en a certains qui sont payés, bon vu que j'étais cheffe, je connais un peu les salaires, mais ça varie. il y a certaines personnes qui étaient, qui bossaient très très bien, qui avaient 50 ans, je voyais des salaires de 14 francs de l'heure, et il y en a certaines qui auront un CFC de vendeuse qui font 10 fois moins qu'elle, auront 18 francs l'heure [...] non il n'y a aucun de salaire de base, donc vous pouvez très bien payer une vendeuse 1900 francs à 100% (vendeuse n°1)

Les propos des vendeuses semblent conforter cette remarque, puisque chacune a présenté sa situation comme exceptionnelle, dès lors que son salaire est plus élevé que la moyenne. Comme l'a montré l'étude BASS²³, les niveaux extrêmement bas des salaires dans la vente renforcent la tendance à la

²³ Tobias Bauer, *Structure et évolution des salaires dans le commerce de détail et l'hôtellerie - restauration*, BASS, Berne, septembre 1999.

TRANSFORMATION DU TRAVAIL DES VENDEUSES DANS LES GRANDS MAGASINS

précarisation puisque, nous l'avons déjà souligné, les postes fixes à plein temps tendent à être remplacés par des poste d'auxiliaire à temps partiel.

Le salaire dépend de facteurs objectifs : niveau de formation, ancienneté, mais aussi d'éléments plus arbitraires comme la négociation individuelle :

Alors en fait ce qui s'est passé c'est que quand j'étais cheffe de rayon, je gagnais 3'600 francs brut et lorsque j'ai demandé à partir [...] j'avais imposé mes conditions, j'ai dit je reste à 80%, mais à 80% de mon salaire actuel, ils ont un peu ronchonné mais ils voulaient me garder donc ils ont accepté, donc ce qui fait 2'900 francs (vendeuse n°1)

Le salaire des vendeuses “ fixes ” est mensualisé, alors que les “ auxiliaires ” sont rémunérées à l'heure. Ces salaires-horaires ne signifient en réalité pas grand chose, puisque, d'une part les vacances sont comprises dans le salaire versé et que d'autre part, les vendeuses sur appel, ont un revenu qui peut varier du simple au double :

Ben des fois, y'a des mois où j'avais Frs 1'000. --/1'200.-- net, des fois où j'arrivais à Frs 1'700.--. Si vraiment des mois, où je travaillais beaucoup, beaucoup, surtout novembre-décembre, où là on doit faire beaucoup d'heures, je pouvais arriver à Frs 2'200. --/2'500.-- . Donc tout dépend les mois qu'on travaille. (vendeuse n°3)

Assurances sociales

Le statut d'auxiliaire pose la question plus générale du travail féminin à faible taux d'activité (temps partiel souvent inférieur à 50%) ne donnant pas droit aux mêmes prestations sociales que le travail à plein temps. Les emplois à temps partiel réduit s'accompagnent de nombreuses discriminations, la plus frappante étant que la cotisation au deuxième pilier est subordonnée à un salaire annuel et qu'en dessous du salaire de coordination, la salariée ne cotise pas à la caisse de prévoyance professionnelle. A l'âge de la retraite, elles n'auront droit qu'à l'AVS. Dans le même ordre d'idées, en dessous d'un certain nombre d'heures de travail rémunéré par semaine, la salariée ne peut pas bénéficier d'une assurance accidents non professionnels. On assiste donc à la création d'une catégorie de travailleuses et de travailleurs, qui bien qu'ayant une activité rémunérée sont exclues d'une part des assurances sociales et dont le salaire ne permet pas de vivre dignement (“ working poors ”). A la flexibilité, s'ajoute donc une grande précarité sociale.

Promotion

La politique de promotion professionnelle repose sur des critères flous, arbitraires, variables selon les lieux de travail, et généralement mal connus des employées.

Les critères traditionnels, comme le niveau de formation, l'ancienneté ou l'expérience, ne permettent plus nécessairement d'obtenir une promotion. Dans ce sens, le CFC n'est plus indispensable :

[...] mais si on travaille bien et qu'on fait ses preuves, on peut grader. et le papier n'est pas, n'est pas si important que ce que je pensais. [...] pour eux, travailler bien, c'est-à-dire bosser à fond, sans penser aux, forcément, aux pauses, penser d'abord au travail. [...] par exemple, l'adjointe [...] qui a quand même à mon avis 30 employés sous ses ordres, elle n'a aucun CFC. Elle est venue il y a 8 ans en Suisse, elle ne connaissait pas du tout la langue, mais c'est une bosseuse, elle a commencé auxiliaire, vendeuse, cheffe et adjointe. Mais parce qu'elle bossait entre guillemets comme une folle. (vendeuse n°1)

En outre, l'adhésion du personnel à l'idéologie et à l'image de l'entreprise devient un critère déterminant. Cette adhésion se vérifie par les évaluations régulières du personnel, qui se fonde sur des critères " maison ". Pour une grande surface particulière, ils sont au nombre de six :

- esprit client (amabilité, sourire, etc.)
- esprit humain (collègues de travail)
- esprit produit
- esprit qualité (service clientèle, soins, ordre)
- esprit évolutif (est-ce que collaborateur accepte les évolutions introduites par l'entreprise, telles changement dans présentation des produits, des rayons, etc.)
- esprit stabilité (humeur) (vendeuse n°2)

Ainsi, pour obtenir une promotion, il faut adhérer à l'esprit d'entreprise, qui s'acquiert, dans certaines grandes entreprises, par des cours, comme nous le verrons ultérieurement.

Les critères d'évaluation étant souvent arbitraires, la promotion devient le lieu de toutes les tensions. Ainsi pour les vendeuses, la promotion implique très souvent la mobilité géographique. Il s'agit d'occuper un poste de travail dans un autre magasin, afin d'éviter les jalousies entre collègues. La mobilité est primordiale, puisque l'ancienneté par exemple ne suffit pas. C'est aussi une façon de montrer son implication dans l'entreprise. Pour les auxiliaires, la promotion équivaut souvent au passage à un contrat de travail fixe, ainsi que le passage d'un temps partiel à un temps plein.

La promotion (le fait d'assumer davantage de responsabilités) s'accompagne souvent d'une pression accrue sur le personnel, en terme de disponibilité et de sacrifices (vacances, vie sociale et familiale) :

Je faisais un bon travail en tant que cheffe mais je n'arrivais pas à assumer ma vie professionnelle et ma vie privée [...] je voulais pas risquer de perdre ma vie privée pour ma vie professionnelle, surtout qu'ils en demandaient trop[...] [j'étais] à 100% mais c'est-à-dire à la base 42 heures et demie, mais j'en arrivais à 50 heures, 52 heures et travailler parfois le soir, ou souvent le soir, à la maison, au travail, et puis, euh, les jours de congé parfois ça loupait, j'avais rien à dire (vendeuse n°1)

Dans nos entretiens, nous avons été confrontées à plusieurs reprises au phénomène suivant : le personnel obtient des responsabilités supplémentaires, qui lui sont présentées comme une promotion, mais le salaire reste inchangé. Nous associons ces pratiques au fait que la profession est largement féminisée, les travailleuses habituées à voir leurs qualifications non rémunérées, acceptent ces formes de promotion, alors que les hommes tendraient d'avantage à revendiquer une augmentation de salaire.

Formation continue

Des cours de perfectionnement sont mentionnés dans les documents de formation professionnelle, pourtant dans les faits, les vendeuses n'y ont que rarement accès. L'offre de cours est quasi nulle, et divers prétextes sont invoqués pour éviter que les travailleuses puissent obtenir ce qu'elles demandent (ce n'est ni le bon poste, ni le bon rayon) :

Bon, j'essaie de demander, disons quelque chose pour soit faire assistante cheffe de rayon ou des trucs comme ça. Alors, pour le supermarché, ça n'existe pas, secundo ils disent toujours on va voir, on va voir. Ça fait dix ans que j'attends et ça fait dix ans que je ne vois rien venir, c'est toujours par moi-même que je dois apprendre. Il n'y a aucun, disons, perfectionnement dans la vente. (vendeuse n°2)

Etroitement liée au système de promotion, la formation continue semble être décidée uniquement par la direction selon des critères flous, mais aussi en fonction d'objectifs à court terme : augmenter la productivité du personnel ou encore le faire adhérer à la culture d'entreprise.

Les employé-e-s d'un magasin haut de gamme, ont dû, par exemple, suivre un cours intitulé “ Une journée particulière ” (vendeuse n°3). Ce cours devait leur faire comprendre l'esprit dans lequel un client vient chez eux. Il vient avant tout se faire plaisir, pour lui ce doit être une journée particulière.

Ces cours sont aussi l'occasion de réaffirmer l'identité d'entreprise, et de rappeler au personnel sa chance de travailler dans ce magasin.

[Une fois] on a été faire un déjeuner [dans un restaurant haut de gamme], ils nous ont offert le déjeuner [...] pour nous montrer comment [ce restaurant] s'occupait de la clientèle, le euh, que nous aussi on avait une certaine clientèle et qu'on devait s'en occuper aussi d'une certaine manière (vendeuse n°3)

Ce type de formation, pour autant que l'on puisse parler de formation, n'est pas transposable ailleurs. Elle se situe donc assez loin d'un véritable perfectionnement professionnel, puisqu'elle n'équivaut pas à l'acquisition de qualifications.

En outre, l'impossibilité chronique d'obtenir des cours de perfectionnement pour les employées situées aux niveaux hiérarchiques inférieurs, confirme l'hypothèse faite plus haut, d'une nouvelle forme de division du travail. Ainsi, le personnel d'encadrement, ayant suivi une formation de gestionnaire de vente, peut accéder aux cours de formation continue ; en ce qui concerne les vendeuses (avec ou sans CFC), le patronat ne juge pas utile pour le patronat qu'elles soient mieux formées. Des mises à jour ponctuelles (cours pour utilisation de nouvelles caisses, par exemple) suffisent à ce que cette main-d'oeuvre soit efficace et productive.

Hiérarchie et contrôle hiérarchique

L'ampleur de la hiérarchie varie selon le magasin, dans les entretiens que nous avons menés, elle est très importante. Plusieurs niveaux interviennent, ce qui permet d'accentuer la pression sur le personnel, puisqu'en cas de problème, la voie hiérarchique est systématiquement utilisée :

Ah oui, de toute façon, il y a toujours quelqu'un qui, qui surveille, si ce n'est pas le chef de rayon, c'est le gérant qui vient, qui regarde et puis s'il y a quelque chose euh. Si la cheffe de rayon est là et puis qu'il y a le gérant qui a vu, il va dire à la cheffe de rayon, pour qu'elle vienne me le dire. Il ne me le dira pas en face [...] C'est les intermédiaires. Plutôt que de le dire en face, s'il me le dit en face, moi je lui réponds si oui ou non je le fais dans 5 minutes ou que je le fais dans la minute qui suit. Tandis que là, il y a l'intermédiaire (vendeuse n°2)

Par ailleurs, on constate une véritable coupure entre une direction, quasi abstraite, et une petite hiérarchie très présente (chef de rayon, chef de secteur, responsable, gérant) qui sert de tampon entre le personnel de vente et la direction : les critiques et les revendications des travailleuses concernant les conditions de travail n'atteignent que rarement la direction, ou le système de gestion.

TRANSFORMATION DU TRAVAIL DES VENDEUSES DANS LES GRANDS MAGASINS

En règle générale, les postes de direction et de gérants sont occupés par des hommes. Quant aux postes de chef-fe-s de rayons, on y trouve des femmes et des hommes. La tendance récente semble être à l'engagement d'un personnel d'encadrement jeune (plutôt masculin pour les postes de direction et de gérance, mixte pour l'encadrement intermédiaire) : considéré plus flexible, docile et malléable (plus à même d'adhérer à l'idéologie de l'entreprise) et plus productif. Les salaires moins élevés offerts aux jeunes, sont un attrait supplémentaire pour la direction des magasins.

Enfin, la hiérarchie intervient en permanence dans la surveillance du personnel, qui prend des formes diverses selon les magasins (poste de travail à proximité du bureau où travaille le personnel d'encadrement ; contrôle direct lors de passages dans les rayons ; contrôle du travail effectué via les caisses informatisées et les caméras de surveillance). Le personnel est surveillé, car il faut veiller à sa productivité ou encore à l'image qu'il donne du magasin.

Politique de gestion du personnel :

La politique de gestion du personnel est dure, la pression sur les vendeuses est constante, notamment par l'engagement de main d'oeuvre auxiliaire, ainsi que par le choix d'un encadrement jeune. Le système de promotion crée un climat de compétition généralisée au sein du personnel : division entre les employé-e-s jeunes et ancien-ne-s, entre auxiliaires et fixes, entre temps partiel et temps plein, entre les personnes rémunérées à l'heure et au mois, etc. Cette concurrence empêche toute forme de solidarité au sein du personnel, et est encore renforcée par la culture d'entreprise, qui prône les valeurs de la réussite individuelle.

Les tests d'aptitude, les évaluations régulières ou encore l'auto-évaluation constituent des formes de pression au rendement très fortes (il faut travailler vite et bien, en souriant et en faisant un bon chiffre d'affaires). Par certains côtés, on peut dire qu'il s'agit d'une politique de gestion du personnel par le stress. Enfin, la rotation du personnel est très importante, il est ancien au bout de deux ans :

C'est pratiquement dans tous les rayons, oui. Ben les anciens, il reste bientôt plus personne maintenant, et ils ont pas des responsabilités ou n'importe, ils font beaucoup de changement, c'est-à-dire ils tiennent une année, deux ans et puis après on les transmet ailleurs (vendeuse n°2)

[...] parce qu'on est plusieurs caissières, c'est moi qui suis la plus ancienne, donc c'est moi qui apprend aux autres. [...] je suis une des plus, oui, au bout de deux ans, on est l'une des plus anciennes là-bas (vendeuse n°1)

III.4. Pénibilité

De manière générale, la pénibilité au travail s'est accrue ces dernières années. Les facteurs sont divers, certains existaient déjà et ont été renforcés, d'autres se rajoutent et sont liés à l'évolution des professions de la vente.

Environnement :

Un certain nombre d'aspects liés à l'environnement de travail augmentent la pénibilité. Le chauffage et la climatisation. Dans les trois entretiens, la climatisation pose problème, il fait froid en hiver, trop chaud en été, enfin, l'air conditionné a une influence sur la santé des vendeuses :

La climatisation et le chauffage ne fonctionnent jamais dans les grands magasins [rires], c'est-à-dire, nous, ils ne fonctionnent pas. c'est-à-dire qu'en hiver, moi je travaille avec deux pantalons et deux paires de chaussettes, et l'hiver passé je voulais même travailler avec des gants, en voyant les bouts des doigts, tellement qu'il faisait froid et j'étais gelée. on m'a pas permis parce que ça faisait pas esthétique. ce qui est vrai, mais il faisait tellement froid que rester du matin jusqu'au soir. En hiver, le froid passe et la caisse est à côté de la porte, et les clients rentrent donc, le chauffage ne fonctionne presque pas, il y a du chauffage mais il y a des trous sur les côtés donc ça sert à rien ainsi que la climatisation, elle fonctionne pas mais ça reviendrait trop cher de les faire fonctionner. [et dans les autres magasins ?] la plupart. euh dans mon ancien magasin c'était pareil ça ne fonctionnait pas (vendeuse n°1)

Le bruit est le second facteur important, il est omniprésent dans les grandes surfaces : fonds sonores, bruits des chariots, des palettes de marchandises, des caisses ou encore situation du rayon :

C'est plutôt, quand il y a beaucoup de monde, parce qu'on a toutes les caisses, bip, bip, bip toute la journée, et puis le bruit des gens, on dirait qu'on est dans un ..., ça fait un bruit de fond quoi, wwhhou, on entend tout le temps ça, c'est vrai que des fois c'est pénible, ça nous..., pas que ça nous endort, mais c'est comme euh [*intervieweuse* : une sorte de ronronnement comme ça], ouais, c'est surtout le samedi là qu'est le plus pénible (vendeuse n°3)

La luminosité est un problème important, puisqu'il est rare que les grandes surfaces (notamment l'alimentation fréquemment installée au sous-sol) soient éclairées par la lumière naturelle. Dans certains cas, le problème est aggravé par des choix esthétiques :

TRANSFORMATION DU TRAVAIL DES VENDEUSES DANS LES GRANDS MAGASINS

Ouais, c'est un peu euh... bon là en plus [...] on était au sous-sol, donc on n'a pas de lumière du dehors, mais euh disons comme en plus c'est un peu sombre, c'est tout gris les murs, c'est très foncé, en plus c'est des spots pour vraiment mettre en valeur la marchandise et tout, pour faire un peu classe. Comme ça c'est beau pour la personne qui vient du dehors, mais pour celles qui travaillent pendant toute la journée avec les spots (vendeuse n°3)

Enfin, l'agencement du magasin ou des rayons peut augmenter encore la pénibilité du travail physique. Signalons ici que l'avis des principales intéressées ne semble pas être demandé en ce qui concerne la question de l'agencement de certains produits. Pourtant le port de charges physiques peut nuire à leur état de santé. Dans certains magasins, l'agencement répond davantage à des stratégies de marketing qu'à la protection de la santé des travailleuses et travailleurs :

Bon ils ont fait un genre de, moi j'appelle pas ça des frigos, j'appelle ça des cercueils parce que ça ressemble à peu près à ça, si on veut bien dire. Ils ont voulu faire le marché paysan, comme au marché. Ils ont pas les grandes vitrines avec tout droit ou n'importe, c'est genre quatre frigos carrés et puis tout est là dedans, mais si moi je dois aller chercher un fromage dans un coin, je m'allonge et puis je dois tendre le bras comme je sais pas quoi, alors l'épaule plus le poids du fromage, le dos bonjour ! Au bout d'une journée, le soir, on a mal au dos, mais ça ils veulent pas en entendre parler, c'est comme ça et puis point final. Parce que avant j'avais pas ce problème là, on était devant, les clients voyaient déjà le fromage devant lui, maintenant il est là, il voit rien parce que c'est trop loin. (vendeuse n°2)

La nature du métier :

On constate un second type de pénibilité au travail, liée au métier de vendeuse, ou au secteur des services en général, comme par exemple les rapports avec la clientèle. L'obligation d'être souriante et aimable en tout temps, quelle que soit la situation, est exigée de l'ensemble du personnel.

Les positions sont également source de fatigue : interdiction de s'asseoir pour les unes (vendeuses), obligation de rester immobile pour les autres (caissières). Selon le rayon, le travail peut être pénible physiquement : manipuler de la marchandise lourde par exemple.

A cela s'ajoute la monotonie du travail à effectuer. Certaines vendeuses parlent de travail à la chaîne, où non seulement la répétition et la simplification des tâches est pénible, mais encore est ressentie comme une déqualification :

Bon ce qui me donne le moins de satisfaction, c'est de travailler, de faire de la coupe, emballer, étiquetter, bon parce que moi ce qui me faut c'est le contact avec la clientèle, c'est pas euh... autrement je fais, j'sais pas où dans une usine et puis je fais du travail à la chaîne et puis point final. Tandis que là, si j'ai le contact avec le client qui est un client qui me demande des renseignements ou bien qu'il me pose des questions, même si je dois passer une demi-heure avec, je m'en fiche, mais il me faut ça, il me faut pas euh deux minutes et puis au revoir merci, et puis c'est tout quoi (vendeuse n°2)

La dictature du temps

Les rythmes de travail sont devenus particulièrement pénibles, car ils se sont intensifiés : disparition de temps morts, tâches additionnelles (remplir les cornets, mettre les caddies en place, couper, préparer et emballer les produits, travail administratif), la pression à ne pas se montrer inoccupée est constante. La durée du travail tend en outre à s'allonger, les ouvertures nocturnes, les ouvertures prolongées sont au centre des débats depuis plusieurs années : Enfin, des périodes particulières augmentent la fatigue "habituelle" : en fin de journée, à certains moments de la semaine, lors des livraisons ou des promotions hebdomadaires par exemple, ou encore à des moments précis de l'année (soldes, périodes de fête). Dans ce cas, stress et fatigues s'accumulent.

Autres formes de pression

D'autres formes de pression se sont ajoutées et accentuent la pénibilité du travail : la pression au rendement, ou encore les consignes pour représenter l'entreprise auprès des clients. Ainsi, dans certains commerces haut de gamme, le port d'un uniforme strict est obligatoire, en dépit de la chaleur qui peut régner à l'intérieur du magasin. Pour les femmes dont l'uniforme se compose d'une jupe et d'un chemisier, l'obligation de porter des collants, ainsi que des chaussures fermées, durant toute l'année, contribue à rendre le travail pénible.

Les différents facteurs de pénibilité : environnement (climatisation, chauffage, bruit, luminosité, agencement), nature du métier (gestion des sentiments, position, monotonie du travail), contraintes temporelles (intensification du rythme de travail, allongement des horaires, périodes de stress), ont une influence directe sur la santé des vendeuses. A cela s'ajoute le stress psychologique lié à l'évolution générale des métiers de la vente que nous avons évoquée précédemment (augmentation du travail sur appel, précarisation des conditions de travail et de vie, pression du chômage). Les vendeuses sont donc mentalement et physiquement éprouvées, et leurs conditions de santé se dégradent fortement (maux de dos, maux de tête, difficulté à respirer, stress, dépression nerveuse). Ces différents éléments nous amènent à dire qu'il serait donc indispensable de réaliser une étude sur le lien entre pénibilité et santé au travail.

IV. CONCLUSION

La présentation des divers aspects des conditions de travail nous permet de cerner les changements qui sont intervenus dans les professions de la vente. De manière générale, on observe une péjoration des conditions de travail, liée à la déréglementation, à la flexibilité et à la polyvalence exigées, ainsi qu'à une déqualification relative du métier de vendeuse²⁴.

Depuis quelques années, la flexibilité est l'outil principal des employeurs pour adapter le volume du personnel aux fluctuations du volume de travail. L'apparition, puis la croissance des contrats de travail sur appel, le recours de plus en plus systématique à du personnel auxiliaire, les plans de travail connus quelques jours à l'avance, la prolongation des heures d'ouverture et l'introduction des nocturnes, en sont les aspects les plus connus. La déréglementation des conditions de travail affecte les frontières entre le temps de travail et le temps hors travail, qui ne sont plus stables. Le temps du travail non-rémunéré, obtenu de haute lutte au cours de ce siècle, disparaît progressivement, puisque les travailleuses sur appel, par exemple, restent à disposition de l'entreprise même en dehors du temps de travail. Par ailleurs, flexibilité rime de plus en plus souvent avec précarité. En effet, les salaires étant souvent très bas, il est parfois impossible pour ces travailleuses de cotiser à certaines assurances sociales (LPP) par exemple ou encore d'être couvertes par une assurance pour les accidents non professionnels.

Par ailleurs, le travail lui-même a changé, d'une part l'introduction de l'informatique a nécessité la maîtrise de nouveaux outils par les vendeuses. En outre, l'informatisation a eu des répercussions psychologiques, que ce soit au niveau individuel ou collectif : intensification des rythmes de travail, contrôle de la productivité horaire et/ou quotidienne du personnel, apparition de nouvelles formes de contrôle social.

Ensuite, les politiques de réduction du personnel ont entraîné une intensification du travail et une plus grande polyvalence pour le personnel en place. Pourtant, cette polyvalence ne signifie pas nécessairement une diversification du travail, mais une charge de travail accrue en termes de quantité de tâches à faire dans un certain laps de temps.

Enfin, les métiers de la vente ont connu des évolutions structurelles. Dans la plupart des grandes surfaces, le libre service s'est généralisé, et on assiste au déclin du service personnalisé, du conseil à la clientèle. Cette évolution est

²⁴ Nous parlons de déqualification relative. Les vendeuses perçoivent le métier comme déqualifié, compte tenu de ce qu'elles ont appris durant leur formation professionnelle. Le service à la clientèle, par exemple, fait partie de la formation, mais n'est, la plupart du temps, plus mis en pratique dans les magasins de libre service. Or, cette déqualification est relative dans la mesure, où ne sont pas prises en compte toutes les qualifications exigées, mais non reconnues, qui font du métier de vendeuse, un métier qualifié.

perçue par les vendeuses interviewées comme déqualifiante. Elles estiment que la part intéressante, l'interaction avec le client, la qualité du service qu'elles peuvent offrir ne compte plus, contrairement au chiffre d'affaires qui est devenu la mesure à l'aune de laquelle elles sont évaluées. Cette déqualification relative s'exprime encore par l'impression que la formation est devenue inutile, qu'il n'est pas nécessaire de faire un apprentissage pour exercer ce métier. Cette impression est renforcée par le fort décalage entre les qualifications demandées et celles enseignées durant leur formation professionnelle. Ce qui a changé, c'est la formation de la petite hiérarchie, avec l'introduction de la formation de gestionnaire de vente. Il semble que la formation professionnelle classique ne corresponde plus au métier de vendeuse et le nouveau CFC de "gestionnaire de vente" permet la mise en place d'une petite hiérarchie, jeune, flexible, s'impliquant totalement dans l'entreprise.

Questionnaire soumis aux vendeuses interviewées

Compétences, qualifications	demandées au travail	appries durant la formation
Connaître l'ensemble de l'assortiment du magasin / du rayon		
Présenter, décorer		
Déballer, transporter		
Evaluer les quantités à vendre		
Commander la marchandise		
Gérer les stocks		
Mette la clientèle à l'aise		
Susciter les achats sans avoir l'air de le faire		
Repérer les besoins différenciés des client-e-s		
Conseiller la clientèle		
Gérer les contacts avec les représentant-e-s		
Connaître le fonctionnement des marchandises vendues		
Empêcher les vols		
Savoir écouter		
Faire preuve de grande politesse		
Etre physionomiste, reconnaître chaque client		
Donner raison à la clientèle, même lorsqu'elle a visiblement tort...		
Gérer le flux de réclamations des client-e-s		
Faire plusieurs choses à la fois		
Garder son sang froid dans les moments de stress		
Former les collègues et les apprenti-e-s		
Etre polyglotte, parler plusieurs langues		
Faire la caisse		
Etre honnête		
Disposer de bonnes notions comptables		
Maîtriser tous les systèmes de paiement		
Disposer de connaissances informatiques		
Soigner sa présentation personnelle et acquérir une garde-robe pour le travail		
Sourire en toutes circonstances		
Rester debout toute la journée		
Marcher des kilomètres		
Porter de très lourdes charges		
Avoir une bonne résistance physique et psychique		
Travailler avec un fond sonore		
Travailler avec l'air conditionné et dans la lumière artificielle		
Etre ponctuel-le		
Etre flexible au niveau des horaires et être apte à travailler dans tous les rayons		
Etre ambassadrice/eur de l'image de marque du magasin		
Atteindre les objectifs de vente		
Avoir un esprit d'équipe		
Autre...		

Profil des personnes interviewées pour l'enquête UNIA

Vendeuse n° 1, entretien effectué le jeudi 19 juillet 2000

Année de naissance: le 9 juin 1976
Nationalité : Française
Formation: CFC de gestionnaire de vente, obtenu en 1996-97
Trajectoire professionnelle: vendeuse dans une bijouterie, adjointe dans un magasin de vêtements masculins, cheffe de rayon dans un magasin de vêtements, actuellement vendeuse-caissière dans le même magasin.
Profession des parents :
- père : secrétaire syndical à 50%, chauffeur de bus à 50% ;
- mère : vendeuse auxiliaire dans une grande surface.
Etat civil: célibataire, vit avec son compagnon
Membre du syndicat UNIA.

Vendeuse n° 2, entretien effectué le mercredi 2 août 2000

Année de naissance : 1957
Nationalité : Suisse
Formation: CFC de vendeuse, obtenu en 1976
Trajectoire professionnelle: pendant 10 ans, gouvernante aux cuisines d'un grand hôpital, gérante dans un magasin d'alimentation pendant une année, depuis 1987, vendeuse qualifiée au rayon alimentation d'une grande surface
Profession des parents :
- père : auxiliaire de gendarmerie
- mère : divers emplois (dernier était cuisinière dans EMS).
Etat civil : divorcée, vit seule, sans enfants
Membre du syndicat UNIA.

Vendeuse n° 3, entretien effectué le mercredi 9 août 2000

Année de naissance: 16 mai 1973
Nationalité : Suisse
Formation: CFC de coiffeuse (profession qu'elle n'a pas exercée)
Trajectoire professionnelle: employée dans magasin d'alimentation des parents pendant deux ans, caissière dans une grande surface pendant deux ans, période de chômage, caissière au supermarché d'un magasin

TRANSFORMATION DU TRAVAIL DES VENDEUSES DANS LES GRANDS MAGASINS

haut de gamme, actuellement caissière à la
cafétéria du personnel du même magasin .

Profession des parents :
- père contremaître
- mère vendeuse en chaussures

Etat civil:
mariée, vit avec son mari, magasinier dans une
grande surface et leur petite fille.

Membre du syndicat UNIA.

BIBLIOGRAPHIE

I. CONDITIONS DE TRAVAIL

“ Un salarié sur quatre privé de deuxième pilier parce qu’il ne gagne pas assez ”, *Le Temps*, 17.03.2000

Bouffartigue P., Pendariès J.-R., (1994), “ Formes particulières d'emploi et gestion d'une main-d'oeuvre féminine peu qualifiée : le cas des caissières d'un hypermarché ”, *Sociologie du travail*, n°3, pp. 337-359.

Cattanéo N., (1997), “ Précarités et travail à temps partiel des femmes. L'exemple des caissières d'hypermarché ”, in Appay B., Thébaud-Mony A. (éds), *Précarisation sociale, travail et santé*, Paris, Coll. IRESCO, pp. 331-340.

Fluckiger Y., Ramirez J., *Analyse comparative des salaires entre les hommes et les femmes sur la base de la LES 1994 et 1996*, Université de Genève, 2000.

Gerber R., (1997), “ Le travail sur appel : disponible en tout temps ? ”, *Questions familiales*, n° 2, pp.20-21.

Maruani M., Nicole Ch. (1989), *Au labeur des dames. Métiers masculins, emplois féminins*, Paris, Syros/Alternatives, (chapitre V, le commerce et la flexibilité).

Mirabel G. (1995), “ Commerce-distribution. Déréglementation, flexibilité, humiliations ”, in *Cahiers du féminisme*, n° 71/72, hiver/printemps.

Novella Ch. (1988), “ Luttés dans les grands magasins. Notre vie est à nous ”, *Cahiers du féminisme*, n° 45.

Philonenko G., Guienne V. (1997), *Au carrefour de l'exploitation*, Paris, Desclée de Brouwer.

Soares A. (1996a), “ Nouvelles technologies = nouvelles qualifications ? Le cas des caissières de supermarché ”, *Recherches féministes*, 9(19), pp. 37-56.

Soares A. (1996b), “ Le (non) choix d'être caissière ”, in L. Mercier / R. Bourbonnais (eds), *Le travail et l'emploi en mutation*, Montréal, Acfas.

Soares Angelo (1997), “ La solidarité comme stratégie de résistance : les caissières des supermarchés au Brésil et au Québec ”, in Soares A. (dir),

Stratégies de résistance et travail des femmes, Paris, L'Harmattan, pp. 187-215.

UNIA/FIPS (1996), *Journal d'une employée de magasin ou chronique de la flexibilité dans les magasins vaudois au tournant du millénaire*, Lausanne.

UNIA (1998), “*Faut pas exagérer !*” *Une enquête du syndicat Unia*, Coordination Unia-Vaud, avril.

UNIA (1999), “*Faut pas exagérer!*” *Une enquête syndicale sur les ouvertures des commerces et les conditions de travail dans les magasins vaudois et neuchâtelois*, coordination syndicale unia-vaud, décembre.

UNIA (1999), *Mauvaises conditions de travail = salaire insuffisant pour vivre décemment*, Coordination syndicale unia-vaud, décembre.

UNIA (2000), *Service impec ! Salaire correct ? Une analyse sur la situation des salaires dans le commerce de détail*, Berne.

II. TRAVAIL DES FEMMES

Battagliola F. (2000), *Histoire du travail des femmes*, Paris, La Découverte, coll. repères.

Despland B. (dir.)(1991), *Femmes et travail*, Lausanne, Réalités sociales,.

Jobin Cl. (1995), *Entre les activités professionnelle et domestique : la discrimination sexuelle*, Lausanne, Ed. d'en bas.

Jobin C., Bühlmann J. (1996), *Vers l'égalité ? La situation des femmes et des hommes en Suisse. Deuxième rapport statistique*, Office fédéral de la statistique, Berne.

Maruani M. (2000), *Travail et emploi des femmes*, Paris, La Découverte, coll. repères.

Rapelli S., “*Salaires de femmes, salaires de misère*”, *Femina*, n°47, 19.11.2000, pp. 16-23.

III. QUALIFICATIONS/COMPETENCES

Cahiers du GEDISST (1993), *La qualification, un enjeu des rapports sociaux de sexe ?*, Paris, IRESO-CNRS.

Commission exécutive romande de documentation (1994), *Vendeur/vendeuse. Gestionnaire de vente*, Lausanne, Association suisse pour l'orientation scolaire et professionnelle (ASOSP).

Commission de l'information et de la documentation en matière d'orientation scolaires et professionnelle (1999), *Infop, Vente*, Lausanne, Association suisse pour l'orientation scolaire et professionnelle (ASOSP).

Dubar Cl., (1996), “ La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence ”, *Sociologie du travail*, 2, pp. 179-193.

Dugué E. (1994), “ La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté ”, *Sociologie du travail*, 3, pp. 273-292.

Jenson J. (1989), “ The talents of women, the skills of men : flexible specialisation and women ”, in Wood S. (dir), *The transformation of work*, London, Unwin Hyman.

Danièle Kergoat, *Les ouvrières*, Paris, Le Sycomore, 1982.

Kergoat D., Imbert F. (1990), “ Qualification et rapports sociaux de sexe : le cas des ouvrières et celui des infirmières ”, XIIème congrès mondial de sociologie, Madrid, juillet.

Danièle Kergoat et al., *Les infirmières et leur coordination*, Paris, Ed. Lamarre, 1992.

IV. TEMPS DE TRAVAIL - FLEXIBILITE

Appay B. (1996), “ Flexibilité et précarisation : vers la corvéabilité ? ”, in Hirata H. et Senotier D. (dir.), *Femmes et partage du travail*, Paris, Syros.

Isabelle Billiard, “ Les temps cassés. Temps humain, temps productif. Les enjeux des années 1980-1990 ”, *Revue française des affaires sociales*, n°3, juillet-septembre 1998, pp. 89-105.

TRANSFORMATION DU TRAVAIL DES VENDEUSES DANS LES GRANDS MAGASINS

Bouffartigue P. et al. (1992), “ Le nouvel âge du temps partiel ”, *Sociologie du travail*, n°4.

Cattanéo N. (1995), “ Les pratiques sexées du temps de travail. Le travail à temps partiel : un rêve ou un cauchemar ? ”, *Cahiers du GEDISST*, Paris, IRESCO-CNRS, n° 14, pp. 95-126.

Masson S. (1998), *Le travail féminin dans le collimateur de la flexibilité. Mutation de l'organisation du travail et permanence des divisions de sexes. Le cas des vendeuses*, Université de Lausanne, Faculté des sciences sociales et politiques, Maîtrise ès Sciences sociales non publiée.

SIT (1997), *Travailleuses et travailleurs sur appel. Quels sont vos droits ?*, Genève, Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs, avril.

V. DONNEES STATISTIQUES

Annuaire statistique de la Suisse 1998.

Actualités OFS, Sake-News, n° 5/99, communiqué de presse ESPA 1999, octobre 1999.