



HAL
open science

Travailler à l'extérieur en contexte de pandémie : paroles d'"'essentiel.le.s"

Cyrine Gardes

► **To cite this version:**

Cyrine Gardes. Travailler à l'extérieur en contexte de pandémie : paroles d'"'essentiel.le.s". 2022. hal-04514993

HAL Id: hal-04514993

<https://hal.science/hal-04514993>

Submitted on 21 Mar 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Travailler à l'extérieur en contexte de pandémie : paroles d' « essentiel·le·s »

Cyrine GARDES

Docteure en sociologie,
Chargée de cours en sociologie, Université Toulouse 2 Jean Jaurès / Le Mirai



Les Papiers de la Fondation n° 48

Décembre 2022

Cette recherche a été réalisée dans le cadre d'un appel à bourses de recherche de la Fondation Croix-Rouge française et avec le soutien financier de son partenaire, l'AXA Research Fund.

La Fondation Croix-Rouge française, créée sur l'initiative de la société nationale de la Croix-Rouge française, a pour vocation d'initier, de soutenir et de récompenser les projets de recherche qui mettent en perspective les principes, pratiques et finalités d'une action humanitaire en transition.

À travers des appels à bourses de recherche, l'attribution de prix de recherche et l'organisation d'événements scientifiques, la Fondation Croix-Rouge française vise à définir les enjeux de l'action humanitaire de demain, accompagner les acteurs et les personnes, parties prenantes de la solidarité internationale, diffuser les savoirs issus de regards croisés et stimuler le débat.

Les propos et opinions exprimés dans cet article n'engagent que son/ses auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de la Fondation Croix-Rouge française.

Le contenu de cet article relève de la législation française sur la propriété intellectuelle et est la propriété exclusive de l'auteur.

Il est interdit pour un usage autre que privé, scientifique ou pédagogique de reproduire, diffuser, vendre et publier intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit cet article sans autorisation écrite particulière et préalable, dont la demande doit être adressée à la Fondation Croix-Rouge française.

© Tous droits réservés.



Pour citer cet article :

GARDES Cyrine « Travailler à l'extérieur en contexte de pandémie : paroles d' « essentiel-le-s » », Fondation Croix-Rouge française, *Les Papiers de la Fondation*, n° 48, Décembre 2022, 18 p.

Résumé

Cet article propose de mettre en lumière l'expérience que font les salarié.e.s essentiel-le-s de la crise sanitaire depuis l'arrivée de la pandémie en France. Basé sur des entretiens avec des employé-e-s de la grande distribution et de la logistique du médicament, il documente d'abord les principales transformations du travail éprouvées par les salarié-e-s : la peur du virus constitue une condition de travail avec laquelle il faut composer, dans le cadre d'une activité qui s'intensifie fortement. Les salarié-e-s soulignent cependant que les relations avec les collègues sont d'une grande importance pour faire face à ces changements d'ampleur. La réflexion s'intéresse ensuite à la perception que font ces salarié-e-s de leur métier, dans un contexte où leur rôle s'est trouvé soudainement mis en lumière. La conscience d'être utile à la population apporte des gratifications et favorise la mobilisation dans le travail. Ce résultat doit cependant être nuancé : de multiples expressions de dévalorisation émergent dans les entretiens, associées à la prime Covid ainsi qu'au contact avec la clientèle, dans le cas des employé-e-s de la grande distribution.

Mots-clés : travail / pandémie / grande distribution / logistique

Summary

This article proposes to shed light on the experience of essential employees of the health crisis since the arrival of the pandemic in France. Based on interviews with employees in the retail and pharmaceutical logistics sectors, it first documents the main changes in work experienced by employees: fear of the virus is a working condition that must be dealt with in the context of an activity that is intensifying greatly. However, the employees emphasize that relationships with colleagues are of great importance in coping with these major changes. The reflection then focuses on the perception that these employees have of their profession, in a context where their role has suddenly come to light. The awareness of being useful to the population brings rewards and encourages mobilization in the work. However, this result must be qualified: multiple expressions of devaluation emerge in the interviews, associated with the Covid bonus as well as the contact with customers, in the case of the employees of the mass distribution.

Key word: work / pandemic / mass distribution / logistics

Travailler à l'extérieur en contexte de pandémie : paroles d' « essentiel-le-s »

La pandémie de Covid-19, et les politiques auxquelles elle a donné lieu constituent pour nombre de salarié-e-s une expérience de repli sur l'espace domestique, notamment durant les confinements, motivés par la nécessité de ne pas accentuer davantage la saturation d'un système hospitalier fragilisé. Ces situations d'enfermement, de par leur caractère inédit, occupent une place centrale dans le discours médiatique et peuvent parfois produire une représentation homogénéisée de la crise sanitaire, où tout le monde subirait les mêmes contraintes et fournirait le même effort pour vaincre la pandémie. Qu'en est-il cependant des salarié-e-s qui ont continué et continuent de se rendre sur leur lieu de travail, quelles que soient les restrictions ? Appelé-e-s « travailleurs clés » (Bouscaren et al., 2020), « salarié-e-s essentiel-le-s » ou bien encore, depuis l'expression présidentielle, « salarié-e-s de la première » ou « de la deuxième ligne », la contribution qu'elles et ils apportent à la société semble s'être soudainement révélée aux yeux de la population, et même du politique, qui a pu leur accorder une place dans ses discours. Paradoxalement, leur expérience de la crise sanitaire est beaucoup moins visible que d'autres, comme le télétravail, qui tend à se présenter comme la transformation la plus emblématique des manières de produire en contexte de Covid. On peut alors se demander de quelle façon ces salarié-e-s ont vécu et vivent la crise sanitaire, et la manière dont ils perçoivent leur position au sein de celle-ci, ce dont cet article rend compte en s'appuyant sur leurs récits, rarement sollicités et mis en lumière.

Selon une étude commanditée par le Ministère du Travail en fin d'année 2020, les « travailleuses et travailleurs de la deuxième ligne », soit les salarié-e-s continuant de travailler sur site hors personnel de santé (qui, lui, constitue la « première ligne »), représentent 4,6 millions de salarié-e-s, parmi lequel-le-s celles et ceux du bâtiment, des transports, du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire ou bien encore du nettoyage et de la propreté¹. Assigné-e-s à l'extérieur quand les autres sont assigné-e-s à résidence, ces salarié-e-s ont été, plus que les autres, touché-e-s par le virus ; même si les appareils statistiques peinent à saisir la Covid-19 sous l'angle socioprofessionnel, des analyses en Europe et dans le monde font état d'une surexposition à la contamination et d'une surmortalité dans ces catégories d'emploi (pour une synthèse récente, voir Purkayastha et al., 2021). Elles et ils ont de surcroît dû faire face à l'accroissement des besoins de la population et leur activité s'en trouve grandement modifiée, dans des métiers où les conditions de travail et d'emploi sont déjà dégradées (voir encadré 1). Comment la pandémie transforme-t-elle le travail dans ces métiers subalternes, faiblement rémunérés et parfois socialement déconsidérés ? Contribue-t-elle à modifier le rapport au travail et au métier ?

Nous apporterons un éclairage sur ces questions à partir des premiers éléments issus d'une recherche post-doctorale en cours sur le travail subalterne en contexte de pandémie, réalisée en collaboration avec la Fondation Croix-Rouge française². Le matériau, en cours de collecte, est

¹Frantz Durupt, « Ça se confirme, les « premiers de corvée » sont sous-payés et surexploités », Libération.fr, 12 mars 2021.

²La recherche présentée ici est l'une des lauréates de l'appel à projets post-doctoraux de la Fondation Croix-Rouge Française, qui a lieu chaque année. Elle accorde à chacune des recherches sélectionnées une bourse de 17 000 euros sur un an. En 2020, l'appel à projets était centré sur la pandémie.

composé de dix-huit entretiens, conduits entre décembre 2020 et avril 2021³. Dans leur majorité, les entretiens ont été conduits par téléphone. Les salarié-e-s ont été contacté-e-s via les organisations syndicales⁴, les réseaux sociaux et dans un seul cas (Camille), le réseau personnel.

Encadré 1. Grande distribution et logistique, deux secteurs « essentiels »

L'article porte sur les expériences de travail des salarié-e-s de deux secteurs jouant un rôle central dans l'approvisionnement de la population en biens de première nécessité, la grande distribution à prédominance alimentaire et la logistique du médicament, appelée répartition pharmaceutique. Ils ont été choisis, car leurs salarié-e-s ont été et sont particulièrement sollicité-e-s depuis le début de la pandémie. La grande distribution a fait l'objet de nombreux travaux de sciences sociales, qui ont permis de mettre au jour la précarité de ses emplois (temps partiels féminins, rémunérations proches du SMIC), l'intensité de ses activités de travail, l'omniprésence du contrôle, pour ne citer que quelques caractéristiques de ce secteur (Angeloff, 2000 ; Hocquet, 2012 ; Benquet, 2013 ; Gardes, 2019b). La répartition pharmaceutique est moins étudiée. Une enquête collective, consacrée à l'ensemble des travailleuses et travailleurs du médicament (Fournier, Lomba, Muller, 2014), rend cependant compte des caractéristiques de ce secteur. Ces entreprises sont en charge de la distribution et de l'acheminement des médicaments auprès des pharmacies. Elles emploient aussi, aux plus faibles échelons (préparatrices et préparateurs de commandes), une main-d'œuvre féminine, à temps partiel, et a également recours à l'intérim. La préparation de commandes est intense, rythmée par les deux à trois livraisons quotidiennes que ces distributeurs doivent aux pharmacies, les médicaments devant être rapidement disponibles pour les patient-e-s. Ces deux secteurs ont donc beaucoup en partage sur le plan des conditions de travail et d'emploi en temps ordinaire. Ils se sont également révélés jouer un rôle de premier plan pour la population, tout en servant des intérêts privés.

Dans une première partie, nous rendrons d'abord compte des principales transformations éprouvées par les salarié-e-s interrogé-e-s : peur du virus, intensification de l'activité de travail, mais aussi, semble-t-il, renforcement des dynamiques collectives dans le travail, constituent les principaux traits du travail à l'extérieur en temps de pandémie. Nous montrerons dans une seconde partie comment le caractère « essentiel » de ces activités façonne le rapport au travail. Si le sentiment d'utilité peut à la marge contribuer à la mobilisation dans le travail, il reste néanmoins très contrasté, souvent contrecarré par un puissant sentiment de dévalorisation.

1. La crise sanitaire et ses mots : récits croisés

« Une catastrophe » (Camille, préparatrice de commandes intérimaire dans une entreprise de la répartition pharmaceutique), « une sainte horreur » (Daniel, réceptionnaire en supermarché), « l'affolement général » (Betty, hôtesse de caisse en supermarché), « une grosse angoisse » (Sylvie, hôtesse de caisse en hypermarché), « le feu » (Benjamin, employé libre-service en hypermarché),

³Complétés par huit entretiens courts (10 à 30 minutes) réalisés dans un hypermarché avec des employé-e-s.

⁴Les salarié-e-s ayant une affiliation ou des responsabilités syndicales sont signalé-e-s dans le texte. Néanmoins, nous avons veillé à ne retenir que les délégué-e-s dont le récit était ancré dans l'activité, c'est-à-dire des délégué-e-s dont les mandats ne prennent pas le pas sur le travail ordinaire.

les travailleuses et travailleurs ne manquent pas de mots pour qualifier l'arrivée de la pandémie en mars, du confinement et de ses premiers effets sur le travail. Quels sont les éléments de discours qui signalent des transformations dans l'activité ? Elles concernent d'abord la peur du virus et des risques de contamination liés au travail. En second lieu, nos interlocutrices et interlocuteurs font part d'une intensification de l'activité. Mais les salarié-e-s témoignent aussi, dans le même mouvement, de l'importance des collectifs de travail pour faire face aux changements.

1.1. Travailler avec la peur

Comme le suggèrent les expressions utilisées par les salarié-e-s, les récits du premier confinement rendent compte d'une expérience qui se détache brutalement de l'ordinaire du travail. C'est ainsi que débute les situations liminaires étudiées par l'anthropologue Arnold Van Gennep, situations extraordinaires où les normes et cadres habituels sont suspendus, en raison d'une situation nouvelle qui en exige d'autres. En référence à ces travaux, des recherches proposent de parler de « travail liminaire » (Cai et al, 2020) pour qualifier l'arrivée de la Covid-19 dans les univers professionnels ; pour ces salarié-e-s, le travail est en effet un des lieux où les premiers effets de la pandémie se font sentir, un espace où se cristallisent les bouleversements traversés par la société. L'événement se traduit par une « rupture d'intelligibilité » (Bensa, Fassin, 2002) qui jette les salarié-e-s dans un univers inconnu, incertain et anxiogène, ce dont Sylvie, 54 ans, hôtesse de caisse à temps partiel dans un hypermarché du Vaucluse et déléguée syndicale CFTC, témoigne en entretien (téléphone) :

« Ça a été très dur pendant un mois, un mois et demi à peu près. En fait, on ne savait pas, on nous... enfin, on écoutait la télé, mais (soupir)... personne ne savait ce que c'était, hein, on ne savait pas où on allait, etc. On a eu toutes peur quand on allait travailler, on se disait « on va le choper, on va choper cette merde, on va peut-être en mourir », on ne savait pas, hein ! On a eu peur de le faire attraper à nos familles, à tout le monde... On a eu peur, je vous dis, franchement, pendant au moins un bon mois et demi (...) On rentrait à la maison le soir, le premier truc que je faisais en arrivant, sur le pas de la porte, c'est de me déshabiller, quoi, j'enlevais toutes mes fringues, je mettais tout à laver, je montais de suite me laver, enfin... c'était vraiment une angoisse. Je vous dis franchement, une grosse, grosse angoisse. »

La liminarité de la situation n'épuise pas les différents sens qu'il est possible de donner à l'expression de ces sentiments. Ils donnent un certain relief à la « charge émotionnelle » (Brugière, Pavageau, Rousseau, 2020) que subissent ces travailleuses et travailleurs, pour qui la perspective de contaminer leurs proches et de les mettre en danger est insupportable – ce qui constitue une forme de violence supplémentaire dans le travail (Morin, Fourquet, Le Vern, 2020). Les salarié-e-s font état de pratiques parfois très similaires pour se prémunir contre le virus – pratiques qui incarnent en elles-mêmes l'existence du danger : désinfection, douche dès l'arrivée dans l'espace domestique, désinfection de tous les points de contact (poignées de porte, etc), isolement volontaire (« chambre à part » ou maintien d'une distance physique avec les conjoint-e-s et les enfants), désinfection et lavage des postes de travail, selon des méthodologies précises, inventées pour l'occasion. Ces pratiques montrent a minima que les classes populaires n'ont pas été moins réceptives au risque ou aux messages préventifs, comme cela a pu être suggéré dans les médias et par le renforcement des contrôles policiers dans les quartiers défavorisés (Epstein, Kirszbaum, 2020 ; Gauthier, 2020). Fait d'égale importance, la peur se dit, se raconte et n'est pas neutralisée par un quelconque mécanisme de défense (Desjours, 1998).

Comment faire de ces expressions de peur un objet d'analyse ? On peut apporter quelques pistes, en considérant leur irruption et leur mise en récit comme des constructions sociales, comme pour la fatigue ou le stress (Loriol, 2003, 2010) – états qui sont aussi mentionnés dans les entretiens. La peur accompagne les représentations collectives de la Covid-19, largement diffusées dans les médias (« on écoutait la télé ») dans le cadre d'une situation liminaire qui n'est pas encore terminée à l'heure où les entretiens sont effectués. La situation du premier confinement est de surcroît particulière ; la maladie n'est pas connue, les décisions gouvernementales provoquent la panique et les équipements de protection sont inexistantes pour les travailleuses et travailleurs de la seconde ligne, dont la surexposition est démontrée (Counil, Khlaf, 2020). Le profil des personnes peut également jouer dans cette perception intensifiée du danger, les enquêtes montrant que la peur du virus augmente avec l'âge (Coconel, 2020). Mais nous ne saurions pour le moment réduire cette crainte à un phénomène générationnel, dans la mesure où Betty et Sylvie ont moins de 65 ans, ne se définissent pas comme « personnes à risque » et que d'autres salarié·e·s, plus jeunes, ont exprimé des craintes similaires⁵. Enfin, comme nous l'avons suggéré plus haut, l'expression de ces peurs tient aussi d'une charge nouvelle qui apparaît dans l'activité : la crainte de la contamination est à considérer comme une condition de travail à part entière, une pénibilité singulière avec laquelle les salarié·e·s doivent composer au quotidien.

1.2. Une intensification du travail sur la durée

Les besoins accrus de la population et les nombreux arrêts de travail (garde d'enfants, personnes à risque) ont contribué à intensifier l'activité. Pour y faire face, la plupart des organisations de l'échantillon étudié ont procédé à des changements importants. Dans le commerce, les salarié·e·s rapportent des changements d'horaires : travail de nuit pour les employé·e·s de manutention afin d'éviter le contact avec les client·e·s, travail en journée continue pour les hôtesses de caisse afin de pouvoir s'adapter aux contraintes des couvre-feux⁶ (ce qui ne permet plus d'avoir une matinée ou une après-midi de libre). Les salarié·e·s de la grande distribution interrogé·e·s ont aussi pu être envoyé·e·s en « renfort » sur d'autres métiers que les leurs, comme des employé·e·s de service après-vente déplacé·e·s en caisse du fait de l'afflux des client·e·s, ou des hôte·se·s de caisse posté·e·s dans les services Drive. Ces changements d'affectation sont effectués le plus souvent dans l'urgence et sans formation.

Les salarié·e·s de la grande distribution font face à des afflux de clientèle qu'elles et décrivent comme « jamais vus ». Même si les souvenirs les plus impressionnants restent ceux de l'arrivée du premier confinement, les salarié·e·s soulignent volontiers que l'intensification du travail s'installe

⁵ La poursuite de l'enquête permettra de voir si un effet de génération ou un effet de genre module leur intensité

⁶Le couvre-feu à 21h est instauré en France le 17 octobre 2020 à Paris et dans 8 métropoles. Il connaîtra de nombreux réaménagements. Étendue à l'ensemble du territoire, la limitation est ramenée à 20h le 15 décembre 2020, à la sortie du deuxième confinement. Le 14 janvier 2021, cette restriction est à nouveau durcie, avec un couvre-feu à 18h. Il est décalé d'une heure le 20 mars (19h). Il faut aussi préciser qu'avant leur généralisation, ces mesures ont la plupart du temps été expérimentées à l'échelle des départements, produisant de fortes différences entre territoires. À l'heure où nous écrivons, de nouvelles modifications sont attendues : couvre-feu à 21h à partir du 19 mai, 23h le 9 juin, avec une fin des limitations prévue pour le 30 juin. Ces changements fréquents ont des conséquences importantes sur les plannings de ces salarié·e·s, qui ont des horaires variables et parfois tardifs.

sur la durée, par à-coups depuis le début de la crise sanitaire. Nombreux sont les salarié-e-s à se référer aux journées des 23 et 24 décembre, habituellement les plus dures, pour décrire la charge de travail liée à l'affluence provoquée par les confinements. Les différentes modalités de couvre-feux produisent aussi d'importants regroupements de clientèle aux heures de fin de journée. Betty, 52 ans, responsable du rayon boulangerie d'un supermarché en Haute-Garonne et délégué FO, raconte :

« On a été surchargés, il a fallu embaucher des petits contrats ou augmenter les heures de nos temps partiels parce que vous ne savez plus où donner de la tête tellement que le rythme est infernal, en plus. C'est... c'est... vous produisez, vous produisez, vous mettez en rayon, vous mettez en rayon, les stocks se vident. Bon et puis en fait, il faut le monde, quoi, parce que les gens, en plus, sont impatients, les clients, dans ces situations-là, ils ne sont pas simples, il faudrait que vite, vite, vite, on passe les articles à vitesse grand V. »

Au-delà de l'intensification du travail, qui apparaît nettement dans ce discours, l'extrait nous enseigne que certaines entreprises ont pu tenter d'absorber le choc en embauchant du personnel ou en augmentant la durée du travail, sous forme d'heures complémentaires pour les temps partiels⁷ - sans pour autant visiblement que ces mesures ne suffisent à pallier l'augmentation de la charge de travail. On retrouve une même pression du côté de la répartition pharmaceutique. À partir de mars 2020, les commandes des pharmacies et des hôpitaux augmentent subitement, forçant les organisations à accélérer le rythme, soumises à des obligations légales en matière de livraison : « comme ils ont fait avec les pâtes », explique Camille, préparatrice de commandes intérimaire, Doliprane, Paracétamol, Nicorette, traitements pour le cancer et autres produits ont été « pris d'assaut ». Les préparatrices et préparateurs ont souvent dû effectuer des heures supplémentaires ; pendant le premier confinement, dans l'entreprise de Camille, les « équipes du soir » (14h-22h) ont pu parfois terminer entre minuit et trois heures du matin. Dans une autre entreprise du secteur, on nous rapporte un changement d'horaire imposé de façon unilatérale, consistant à passer les salarié-e-s qui travaillaient en journée (8h-16h) sur des créneaux variables, du matin ou du soir, compliquant davantage les articulations entre le temps professionnel et le temps privé, pour un salariat à dominante féminine déjà en proie à des tensions sur ce plan (Pailhé, Solaz, 2009). Comme dans la grande distribution, ces changements dans l'activité de travail ne se résument pas au premier confinement ; les retards accumulés, les bouleversements s'inscrivent dans le temps. Camille utilise l'expression « à la longue » pour rendre compte d'une forme particulière d'usure au travail, induite par la pandémie :

« Cyrine : Qu'est-ce qui « à la longue » t'a affecté ?

Camille : À la longue, c'est parce que vu que l'organisation, elle commençait à flancher... On avait une surcharge de commandes... (...) Ça veut dire quoi derrière ? Double réception. Donc des cartons qui s'empilent, qui s'empilent, qui s'entassent parce que pas le temps de ranger, pas le temps de... pas le temps de mettre en ordre, de vérifier tout. Donc ça veut dire que derrière ben, ta préparation, elle est merdique, tu mets plus de temps parce que rien n'est rangé, rien n'est à sa place, donc voilà. Et puis quand c'est vite fait, tout est en bordel, rien n'est organisé comme il faut et ça fait paniquer tout le monde. (...) Alors ouais, il y a peut-être eu

⁷Ces changements organisationnels pourraient être corroborés par l'analyse des bilans sociaux de ces entreprises, qui est l'une des perspectives pour la suite de l'enquête.

moins de commandes (au premier déconfinement et en été), ça commençait à se calmer, mais derrière, il fallait tout remettre en ordre. (Camille, 26 ans, préparatrice de commandes intérimaire, répartition pharmaceutique, Haute-Garonne, non syndiquée). »

Les difficultés ont donc été nombreuses pour ces salarié-e-s, craignant pour leur vie et celle de leurs proches, tout en affrontant une intensification du travail qui semble s'installer sur la durée. Le temps dira si ces transformations affecteront durablement les organisations – c'est une hypothèse. En attendant, comment faire face ? La plupart des salarié-e-s soulignent l'importance des relations avec les collègues, qui laisse supposer que les collectifs de travail occupent une place centrale dans la gestion des difficultés.

1.3. L'importance des collectifs de travail

Même s'il s'agit là d'un élément de discours qui n'épuise pas les nombreuses tensions qui peuvent émailler dans le travail (et auxquels les entretiens ne donnent que faiblement accès), les salarié-e-s interrogé-e-s soulignent pour la plupart l'importance des relations avec les collègues, pour tenir le long d'une pandémie qui bouleverse l'espace de travail. Deux salariées de la grande distribution en rendent compte :

« Après, on était toutes ensemble, on se soutenait avec les filles et on parlait toutes de.... de... de ce dont on avait peur, quoi (...) On est encore plus soudés, je pense. Ouais, on est encore plus soudées avec certaines filles qui étaient là. Pas que j'incrimine les autres parce qu'elles n'étaient pas là. Mais c'est vrai qu'on a passé de mauvais moments ensemble et on se soutenait. (Sylvie, 54 ans, hôtesse de caisse en hypermarché, Vaucluse, DS CFTC)

Peut-être qu'on a appris à plus se parler, par contre, ouais. Parce qu'on s'écoutait plus... Ouais, je pense qu'au premier confinement, on s'est plus écoutés parce que l'on comptait vraiment les uns sur les autres. Si quelqu'un craquait... parce qu'il y en a qui ont craqué... si quelqu'un craquait, on était là pour le remonter, et vice versa. On a peut-être appris à s'écouter un peu plus, ou réappris. (Lydie, ~45 ans, hôtesse de caisse et responsable de ligne en hypermarché, Toulouse, non syndiquée) »

Les deux extraits apportent des enseignements complémentaires. Les relations avec les collègues permettent d'abord d'inscrire la peur dans un cadre collectif et de dépasser son expression individuelle (Sylvie) ; les salarié-e-s se reconnaissent les un-e-s les autres dans les craintes exprimées par chacun-e et peuvent agir sur celles-ci ensemble. Plus largement, les réactions de soutien mutuel et de solidarité semblent avoir été de rigueur (Lydie), face à l'intensification du travail. Les relations avec les collègues permettent d'extérioriser les pressions subies, de réorganiser informellement le travail, comme par exemple échanger les jours de repos ou les horaires pour permettre d'aménager le temps privé ou tout simplement permettre à un-e collègue éprouvé-e de souffler. Dans les deux cas évoqués, les longues anciennetés des deux salariées sont à même d'expliquer l'importance de ces relations, qui s'inscrivent dans la durée. On les trouve néanmoins mentionnées par Camille, préparatrice de commandes intérimaire, qui au moment du premier confinement n'a qu'un mois d'ancienneté.

« On se soutenait moralement un petit peu (...) Donc il y avait une entente, meilleure que la normale. On ne voyait personne d'autre aussi. (...) En général, quand je travaille, je ne vais pas vers les gens, tu vois. Je fais mon taf, je fais mon truc, je papote vite fait parce qu'il faut le faire, mais après, je ne vais pas au-delà. Ben au final... c'est venu un peu tout seul, du fait de ne voir personne d'autre au final, bah ouais, tu as besoin aussi de voir des gens... peut-être que tu as besoin de connaître un peu plus avec qui tu travailles. »

Bien que ne faisant pas partie du personnel stable et n'ayant qu'une ancienneté réduite, les relations avec les collègues semblent aussi avoir joué un rôle important pour Camille. Cet extrait suggère par ailleurs que ces relations ont acquis une importance particulière dans un contexte de restrictions sanitaires visant la diminution des contacts physiques et sociaux ; les relations avec les collègues sont d'autant plus appréciées que la sociabilité est par ailleurs fortement perturbée (Équipe Vico, 2020).

En dépit des gestes barrière qui auraient pu les mettre à mal, il apparaît que les collectifs de travail, dans leur version informelle, ont joué un rôle primordial dans la gestion de la crise sanitaire au travail, qu'il s'agisse de conjurer la peur, de « vivre avec » ou de faire face à l'intensification de l'activité. Cette analyse converge avec d'autres travaux récents (Brugière, Pavageau, Rousseau, 2020 ; Benvegnù *et al.*, 2021) et prolonge des réflexions antérieures sur l'importance des collectifs, y compris sur le plan des relations informelles, et cela même dans des organisations qui pourraient les empêcher et où l'implantation syndicale est faible (Gardes, 2019a).

2. Moi, essentielle ? Perceptions de l'activité et rapport au travail

Dans les récits, la crise sanitaire prend la forme d'une épreuve, particulièrement intense à ses débuts, et qui continue de se faire sentir sur la durée. Les difficultés que traversent ces salarié-e-s s'accompagnent-elles de sentiments d'utilité sociale ? Il apparaît en effet que les salarié-e-s ont pour la plupart le sentiment que leur activité est indispensable à la population (2.1). Ce sentiment reste cependant très contrasté et est parfois supplanté par un puissant phénomène de dévalorisation, qui se révèle parfois dans l'octroi de la prime Covid (2.2). Le contact avec la clientèle, dans le cas de la grande distribution, se fait un vecteur puissant des expériences de dévalorisation et d'inégalités de position vis-à-vis de la pandémie (2.3).

2.1. *Se sentir utile*

Si la plupart des salarié-e-s refusent le costume de l'héroïne ou du héros, beaucoup reconnaissent avoir (re)découvert l'utilité sociale de leur activité, comme si la crise sanitaire avait permis, ponctuellement, une suspension des jugements sociaux à leur égard, qu'ils avaient pu, pour partie, avoir intériorisés. Sylvie se remémore les premiers temps de la pandémie où elle note un changement de regard sur son métier :

« Les clients, ils nous disaient : « bravo, heureusement que vous êtes là », etc. C'est vrai que ça m'a fait plaisir la première semaine, j'ai dit : « waouh, les gens sont sympas, ils sont gentils ». Je dis ça, mais il y en a des sympas et des gentils, heureusement d'ailleurs. Sinon, je ne serais pas restée 35 ans à (hypermarché). Mais oui, franchement, ils étaient sympas, ils étaient gentils. Ben ça... ça me mettait du baume au cœur quand même, c'est bien. » (Sylvie, 54 ans, hôtesse de caisse à temps partiel dans un hypermarché du Vaucluse et DS CFTC)

Le contact avec la clientèle se fait le miroir de l'utilité sociale des métiers de la grande distribution, de leur rôle essentiel, soudainement mis en lumière (« heureusement que vous êtes là ») – tout du moins dans les débuts (« la première semaine » du premier confinement, souligne Sylvie). L'extrait suggère qu'il s'agit d'une gratification symbolique non négligeable, qui contraste avec des interactions moins agréables, méprisantes et dégradantes, auxquelles les hôtes-se-s de caisse sont habitué-e-s⁸, ce que reflète d'ailleurs la précision de Sylvie (« il y en a des sympas et des gentils »). Dans d'autres cas, le sentiment d'utilité sociale motive plus explicitement la mobilisation dans le travail. C'est ce que Camille, 26 ans, préparatrice de commandes intérimaires dans la logistique du médicament (non-syndiquée) exprime en entretien :

« Au final, je ne regrette pas d'y avoir été, au travail. Je ne regrette pas parce que d'une, pour la première fois depuis super longtemps, je me suis sentie un peu utile. Tu vois ? Alors que je fais un taf de merde, en soi. (...) Si on n'avait pas taffé, enfin, je veux dire... ben il y en aurait plein qui... le cancer, par exemple... ils (les personnes malades) n'auraient pas eu les doses qu'il fallait. D'un autre côté, je me rassure aussi là-dessus, quoi. Quand moi, je me disais « est-ce que ça vaut le coup (de continuer ce travail) ou quoi ? », je me disais « mais au moins, tu contribues un peu à ce que les gens puissent avoir ce dont ils ont besoin ». » (Camille, 26 ans, préparatrice de commandes intérimaire, répartition pharmaceutique, Toulouse, non syndiquée)

Il faut ici souligner l'invisibilité relative des métiers de la logistique, « face cachée » (Gaborieau, 2016) des chaînes d'approvisionnement, qui mène Camille à (se) rappeler le caractère « essentiel » de son activité. Camille dit avoir continué sa mission d'intérim pour cette raison, ce qui lui a permis de faire face à l'intensification du travail qui, pourtant, avait pu la faire hésiter. Ce discours ne doit cependant pas occulter l'effet du statut d'intérimaire dans le maintien en emploi : plus tard dans l'entretien, Camille nous fera part de ses inquiétudes quant au marché du travail temporaire, sinistré par la pandémie, qui la conduit à dire qu'elle a de la « chance » d'être encore en poste. Percevant négativement ses opportunités futures d'emploi, elle dit considérer que le moment est mal choisi pour quitter l'entreprise et dit avoir arrêté de solliciter la direction pour des jours de congé. Camille est en effet une « intérimaire fidélisée » (Jounin, 2008), qui compte dix mois d'ancienneté au moment de l'entretien et qui peut parfois prétendre à quelques arrangements en échange de sa loyauté. La pandémie opère donc aussi comme un rappel à l'instabilité du statut et peut avoir un effet en matière de relations professionnelles, en enjoignant les salarié-e-s à adopter des attitudes plus dociles, par crainte de perdre leur emploi.

D'une façon générale, l'expression de sentiments d'utilité sociale finit par se craqueler lors des entretiens, pour laisser place à des formes diverses d'insatisfactions, comme nous allons le voir.

⁸ Un type de commentaire revient souvent dans les récits des hôtes-se-s de caisse, celle du parent qui dit à son enfant de « travailler à l'école » sous peine de « finir » comme elles/ils. Il reflète l'ampleur de la déconsidération qui affecte ces emplois en temps ordinaire.

C'est que la perception de la déconsidération sociale continue de l'emporter, amplifiée par la crise sanitaire selon certain·e·s salarié·e·s.

2.2. Une prime Covid qui laisse amer

L'amertume culmine lorsque la prime Covid est évoquée, le plus souvent spontanément. Elle constitue un sujet à part entière sur lequel nous avons pu recueillir une multitude d'opinions, contrastées, mais ayant en partage, chez les personnes ayant une affiliation syndicale comme les non-syndiquées, différents degrés d'insatisfaction. Comment l'expliquer ? D'abord, pour les entreprises privées⁹, le versement de cette prime n'est assorti d'aucune obligation ; il s'agit d'une proposition du gouvernement, assortie d'avantages fiscaux (exonération d'impôts et de cotisations sociales sur le montant octroyé). Il en résulte que les entreprises ont une certaine liberté quant aux modalités de son versement, ce qui peut aboutir à l'exclusion de certaines catégories d'emploi, comme les intérimaires, ou de certains secteurs d'activité :

« On parlait tout le temps des infirmiers, des pharmaciens... tu vois. (...) Il n'y a personne qui a parlé d'un préparateur de commandes sur les produits pharmaceutiques. Tu n'en as jamais entendu parler. C'est vrai que nous, sur le coup, on était là... ben merci, quoi. Parce qu'on finit à trois heures du matin pour justement pouvoir fournir tout le monde, quoi. Genre la prime... on parlait de la prime pour les infirmiers, les trucs... mais nous, on nous a parlé de prime à quel moment ? Juste à la fin du confinement, on nous a dit que peut-être, on aurait une prime. (...) Et les intérimaires, on n'était même pas sûrs de l'avoir. »

À l'heure où l'entretien se déroule, Camille a touché une prime Covid d'un montant d'une centaine d'euros, un montant inférieur à celui octroyé au personnel stable de l'entreprise où elle travaille et encore amputé du fait de sa faible ancienneté¹⁰. La relation qu'elle fait spontanément avec la question de la reconnaissance montre que cette prime concentre énormément d'attentes de la part des salarié·e·s. L'inégalité de son versement peut grandement affaiblir la rétribution symbolique qu'elle est censée apporter. Or, c'est bien l'inégalité et surtout la disparité qui priment dans les pratiques, auxquelles notre enquête donne accès. Tou·te·s les salarié·e·s ayant travaillé pendant le premier confinement ne l'ont pas touchée, tou·te·s les salarié·e·s d'une même entreprise ne l'ont pas eue (exclusion des arrêts, des intérimaires, par exemple), tou·te·s n'ont pas eu les mêmes montants (calculée au prorata des heures travaillées sur une période décidée par l'employeur : primes plus faibles pour les temps partiels par exemple). Inversement, certaines entreprises (comme Carrefour) ont privilégié un versement plus large de cette prime, en n'instaurant

⁹Le champ est moins libre pour le secteur public, puisqu'un décret encadre le versement de la prime, déterminant ses bénéficiaires et fixant trois taux possibles, en fonction de la mobilisation des personnels (appréciée par leur direction) : 330 euros ; 660 euros ; 1000 euros. Voir Décret n° 2020-570 du 14 mai 2020 relatif au versement d'une prime exceptionnelle à certains agents civils et militaires de la fonction publique de l'État et de la fonction publique territoriale soumis à des sujétions exceptionnelles pour assurer la continuité des services publics dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire déclaré pour faire face à l'épidémie de Covid-19.

¹⁰ Le cas des intérimaires est exemplaire, puisque l'État lui-même a pris la décision d'exclure les personnels intérimaires de santé venus en renfort lors de la première vague, provoquant d'ailleurs une série de défections dans les hôpitaux et les EHPAD pour les vagues suivantes - la mise à l'écart des intérimaires a donc quelque chose d'institutionnalisé.

pas de prorata en fonction du temps travaillé, ce qui a pu provoquer la colère des salarié.e.s ayant travaillé sur site sans aucune interruption.

On retrouve également de l'insatisfaction du côté de celles et ceux qui ont touché la prime en intégralité (1000 euros), toujours sur le plan de la reconnaissance. Pour Sylvie, 54 ans, hôtesse de caisse à temps partiel dans un hypermarché du Vaucluse et DS CFTC, la prime Covid est insuffisante et a surtout pu avoir un effet très négatif sur l'appréciation faite de son métier :

« Sylvie : La première semaine, ben c'est qu'on était des héroïnes, hein (petit rire) pour les gens... Mais ça n'a duré qu'une semaine, quoi. Après, on était des merdes, je vous le dis franchement. Comme maintenant, la caissière, ce n'est vraiment pas... je ne vais pas dire le rebut mais c'est comme les femmes de ménage, c'est très mal considéré, quoi. (...) Ben je vous dis... (gros soupir), on est... on est rien pour eux (les clients). On est encore moins que ce qu'on était avant, quoi.

Plus tard dans l'entretien :

Sylvie : Et vous savez que c'est à partir du... du moment où on a eu la prime de 1000 euros que les clients, ils ont été un peu plus cons, en fait. (...)

Cyrine : Comment vous l'expliquez ?

Sylvie : Ben peut-être que nos vies, elles ne valent que 1000 euros, tout compte fait. Je ne sais pas. C'est grave quand même ! Ben je ne sais pas. Les gens... je ne sais pas. Ils nous le disaient, en plus, ils nous disaient : « ben ouais, mais bon, vous allez avoir la prime de 1000 euros quand même ». »

En accordant un montant aux dangers encourus par les salarié.e.s de l'extérieur, la prime Covid a fait faire, à certain.e.s salarié.e.s, l'expérience dévalorisante de l'inégalité des vies (Fassin, 2021) – certaines sont inestimables et font l'objet d'une protection maximale, d'autres peuvent être plus exposées, moyennant compensation financière, qui fait office de prix. Apparaissant dédommagé.e.s, parfois même privilégié.e.s aux yeux du public, les salarié.e.s ayant continué à travailler à l'extérieur n'auraient plus qu'à subir en silence les affres de leur activité.

Alors qu'elle constitue généralement un dispositif de mise au travail des salarié.e.s, la prime semble susciter ici plus de résignation que de mobilisation. Elle soulève en effet des enjeux très particuliers. La prime Covid a été pensée comme une rétribution financière des dangers encourus et des efforts consentis par une partie du salariat pendant la pandémie dans un moment de débat sur la valeur et l'utilité sociale des métiers – elle a d'ailleurs été reconduite pour l'année 2021. Elle apparaît à cet égard comme une réponse assez faible. La prime Covid est sans effet sur la hiérarchie symbolique des métiers dans nos sociétés, pourtant très directement mise en question à l'occasion de la crise sanitaire, ce qui explique probablement le climat d'insatisfaction générale qui règne à son sujet.

2.3. Contact avec la clientèle et inégalités de position vis-à-vis de la crise. Le cas de la grande distribution

Comme le montre la longue tradition de recherche sur les métiers de contact, l'interaction de service est aussi une interaction entre positions sociales : « la relation de service ne peut être réduite

à un échange entre individus génériques, socialement indéterminés. Ceux qui servent peuvent se sentir mis en question à travers les propriétés sociales de ceux qui sont servis » (Pinto, 2007, p. 211). Les discours rapportés sur les client·e·s sont autant de portes d'entrée vers les conceptions que se font les salarié·e·s du monde social, dans notre cas, actualisées par la crise sanitaire, qui semble donner à voir de nombreux éléments de stratification. Rappelons à ce titre que la répartition du salariat entre les différentes modalités du travail sous Covid reste très socialement marquée : 81 % des cadres ont télétravaillé durant le premier confinement, tandis que les ouvrières, ouvrières et employé·e·s ont davantage été concerné·e·s par le chômage partiel et le travail sur site (Barhoumi et al, 2020). Comme nous allons le voir, ces différences sont particulièrement nettes pour les salarié·e·s de la grande distribution, qui peuvent les éprouver dans le contact avec les client·e·s.

Dans la plupart des discours, les client·e·s sont mis·e·s à distance, décrit·e·s comme « fous », « paniqués », dépeint·e·s comme exerçant une forte pression sur le travail. Les situations de servitude, les marques d'irrespect, fréquentes dans les relations de service (Jeantet, 2003 ; Barbier, 2012), sont redoublées par le non-respect des distanciations physiques (parfois impossible à mettre en œuvre dans des espaces de vente de taille limitée où aucune jauge n'est mise en place), les refus de porter le masque ou le fait de mal le porter, et plus généralement, le non-respect des consignes sanitaires, vécues comme des marques d'infériorisation supplémentaires. L'interaction avec la clientèle devient progressivement le lieu où se donnent à voir des conditions de vie et de travail extrêmement différenciées, ce dont Christelle, employée au PC sécurité d'un hypermarché de la banlieue toulousaine et en charge de la remise des commandes Drive non alimentaires témoigne :

« Vous ressentez quand même un sentiment de... (soupir) c'est moitié frustration, moitié colère parce que vous vous dites : « je suis là parce qu'on est utiles aux gens », mais vous n'avez pas l'impression que les gens, ils prennent la mesure de ce qu'il y a. (...) Le premier effet, ça a été de sortir (vendre) des frigos, des machines à laver, je crois que je n'ai jamais autant... des télévisions, voilà tout ça. (...) Et puis alors après, ça a été une autre phase où comme ça (l'hypermarché) devenait le lieu de promenade, qu'on est dans une région où il a fait beau, etc, alors après, il y a eu la période de plantations. Je n'ai jamais sorti autant de plantations que pendant ce confinement-là. Et ça, moi, je sais que j'ai eu du mal. Je reconnais que je n'étais pas très gracieuse avec les gens. Parce que quand vous voyez la personne venir trois ou quatre fois charger des oliviers énormes dans une Mercedes, enfin, il faut qu'on m'explique où est le caractère vital de la chose. Donc pour moi, ces gens-là, ils mettent les autres plus en danger... Et y compris moi qui suis là quand même pour qu'ils puissent manger. »

Le caractère non essentiel¹¹ de ces achats et l'appréciation négative faite du comportement général des client·e·s viennent réactiver une perception plus ordinaire de la différence sociale, passant par la mention des objets, acquis en masse selon cette salariée, de marqueurs de richesse (« Mercedes ») et de pratiques de loisir supposant de bénéficier d'espaces extérieurs, comme le jardinage. Les comportements de consommation dont elle est le témoin se font le révélateur d'un confinement à deux vitesses : elle a le sentiment de se mettre en danger pour le confort de quelques-un·e·s. Dans notre court entretien, Christelle fait très souvent état de son écœurement vis-à-vis d'un engagement qu'elle estime peu reconnu ; mère de deux enfants, elle pense se mettre en congé pour s'en occuper si un confinement strict venait à se mettre en place à nouveau. Ces

¹¹Lors du premier confinement, en France, les supermarchés et hypermarchés n'avaient aucune restriction concernant la nature des produits vendus.

différents discours montrent que la surexposition aux risques de contamination et l'intensification du travail sont très loin d'être compensées par un sentiment d'utilité sociale accru. C'est bien plutôt la dévalorisation et l'expérience de l'inégalité devant la maladie qui domine, qui recoupe des hiérarchisations de classe perçues.

Conclusion

Il faut ici d'abord rappeler le caractère naissant de l'ensemble de ces réflexions. J'ai rendu compte des éléments les plus convergents, les premiers à apparaître dans l'enquête, et qui laisseront place progressivement aux détails et à la diversité des discours. Pour les personnes interrogées, la crise sanitaire se traduit d'abord par un bouleversement du travail, et du rapport à celui-ci : la situation liminaire que constitue la crise favorise des expressions de peur, et se signale par une intensification du travail dans les deux secteurs étudiés. Les collectifs de travail jouent un rôle central dans la régulation de ces difficultés. Le caractère « essentiel » de ces activités, qui auraient pu se traduire par un sentiment généralisé d'utilité sociale, aboutit paradoxalement à un puissant phénomène de dévalorisation. Il est accentué, pour certain·e·s salarié·e·s, par la prime Covid et par le contact avec la clientèle, qui donne à voir des expériences différenciées de la crise sanitaire, rattachée à des hiérarchies de classe.

Les nouvelles situations vis-à-vis du travail (à l'extérieur ou à domicile) rendent donc visibles des éléments de hiérarchisation sociale aux yeux des salarié·e·s, pour qui dévalorisation et domination sociales se superposent. Le manque de reconnaissance et l'invisibilité se formulent parfois dans un registre collectif, laissant poindre ponctuellement un « nous », le « nous » des salarié·e·s continuant de servir la population, quelles que soient les restrictions. Nous poursuivrons la recherche dans cette direction. Il n'en reste pas moins que la question de l'invisibilité est loin d'être une nouveauté ; elle a même explosé à l'occasion du très récent mouvement des Gilets Jaunes, fin 2018. Cette mobilisation avait précisément mis dans la lumière des travailleuses et travailleurs appauvri·e·s et se sentant écrasé·e·s par le mépris social, à commencer, soulignaient-ils, par celui de leur propre Président. La pandémie, même si elle constitue un bouleversement des routines sociales et un basculement dans l'extraordinaire, actualise des problématiques déjà violemment dénoncées, celles de conditions salariales qui ne cessent de dégrader, celles d'existences socialement minorées. Elles sont en tout cas très présentes dans le discours des salarié·e·s interrogé·e·s.

Bibliographie

Angeloff, T. (2000), *Le temps partiel : un marché de dupes ?*, Syros, Paris.

Barbier, P. (2012), « Contrainte relationnelle et résistance au travail », *Sociétés contemporaines*, n° 86, no 2, p. 31-57.

Barhoumi, M., Jonchery, A., Lombardo, P., Le Minez, S., Mainaud, T., Raynaud, E., Pailhé, A., Solaz, A., Pollak, C. (2020), « Les inégalités sociales à l'épreuve de la crise sanitaire : un bilan du premier confinement ». *INSEE Références*.

Benquet, M. (2013), *Encaisser! Enquête en immersion dans la grande distribution*, La Découverte, Paris.

Bensa, A., Fassin E. (2002), « Les sciences sociales face à l'événement » in *Terrain. Anthropologie & sciences humaines*, no 38, pp. 5-20.

Bouscaren, N., Féron, V., Mangeney, C., Telle-Lamberton, M., Saunal, A. (2020), « La surmortalité durant l'épidémie de Covid-19 dans les départements franciliens. Premiers éléments d'analyse », rapport d'étude, *Focus Santé Île-de-France - Observatoire régional de santé*.

Brugière, A., Pavageau, M., Rousseau, T. (2020), « Le monde du travail à l'épreuve d'un coronavirus : analyses et réflexions », *La Revue des Conditions de Travail*, no 10, pp. 6-15.

Cai, M., Velu, J., Tindal, S., Tartanoglu Bennett, S. (2020), « 'It's Like a War Zone': Jay's Liminal Experience of Normal and Extreme Work in a UK Supermarket during the COVID-19 Pandemic », *Work, Employment and Society*, en ligne : <https://doi.org/10.1177/0950017020966527>.

COCONEL (COronavirus et COnfinement. Enquête longitudinale), (2020), « Perceptions et comportements des Français face au risque du COVID-19 », *Note de synthèse*, no 4, avril.

Counil, E, Khlat, M. (2020), « Covid-19 : les classes populaires paient-elles le plus lourd tribut au coronavirus en France ? » *The Conversation*, 18 mai.

Desjours, C. (2014), *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Points, Paris.

Equipe Vico (2020), « La traversée du confinement : résultats de la première vague de l'enquête Vico », *La vie en confinement : études et résultats*, n° 3, mis en ligne le 15/12/2020, <https://vico.hypotheses.org/94>.

Epstein, R., Kirszbaum, T. (2020), « Épidémie virale et panique morale : les quartiers populaires au temps du Covid-19 », *Analyse Opinion Critique*, 15 avril 2020. En ligne : <https://aoc.media/analyse/2020/04/14/epidemie-virale-et-panique-morale-les-quartiers-populaires-au-temps-du-covid-19/>.

Fassin, D. (2021), « « La pandémie a montré que toutes les vies n'ont pas la même valeur » », *CNRS Le journal*, 26 mars. <https://lejournel.cnrs.fr/articles/la-pandemie-a-montre-que-toutes-les-vies-nont-pas-la-meme-valeur>

Fournier, P., Lomba, C., Muller, S. (2014), *Les travailleurs du médicament*, ERES, Toulouse.

Gaborieau, D. (2016), « Des usines à colis. Trajectoire ouvrière des entrepôts de la grande distribution », thèse soutenue à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne.

Gardes, C. (2019a), « Genre, classe et collectif de travail dans le low cost du bricolage » in *Sociologie du travail*, Vol. 61-n° 3.

Gardes, C. (2019b), « Un salariat à bas coût. Le travail dans une enseigne low-cost de bricolage », thèse soutenue à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales.

Gauthier, J. (2020), « État d'urgence sanitaire : les quartiers populaires sous pression policière », *De Facto*, no 19, p. 57-66.

Hocquelet, M. (2012), « Les ressorts du consentement serviciel dans le nouveau capitalisme commercial. L'exemple des salariés de la grande distribution », thèse soutenue à Université d'Evry-Val-d'Essonne.

Jeantet, A. (2003), « « À votre service ! » La relation de service comme rapport social », *Sociologie Du Travail*, n°45, p. 191-209.

Jounin, N. (2008), *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, La Découverte, 2008.

Loriol, M. (2003), « Donner un sens à la plainte de fatigue au travail », *L'Année sociologique*, Vol. 53, no 2, p. 459-485.

Loriol, M. (2010), « La construction sociale du stress: entre objectivation, subjectivité et régulations collectives des difficultés au travail », *Nouvelle revue de psychosociologie*, n° 10, no 2, p. 111-124.

Morin, C., Fourquet, J. et Le Vern, M. (2020), « Premiers de corvée et premiers de cordée, quel avenir pour le travail déconfiné ? » rapport de la Fondation Jean Jaurès.

Pailhé, A., Solaz, A. (2009), *Entre famille et travail. Des arrangements de couple aux pratiques des employeurs*, Paris, La Découverte.

Pinto, V. (2007), « Servir en fast-food. "Petit boulot" et engagement dans le travail », *Agone*, no 37, p. 205-219.

Purkayastha, D., Vanroelen, C., Bircan, T., Vantyghem, M. A., Adsera Gantelet, C. (2021), « Work, health and Covid-19: a literature review », *rapport d'étude de l'European Trade Union Institute*, Bruxelles.