

Commercial Center's Life

Mon stage de terrain (en troisième année de licence de sociologie) s'est déroulé dans une enseigne commerciale de taille moyenne. Une centaine d'employés, une direction bien affirmée, enfin tout un organigramme précis et structuré. Le lieu est assez fréquenté par une population plus ou moins « adaptée ». En bonne étudiante sociologue je me suis alors logiquement orientée sur la sociologie du travail. Nous avons l'obligation d'écrire un rapport de stage conforme aux règles académiques mais aussi la possibilité d'écrire sur nos expériences de terrain, dans un format court, comme on le souhaite. Comme on aimerait trouver comme lectures sociologiques en quittant la fac. Alors, au placard les mots scientifiques, les termes spécifiques et les courants de sociologie. Mon lieu de stage, quand j'y suis, je suis comme l'un des personnages de sitcoms ou de séries américaines. Tout comme *Les Feux de l'Amour* il y a plein d'acteurs qui interagissent, mais pas d'amourette au travail, juste des vies qui se mélangent à un moment T dans un espace X. Ici je vais donc vous présenter ma série, *Commercial Center's Life* (titre en anglais, cela vend mieux par les temps qui courent).

Saison 1 : L'étudiante-salariée & Co

Notre héroïne (moi-même) vient d'obtenir un emploi, dont elle a besoin pour financer ses études (le dramatique de la situation fait que l'on s'attache plus facilement au personnage n'est-ce pas?). Dans cette saison on fait donc la connaissance de tous les personnages. Des liens vont se créer au fur et à mesure des épisodes. Le tableau est tracé, le plateau est monté et les décors sont en place. Chaque jour est un épisode qui connaît sa petite galère, son moment d'émotion, son rebondissement ; c'est le cas lorsque dans l'épisode 3 la livraison n'a pas eu lieu, ou encore l'épisode 5 où des collègues se disputent et que notre héroïne se retrouve au milieu. Mais, chaque jour a un début et une fin. Malheureusement cela ne fait pas une bonne série, et pour perdurer il faut une trame de fond, une intrigue, qui, elle est présente, en continu, chaque jour. Elle apparaît dans le dernier épisode de cette saison, pour donner l'envie de regarder la saison 2. L'intrigue, ici, est que notre héroïne étudiante-salariée décide de faire son stage prévu dans son cursus universitaire sur place. Mais comment va-t-elle faire ?

Épisode 1 : *Joyeuse Arrivée et Bonne dose de courage.* Embauche prévue le 31 décembre, notre héroïne panique, elle n'a jamais fait ni de caisse, ni de mise en rayon. Elle se retrouve plongée dans tout cela sans même comprendre. De plus en pleine période de fêtes c'est une arrivée catastrophe.

Épisode 2 : *Pas de nouvelle, bonne nouvelle ?* Depuis son jour d'essai, pas de nouvelle. Notre héroïne pense être le dindon de la farce qui a bien servi au coup de rush. En pleine critique de ces pratiques le téléphone sonne, rendez-vous fixé le lendemain matin à 6h00.

Épisode 3 : *Branle-bas de Combat : « On enquille ! ».* Voilà une semaine que notre héroïne est sur place, tout roule, les habitudes commencent à se prendre, quand arrive un problème. La livraison des produits n'a pas eu lieu. L'expression sonne comme un coup de clairon, « On enquille !¹ ».

Épisode 4 : *La signature.* Au bout de trois mois de travail, notre héroïne se voit proposer un Contrat à Durée Indéterminée. Elle hésite, mais accepte, c'est une assurance, une garantie de situation.

Épisode 5 : *Journée de cris.* Alors qu'elle n'a rien demandé, notre héroïne se retrouve au milieu d'un conflit qui oppose ses deux collègues, la situation se retourne. Et son manager l'accuse d'être la cause de la discorde. C'en est trop.

Épisode 6 : *La pression c'est usant.* C'est une semaine catastrophe. Le directeur régional vient, c'est la pression. Le monte-charge est en panne depuis 4 jours, il faut faire le tour du bâtiment pour amener les palettes dans le magasin. La presse à carton a lâché le matin même. L'heure de l'inspection approche, c'est le cœur du manager qui lâche.

¹ - Expression du manager qui signifie « bougez-vous, faut speeder, go go go go go !!!! »

Épisode 7 : Aller et retour. Le manager est de retour, mais cela est de courte durée. Voulant trop forcer il se casse la clavicule, retour à la maison. Pendant 5 semaines les managers se succèdent, tous apportant leurs lots de rigolades et d'erreurs.

Épisode 8 : Retour à la normale, enfin presque. Le manager est revenu, chacun a repris sa place. Mais notre héroïne décide de faire son stage d'études sur son lieu de travail, sans que cela ne se sache. Elle s'interroge sur la manière d'obtenir des renseignements sans paraître louche, et sur la manière de participer à la scène tout en l'observant.

Saison 2 : Acteur et spectateur

Dans cette saison il faut peser le pour et le contre. En effet, les journées continuent et s'enchaînent. Notre héroïne continue son travail, mais elle doit observer ce qui se passe. Non seulement elle doit accomplir son travail d'employée mais aussi celui de sociologue en apprentissage. Les difficultés vont alors apparaître sous diverses formes. La difficulté à réunir des matériaux d'enquête, le sentiment de trahison envers ses collègues, la difficulté d'être externe et à la fois interne à la situation. Mais elle avance petit à petit.

Épisode 1 : C'est parti, ça commence aujourd'hui. L'héroïne se fixe une date, dès le 15 Octobre (soit quasiment un an après avoir commencé au sein du magasin), elle sera employée et « sociologue ». Pleine de motivation, elle se rend compte le soir, qu'elle n'a pas été assez extérieure aux situations et a du mal à les retranscrire.

Épisode 2 : Envie, Doute et Regret. Notre héroïne aime la sociologie du travail et oriente ses lectures dans ce sens. Elle veut voir si les théories sociologiques sont applicables à son lieu de travail. Mais elle hésite encore sur son anonymat ou non. Elle doute de la réaction de ses collègues soudainement confrontées à une collègue devenant plutôt une étudiante. Mais le fait de cacher cela c'est aussi trahir la confiance des collègues... ?

Épisode 3 : Opération Cobra. C'est décidé, notre héroïne reste ce qu'elle est, une simple employée pour ses collègues et une observatrice pour elle-même. Mais il faut tout de même réunir des matériaux pour le journal collectif qui sera tiré de nos observations de terrain. Comment faire des entretiens et des questionnaires à couvert ? Un dictaphone caché dans la poche ? Des caméras cachées ? Des drones ?

Épisode 4 : Bipolaire. Épisode très psychologique, où l'héroïne se parle à elle-même pour savoir si sa démarche est moralement correcte. En plus, avec le départ catastrophe d'un des bouchers qui a abandonné son poste suite à une querelle, elle vacille entre le récit du cœur et le récit de l'esprit.

Épisode 5 : The big boss is coming. La panique s'est emparée des lieux, le grand PDG est de passage, le magasin doit être nickel, et la concurrence est rude pour briller aux yeux du grand directeur. Chacun joue du coude, et tente de s'improviser petit chef, ce qui crée un grand chaos. Ce n'est pas bon pour le magasin et les employés, mais c'est bon pour le stage.

Épisode 6 : Création et application. Notre héroïne, ici, met son plan en œuvre. Faire passer les entretiens et les questionnaires comme si de rien n'était et que cela était logique. Mais il faut créer le cadrage et le questionnaire, ce qui laisse place à une migraine horrible.

Épisode 7² : Un compte rendu au goût de libération. Le stage prend fin. Il faut tout rassembler, voir si on ne s'est pas trompé. Régler les derniers détails, faire des observations de dernière minute. L'héroïne est dès lors, au travail, plus étudiante qu'employée. L'habitude d'observation et d'analyse a pris le pas sur le travail qui est fait machinalement.

Épisode 8 : Le stage est fini / retour à la normale. C'est tout de même un soulagement pour notre héroïne de retourner au travail et de profiter de nouveau de ses collègues, sans analyser leurs comportements entre eux. Pour la nostalgie, on fera un flash-back sur ce qui s'est écoulé pendant ces deux ans, dont une en stage. Mais ce sera aussi l'épisode où l'héroïne réalisera que ce travail d'appoint pour financer ses études va avoir une fin (plus ou moins proche). Et comme dans toute bonne série qui se respecte, le dernier épisode sera celui où il faudra dire au revoir à ses collègues, à ses habitudes, à

² - Les épisodes 7 et 8 sont basés sur de la pure fiction, vu que le document était à rendre avant le rapport de stage. Mais je reste persuadée que je ne suis pas loin de la vérité.

cette vie qui était bien remplie (joie, peine, gêne, fatigue).

Mais qui sait, il y aura peut-être une saison 3 ? Avec ou sans sociologie ? C'est trop tard, nous sommes contaminés, chaque réaction nous fait penser à un auteur, à une théorie, à un courant. Et les exceptions nous font sourire. Mais c'est bien. Le stage ce n'est pas qu'une série TV, c'est appliquer ce que l'on sait, mais avec des vraies difficultés, ce qui rend la sociologie vivante. C'est ça, la sociologie est le cœur et le stage c'est le sang qui le fait battre.

Profitez en bien,
Anaïc LENTIN