

Le sociologue pris en sandwich !

Retour sur une observation participante dans un fast-food

Damien Cartron (*)

Dans un précédent article (BURNOD, CARTRON *et al.*, 2000), nous décrivions les conditions de travail des salariés de la restauration rapide (*cf.* encadré 1). Nous proposons dans celui-ci de comprendre, à partir des réactions de l'enquêteur, l'organisation du travail au McDonald's. En étudiant le travail de l'observateur nous pouvons rendre compte de la force de l'organisation du travail dans les *fast-foods*, et son efficacité à obtenir l'engagement des équipiers dans ce travail.

Travailler dans un *fast-food*, qu'on soit équipier ou observateur, est une mise à l'épreuve. Celle-ci est d'autant plus douloureuse que l'observateur ne se doute pas des difficultés pour atteindre le niveau attendu de lui. Observer les conditions de travail dans un emploi « non qualifié » ⁽¹⁾ c'est aussi se rendre compte de la difficulté à tenir ces postes déqualifiés. Je m'étais fait embaucher chez Mc Donald's sans révéler ma qualité de sociologue et j'ai dû travailler comme n'importe quel équipier qui souhaite conserver son emploi. Mener une telle observation participante masquée dans un *fast-food* entraîne très rapidement un engagement de soi dans l'action qui empêche la réflexivité. Cette absence de réflexivité qui pourrait, *a priori*, passer pour un obstacle à l'impartialité de la démarche scientifique se révèle au contraire être un atout pour comprendre l'engagement « paradoxal ⁽²⁾ » des équipiers dans le jeu productif.

Le ton de ce papier, qu'on pourra juger parfois léger ou ironique, reprend volontairement la mise à distance que les équipiers imposent à ce « petit boulot » qu'ils refusent de voir comme leur travail ⁽³⁾. Pour l'observateur aussi ce « petit boulot » n'est pas son travail, mais son terrain d'observation. La mise à distance de cet emploi par l'observateur est sans doute assez comparable à celle des étudiants dans le refus de considérer cet emploi comme son travail. La volonté de distance n'est pas le seul point commun entre l'observateur et les observés face à ce tra-

vail : l'incapacité à se distancier complètement en est une autre : FAVRET-SAADA (1990) note à quel point il est difficile d'observer et participer sans être soi-même affecté (c'est-à-dire engagé sans réflexivité) par ce à quoi on participe quand on observe.

La mise à l'épreuve de l'observateur

L'observation participante m'a permis de contourner la difficulté ⁽⁴⁾ de faire parler les salariés de leurs conditions de travail et notamment de ce qui les contraint à travailler rapidement. Lors de leurs entretiens, Guillaume BURNOD et Vanessa PINTO (BURNOD, CARTRON, PINTO, 2000) se sont aussi heurtés à cette complexité ⁽⁵⁾. Cette difficulté est sans doute encore plus grande lorsqu'il s'agit d'étudiants, voire de lycéens, sans réelle expérience professionnelle antérieure (qui même souvent n'en ont aucune). Cette caractéristique des équipiers, ainsi que la quasi-absence de syndicats, permet à McDonald's de présenter aux équipiers leurs conditions de travail comme « normales ».

L'observation participante dans un *fast-food* offre l'avantage peu courant de pouvoir varier horizontalement sa position d'observation. En effet, le changement de position est ici « compris dans le contrat de travail », puisque les équipiers sont contractuellement polyvalents.

J'ai choisi l'observation participante masquée car je craignais un refus de la part de McDonald's, mais aussi parce que je ne voulais pas que la connaissance des raisons de ma présence, même par quelques-uns, influe d'une quelconque manière sur mon observation. Une entreprise qui contrôle autant son image que Mc Donald's m'aurait probablement envoyé dans le meilleur de ses établissements tenus par des *managers* briefés. Par ailleurs, les équipiers, au statut ambigu entre étudiant et travailleur, auraient sans

* CEE-CNRS, 29 Promenade Michel Simon, 93160 Noisy-le-Grand. Email : Damien.Cartron@cee.enpc.fr
L'auteur remercie M. Gollac et C. Lafaye des conseils et remarques qu'ils ont bien voulu faire à la relecture de ce texte.

1. LINHART (1978) avait décrit à quel point il lui avait été difficile d'acquiescer le geste de la soudure ainsi que la rapidité attendue par le bureau des méthodes.

2. BURNOD, CARTRON, PINTO (2000)

3. Comme on a pu le constater avec BURNOD et PINTO lors des entretiens ou des conversations informelles sur le lieu de travail.

4. TEIGER, LAVILLE (1991), GOLLAC, VOLKOFF (2000)

5. En revanche, leurs entretiens permettaient d'avoir des informations sur la biographie des équipiers, leur origine sociale, leur niveau scolaire... Ce sont les entretiens qui ont révélé la mise à distance que les équipiers font de leur travail au McDonald's. Mise à distance qui était à l'opposé de l'engagement observé sur le terrain.

Encadré 1

Le système Mc Donald's

Dans la restauration rapide, l'organisation du travail est conditionnée par le report du risque entrepreneurial, d'une entreprise mère sur un franchisé : par exemple un franchisé Mc Donald's doit acheter toutes ses fournitures auprès de McDonald's France, il ne peut vendre que des sandwiches Mc Donald's et doit vendre tous les sandwiches Mc Donald's, même ceux dont ses clients ne veulent pas, il doit reverser un pourcentage de son chiffre d'affaires, fixé par McDonald's, etc.).

Le système de la franchise n'offre comme seule possibilité de profit qu'une gestion extrêmement serrée de la main-d'œuvre, et notamment son adaptation en temps réel à la fluctuation de la clientèle par les moyens de la polyvalence et de la flexibilité. L'intensité du travail est entretenue par un système de contraintes différentes. Mais beaucoup de ces contraintes sont portées par les équipiers eux-mêmes : ils les acceptent et les imposent (gentiment) à leurs collègues.

Les équipiers sont le plus souvent des étudiants. Les entretiens menés ainsi que les conversations informelles sur le lieu de travail montrent qu'ils accordent à leur emploi un statut ambigu et fluctuant, entre « petit boulot » provisoire et instrumental, et « travail » déclassant. Ces jeunes se trouvent dans une situation indéterminée quant à leur réussite à l'Université et à leur avenir professionnel. Cette position incertaine éclaire leurs attitudes vis-à-vis du travail au McDonald's : tentatives pour revaloriser la relation de vente, docilité, absence de revendication collective et rapport ludique, mais paradoxalement productif, au travail¹.

1. Alors que les descriptions du travail ouvrier dans les milieux industriels montrent plutôt que les rapports ludiques au travail vont à l'encontre de la productivité, ici le rapport au ludique est productif.

doute mal vécu d'être observés, ou se seraient au contraire montré de trop bonne volonté dans leurs échanges avec moi. L'observation faite sur le navire *Georges Leygues* (DUFOULON, SAGLIO *et al.*, 1999) montre comment les auteurs ont dû en permanence négocier leur présence et justifier leur travail vis-à-vis de la hiérarchie du navire comme des matelots. Leur analyse a dû en permanence tenir compte de ce qui, dans leur présence, pouvait causer des biais d'observation.

Enfin, ne pas se dévoiler, c'est aussi, pour l'observateur, s'interdire de se mettre « hors jeu » lorsque l'observation ne tourne pas à son avantage ce qui, on va le voir, est assez fréquent.

Gérer les caractéristiques sociales de l'enquêteur

Mener une observation participante, surtout lorsqu'elle est masquée, suppose que les caractéristiques sociales de l'enquêteur soient adaptées à la population qu'il observe. De par mon âge (26 ans) et parce que j'étais moi aussi étudiant (en thèse de sociologie), j'avais une relative proximité sociale avec la population des équipiers⁽⁶⁾.

Dans l'espoir d'être rapidement embauché, je me suis fait passer pour un étudiant redoublant sa maîtrise de psychologie, pensant que ce profil me permettrait de passer pour un étudiant susceptible de « lâcher » ses études au profit du Mc Donald's⁽⁷⁾ et donc susceptible de s'y investir. Deux heures après avoir déposé mon *curriculum vitae*, j'étais convoqué pour un entretien.

Mon âge, plus proche de celui d'un manager que d'un équipier, était sans doute l'un de mes principaux handicaps pour une observation de la population des équipiers. Cela me rendait assez différent des autres équipiers et j'étais, par exemple, tenu à l'écart des sorties organisées par quelques groupes d'équipiers, et même des jeux de séduction entre les caisses et la cuisine que décrit PIOTET (1989). Cette vieillesse relative me rendait aussi moins performant qu'un « jeune » et je récupérais plus difficilement que d'autres des alternances de travail tard le soir et tôt le matin.

Ma différence d'âge a sans doute été aussi une « variable » masquant d'autres différences comme une moins grande indétermination professionnelle et universitaire, une plus claire idée de ce que je faisais chez Mc Donald's, et bien sûr, un rapport différent à

6. PENEFF (1996) remarque à quel point l'observation est souvent le fait de jeunes sociologues car il est difficile de gérer une carrière professionnelle et plusieurs mois d'observation.

7. J'espérais alors pouvoir monter dans la hiérarchie pour pouvoir ob-

server avec plusieurs statuts et donc faire varier verticalement ma position d'observation. Je pensais aussi que Mc Donald's cherchait prioritairement des étudiants prêts à lâcher leurs études, ce qui s'est révélé une erreur.

ce travail. Néanmoins, parmi des équipiers étudiants entretenant eux-mêmes un rapport distancié à ce travail (BURNOD, CARTRON, PINTO, *op. cit.*), le fait d'être un observateur lui aussi distancié s'est avéré plutôt un avantage pour l'étude.

Être, ou ne pas être, reconnu « bon » !

Le travail dans les *fast-food* doit être réalisé très rapidement, et les salariés reconnus « bons » sont formés en moins d'un mois à la polyvalence. L'efficacité au travail et la capacité à apprendre vite de nouvelles tâches sont les compétences sur lesquelles se focalisent les *managers* et les autres équipiers. L'impossibilité de se mettre « hors jeu » et de se retrancher derrière sa position de sociologue-enquêteur rend l'observation souvent pénible, parfois vexante, voire humiliante. Mais en contrepartie, l'intérêt de cette position est qu'elle permet de faire l'expérience d'un sentiment de décalage, ressenti en tant qu'observateur qui n'aurait pas dû être là, certainement partagé bon nombre d'équipiers lors de leur formation, du fait de leur niveau universitaire.

L'évaluation permanente de son travail par les managers et les équipiers constitue une première épreuve pour l'observateur, plus âgé que les équipiers, et ayant mené des études plus longues⁽⁸⁾. Bien entendu les aptitudes requises ne sont pas scolaires. Néanmoins il est blessant pour l'observateur d'oublier un cornichon dans un sandwich et d'en être réduit à « réviser » la composition de ses sandwiches le soir, comme pour un examen.

Très rapidement les équipiers enjoignent le nouveau à travailler plus vite et mieux. Si des injonctions du type « plus vite, Damien ! plus vite ! » sont pénibles à entendre tout au long de la journée, des interpellations comme « réfléchis un peu ! », voire « mais concentre-toi ! », sont particulièrement irritantes lorsqu'on a commencé son observation, certain de surmonter rapidement les quelques difficultés de ce petit boulot. Aucune des tâches n'est complexe en soi, mais c'est leur agencement extrêmement rapide qui l'est. Ne pas parvenir à réaliser ces tâches apparemment simples est souvent humiliant. Humiliation qui, en revanche, fait aisément prendre conscience de la complexité de ce travail⁽⁹⁾. Mais le bénéfice sociologique ne suffit pas à compenser la souffrance psychologique. L'un de

mes co-rédacteurs n'avait pas été formé à la polyvalence à l'issue de son observation, ce qui est le signe d'un manque d'efficacité et d'investissement. Lorsque les deux autres le lui rappelaient en plaisantant, la moquerie restait pénible.

Dans mes objectifs d'étude, je m'étais fixé de « passer swing » c'est-à-dire de monter dans la hiérarchie du restaurant afin de déplacer verticalement ma position d'observation. Assez rapidement j'ai dû admettre que je ne serai pas reconnu comme suffisamment « bon » pour être promu dans les trois mois *swing*⁽¹⁰⁾.

Après un début en cuisine, j'ai été placé plus d'une semaine de suite en salle. C'est l'emploi le moins valorisant du Mc Donald's car il s'agit d'un travail solitaire de nettoyage et de maintien en ordre de la salle (nettoyer les tables et le sol, vider les poubelles...). Ce placement faisait manifestement suite à des performances insuffisantes durant les *rushes* en cuisine. Le fait est que le *manager* responsable de la cuisine avait demandé à ne plus m'avoir pendant les *rushes*. Durant cette mise à l'écart, il m'a été assez difficile de rester distancié à mon objet et j'ai, par exemple, menacé de démissionner si on me laissait ainsi en salle, au risque de m'entendre dire « fais-le ! » et de perdre mon terrain d'étude. Durant cette période les phases de découragement étaient telles que mes relations avec les hôtesse⁽¹¹⁾ s'envenimaient alors que mon intérêt était d'entretenir des relations de « bon camarade » avec tous les équipiers. De la même manière j'ai eu plusieurs incidents avec des clients alors que j'aurais dû vivre cette situation de relation de service de manière apaisée et détachée puisque, au fond, ce travail n'était pas le mien.

La difficile distanciation à l'objet

L'observation participante masquée entraîne un très fort engagement dans l'action car l'observateur doit à la fois être reconnu comme « bon » là où il observe, sans pouvoir sortir du jeu, et en même temps mener à bien son étude en prenant soin d'observer et de noter le maximum d'informations. A l'issue de ce travail il m'apparaît qu'il est impossible de rester distancié à son objet et j'ai choisi quelques exemples tirés de mon journal de terrain⁽¹²⁾ montrant mon engagement dans l'action. Toutefois, je ne

8. Dans mon cas j'étais chargé de travaux dirigés auprès d'étudiants de leur âge

9. Même si d'autres méthodes d'observation permettent le même constat (cf. PIOTET, 1989).

10. Les promotions de *swing* à l'ancienneté existent, mais je ne tenais pas, pour des raisons que le lecteur pourra comprendre, à rester plusieurs années au Mc Donald's.

11. Chargées de signaler à l'équipeur en salle les poubelles pleines et les tables sales, elles n'ont pas le « droit » de s'en occuper elles-mêmes, ce qui engendre une animosité entre les équipiers en salle et les hôtesse.

12. Je tenais chaque soir, voire deux fois par jour lorsque je travaillais midi et soir, un journal de terrain.

pense pas que cette difficulté ait été un frein à l'étude. Bien au contraire, elle m'a permis de comprendre certains ressorts de l'engagement des équipiers dans ce « petit-boulot (13) ».

Quand le plaisir naît de l'excitation...

Sans doute est-ce là la première surprise de cette observation : j'y ai pris du plaisir ! En effet, les premières semaines passées, lorsqu'il est devenu possible de prendre des pauses de quelques instants, d'échanger deux mots avec l'équipier à côté de soi, et surtout lorsqu'on commence à maîtriser son poste de travail, il est étonnant d'éprouver des satisfactions à réaliser ce travail.

L'ambiance, malgré ce que je vais décrire dans les trois exemples qui suivent, est plutôt bonne. Les équipiers sont tous jeunes, presque tous étudiants, et rapidement échangent des plaisanteries, créent des amitiés...

Relever le défi, tenir un poste seul, sans aide, durant tout un *rush*, ce qui paraissait inaccessible les premiers jours, est particulièrement satisfaisant. Compter après chaque *rush* le nombre de paniers de pains Macs faites en deux heures, et constater qu'il a réussi à en faire trois ou quatre cents, apporte une réelle satisfaction à l'équipier ! L'ambiance de défi relevé entre jeunes apporte ces petites satisfactions que j'étais loin d'imaginer avant de commencer l'observation.

Dans le précédent article, nous émettions l'hypothèse que l'intérêt pour les étudiants des défis à relever au Mc Donald's réside dans leurs différences avec les défis universitaires : les sanctions ne sont pas aussi visibles et sensibles que des notes. Le travail n'est pas solitaire comme à l'université. Les compétences requises sont moins intellectuelles, mieux explicitées (les épreuves sont mieux épurées) ; il s'agit en outre de compétences qui ne sont que rarement prises en compte et valorisées à l'université. Et enfin, la temporalité est beaucoup plus courte. On ne travaille pas pour préparer un diplôme dont l'échéance finale est parfois indéfinie, et pour un emploi lui-même très flou. Au Mc Donald's, les équipiers travaillent rapidement pour un horizon très court (les clients ne doivent pas attendre), tout en rendant service à des « copains » et en participant à une ambiance générale de travail acharné dans une atmosphère ludique.

Les épreuves de la recherche ne sont que le prolongement des épreuves universitaires, et, même si

le chercheur est censé ne plus avoir de doute sur ses compétences et n'a plus l'angoisse de l'examen (ce qui n'est que partiellement vrai dans mon cas puisque ce travail constitue un terrain de thèse), devoir travailler vite, en équipe, sur des tâches strictement délimitées s'est avéré, pour le moins, suffisamment pittoresque pour susciter chez moi de l'excitation.

Rester neutre ?

Je ne suis pas toujours parvenu à me contenir face aux équipiers les plus complaisants vis-à-vis de la hiérarchie : ceux qui, comme les « fayots » à l'école, paraissent avoir pour seule compétence que d'intérioriser très rapidement les règles et de les appliquer immédiatement. D'ailleurs, comme la formation était très sommaire au Mc Donald's, les managers comme les équipiers pouvaient « inventer des règles » en permanence selon ce qui devait être justifié dans l'instant.

Je me suis, par exemple, vu reprocher par certains équipiers d'aller derrière les caisses avec mon tablier de cuisine, d'emporter mon déjeuner chez moi (au lieu de le manger sur place) ou encore d'être avec un autre équipier à la plonge alors qu'il ne fallait « *jamais laisser la salle seule* ». À l'équipier qui m'a formulé cette dernière remarque, en présence d'un *manager*, la semaine où j'étais systématiquement en salle (et donc mécontent d'y être) je me suis surpris en train de lui conseiller « *de ne pas sortir seul ce soir du Mc Donald's* » !

Lors d'entretiens sociologiques, ce type de réaction violente et épidermique n'arrive pas : tout étudiant en sociologie apprend à se contenir, même lorsque les propos, par exemple politiques, de l'interviewé vont à l'encontre de ses positions. Dans une situation tendue comme le travail au McDonald's où l'efficacité, la rapidité, l'habileté, bref toutes sortes de compétences de l'observateur, sont remises en cause, ce type de réaction est possible ; c'est sans doute aussi le signe d'une observation réellement participante puisque les différends sont très fréquents entre équipiers.

La *swing* dans le *clam* !

Le second exemple m'oppose à la hiérarchie du Mc Donald's. Alors que je commençais à bien maîtriser mon poste à la friture, ce qui me permettait de discuter un peu durant les courts moments de relâ-

13. Le terme de « petit boulot » était utilisé par les étudiants pour bien différencier cet emploi ponctuel d'un métier (qu'ils étaient en train d'apprendre durant leurs études).

chement, je cherchais à obtenir des informations sur la soirée de départ d'un *manager* à laquelle je n'avais pu assister. La *swing manager* en charge de la cuisine voulait m'empêcher de parler et me rappelait à l'ordre aussi souvent que possible et sous des formes diverses.

Elle accroissait notamment la pression qui s'exerçait sur moi en me submergeant d'ordres contradictoires. Ainsi, la *swing* m'a ordonné d'arrêter d'enfourner les pains qu'elle venait pourtant de me demander de « poser » afin de lui « lancer » ses viandes (14). J'ai refusé, expliquant que je faisais, justement sur sa demande, des pains. Elle a insisté en exigeant que j'arrête. J'ai là encore refusé pour le même motif. Le ton est monté, et au moment où je commençais à sérieusement envisager de poser sa tête sur le *clam*, en lieu et place des viandes, elle m'a dit : « *dépointe et rentre chez toi* ». Dans cet exemple, loin de me contenter de menacer, j'étais sur le point de me battre avec la *swing manager* lorsqu'elle a su arrêter l'interaction.

D'un strict point de vue de qualité de l'observation, on pourrait penser que je ne profite pas suffisamment de l'aspect masqué de mon observation qui me permet de ne pas avoir à justifier de ma présence. En effet, je passe mon temps à créer, par mon comportement, des biais à une observation épurée. Néanmoins, cette altercation m'a permis de voir comment le management, et en l'occurrence le directeur du restaurant, gère ce genre de conflit au demeurant assez fréquent. Sa manière d'organiser la sortie du conflit renseignait sur son habitude à le faire. Et surtout, si j'étais parvenu à rester calme en toutes situations, si j'avais réussi à ne pas me laisser prendre par le jeu productif, je serais sans aucun doute resté extérieur à ce que j'observais, aux faits que les équipiers s'énervent facilement en cuisine et que les altercations, y compris avec la hiérarchie, sont fréquentes et sans conséquence pour le salarié.

Etre ancien et briser la résistance des nouvelles

Lors du précédent article, nous avons décrit l'importance du contrôle par les pairs dans l'apprentissage. Une très large part de la formation repose sur les équipiers qui, durant les *rushes*, expliquent aux nouveaux comment tenir leur poste en respectant la cadence. Il n'est possible de réaliser le travail dans le temps imparti et avec le peu de formation dispen-

sée que parce que les équipiers se transmettent des astuces.

Lorsque j'ai atteint le statut d'ancien (au bout d'environ deux mois), je me suis moi aussi mis à promulguer des conseils à ceux qui apprenaient, et à faire des réflexions à ceux qui n'étaient pas assez rapides. Après un *rush* de midi, la cuisine s'est, comme d'habitude, vidée régulièrement de ses équipiers au fur et à mesure de la diminution de la fréquentation (15). Nous n'étions plus que deux pour tenir la cuisine l'après-midi, pour cinq postes de travail distincts. L'équipière qui était avec moi était une nouvelle et en formation en cuisine. Elle n'était donc pas très rapide, et je devais régulièrement lui montrer comment faire, voire rattraper ses erreurs et ses retards. Je tenais donc, mais cela n'a rien d'exceptionnel au Mc Donald's, les cinq postes de la cuisine et j'assurais simultanément la formation de l'équipière censée m'aider. Lorsque son heure de départ a approché, les *managers* lui ont fait comprendre qu'elle ne dépointerait pas tout de suite (16). Comme mesure de rétorsion, et pour montrer son mécontentement, elle s'est mise à ralentir le rythme. Je me suis alors entendu lui dire : « *j'en ai rien à foutre, tant que tu es là, tu bosses, et t'attends qu'on te dise de dépointer !* ».

*

* *

Dans ces dérapages de la part d'un observateur qui aurait dû rester relativement insensible aux incitations à travailler énergiquement pour McDonald's, il faut voir la complexité à gérer son engagement personnel lors d'une observation participante mais aussi la force même d'une telle organisation du travail. Stress, pressions, fatigue ne donnent pas le temps d'un retour réflexif sur ses actions. PENEFF (1996) signale qu'il est fréquent que les observateurs fassent état de leur fatigue physique due à la double journée (une première journée de travail où ils observent, une seconde où ils rédigent leur journal de terrain). L'engagement dans l'action est tel qu'il ne permet pas toujours de réagir comme on le ferait « à froid », habituellement. Cet engagement, loin d'être une faiblesse de l'observation participante en constitue, ici au moins, une force.

Constater qu'un enquêteur, qui ne craint pas d'être licencié car il n'a pas besoin du salaire versé par Mc Donald's pour subvenir à ses besoins, qui a des connaissances en droit du travail, qui a des opinions

14. C'est-à-dire lui poser ses viandes encore congelées sur le *clam* qui est une plaque chauffante permettant de décongeler et cuire les viandes en moins d'une minute.

15. Loin d'être naturelle, cette désertion est organisée par les *managers* afin de jamais avoir d'équipiers faiblement productifs. Le nombre

d'équipiers est toujours calculé au plus juste et ajusté en temps réel à la fluctuation de la clientèle.

16. Les équipiers doivent demander l'autorisation de dépointer pour partir, même si l'horaire prévu par le planning est atteint.

politiques éloignées d'un libéralisme non contrôlé, qui se fait embaucher pour étudier l'organisation du travail, se laisse à ce point prendre par le management, est une preuve en soi de la remarquable efficacité de celui-ci.

L'acceptation de ce genre de travail par les jeunes, et *a fortiori* leur engagement, ne s'expliquent donc pas uniquement par les contraintes économiques et la peur du chômage. De la même manière, une stricte analyse en termes de domination – les équipiers sont dominés par les *managers* et par le système universitaire – n'explique pas non plus entièrement l'investissement au travail puisqu'un observateur, *a priori* en position dominante et non impliqué dans le champ économique, se retrouve engagé dans l'action au point d'en perdre son sens critique.

Certes, si les équipiers sont là, c'est pour des raisons économiques. Si les réflexions qu'ils peuvent mener « à froid » ne les conduisent généralement pas à un rejet plus marqué du « système Mc Donald's », le rapport qu'ils ont au monde universitaire et au monde de l'entreprise n'y est pas étranger. Mais à partir du moment où on accepte de tenir le poste, l'emprise de l'organisation est telle qu'elle modèle les comportements et abolit une partie du discernement. Cette perte du sens critique est donc utile, voire nécessaire à Mc Donald's. Perdre soi-même, pour un temps, son sens critique n'est pas non plus sans utilité pour le sociologue : c'est un moment d'humilité, rappelant les risques qu'il y a à regarder le travail des autres de trop haut.

Bibliographie

BURNOD G., CARTRON D., PINTO V., 2000, « Étudiants en fast-food : les usages sociaux d'un «petit boulot» », *Travail et emploi*, 83, p. 137-156.

DUFOULON S., SAGLIO J., TROMPETTE P., 1999, « Marins et sociologues à bord du Georges Leygues : interactions de recherche », *Sociologie du travail*, 41 (1), p. 5-22.

FAVRET-SAADA J., 1990, « Être affecté », *Gradhiva* (8), p. 3-9.

GOLLAC M., VOLKOFF S., 2000, *Les conditions de travail*, Paris, La découverte.

LINHART R., 1978, *L'établi*, Paris, éd. de Minuit.

PENEFF J., 1996, « Les débuts de l'observation participante ou les premiers sociologues en usine », *Sociologie du travail*, 38 (1), p. 25-44.

PIOTET F., 1989, « Qualifiés Fast-food », *Projet* (218), p. 60-66.

TEIGER C., LAVILLE A., 1991, « L'apprentissage de l'analyse ergonomique du travail, outil d'une formation pour l'action », *Travail et emploi*, n° 47, p. 53-62.