

Texte à lire : "Le système McDonald'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 sandwichs McDonald's et doit vendre tous les sandwichs McDonald'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.

Source : CARTRON Damien, « *Le sociologue pris en sandwich. Retour sur une observation participante dans un fast food* », Travail et Emploi n° 94, avril 2003, p. 59-64

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.