

012 Expérience des conditions de travail en formation professionnelle : comparaison entre commerce de détail et maçonnerie

Isabelle Caprani, Kerstin Duemmler, Alexandra Felder
IFFP (Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle) (Suisse)

Résumé

Sur la base d'une étude sociologique, nous proposons une analyse comparative de l'expérience subjective des conditions de travail des jeunes en formation en alternance dans le cadre de 2 secteurs d'activité : commerce de détail et maçonnerie. Cette étude qualitative qui se base sur des observations, entretiens semi-directifs et focus group a été menée au sein de 5 écoles professionnelles suisses. Quatre dimensions ont marqué les apprenti-e-s : exigences du travail ; environnement physique ; disponibilité temporelle et rémunération ; rapports sociaux. Les résultats montrent que les jeunes en formation ne portent pas un regard négatif sur leur métier. L'expérience des conditions de travail parfois difficiles ne mettent pas pour autant en question le choix du métier et la projection dans le métier.

Mots-clés : condition de travail, formation professionnelle, alternance, Suisse

Introduction

Le système de formation professionnelle en alternance suisse est confronté aux mêmes tendances que le marché du travail. Le jeune en formation est soumis aussi bien à la flexibilisation du temps de travail, à la demande d'un niveau élevé de connaissance de base (Lamamra & Duc 2012) qu'à la concurrence pour l'obtention d'une place d'apprentissage, aux discriminations et aux conditions de travail en entreprise (Hanhart 2006). Dans ce contexte, la transition de l'école vers le monde du travail est souvent vécue difficilement par les apprenti-e-s¹. Plusieurs études l'ont confirmé en mettant en évidence la persistance des inégalités sociales lors de l'entrée en apprentissage (Imdorf 2010), des arrêts prématurés de formation et réorientations professionnelles (Lamamra and Duc 2012, Lamamra and Masdonati 2009, Stalder and Schmid 2006). Il est apparu dès lors important de considérer cette transition du point de vue de ces jeunes dans le but de comprendre comment elles et ils vivent leur apprentissage.

Sur la base d'une étude sociologique sur des apprenti-e-s en alternance en commerce de détail et en maçonnerie en Suisse, nous proposons une analyse comparative de la manière dont ces jeunes vivent les conditions de travail durant leur formation. Cette démarche permet de les interroger sur leur rapport au métier sur le lieu de travail (ambiance, plaisir, souffrances, management) et de ses incidences sur leur vie familiale ainsi que les loisirs. Dans le but de mieux comprendre le contexte de travail et son influence sur le rapport au métier durant la formation, nous proposons de comparer deux secteurs d'activité dont les conditions de travail sont souvent jugées difficiles : le commerce de détail et la maçonnerie.

Dans un premier temps, les formations de gestionnaire de commerce de détail et de maçonnerie seront présentées. Nous définirons, dans un second temps, les méthodes de récolte et d'analyses

¹ Même si la Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr 2002) mentionne les *personnes en formation*, nous optons pour l'utilisation du terme *apprenti-e* couramment utilisé en Suisse.

de données. Après la présentation du cadre théorique, les conditions de travail telles qu'elles sont vécues par les apprenti-e-s seront analysées et comparées.

Caractéristiques des métiers

Gestionnaire de commerce de détail ou GCD² constitue la 3^e plus importante formation en Suisse (en 2016 : 4'983 apprenti-e-s inscrits dont 60% de femmes sur un total de 70'148), tandis que la formation en maçonnerie dénombre en 1^e année de formation 932 apprenti-e-s dont neuf femmes (SEFRI, 2017). La formation de GCD compte également davantage d'apprenti-e-s issus de l'immigration (30% contre 20% en maçonnerie). Les deux formations se déroulent sur trois ans³.

L'apprentissage de GCD forme à la vente, au conseil à la clientèle et à la gestion de la marchandise. Les activités s'exercent souvent debout, sous la lumière artificielle et en milieu climatisé rendant la tâche parfois pénible⁴. Les changements dans le secteur tels que l'évolution des nouvelles techniques de vente, le commerce en ligne et la digitalisation impliquent une augmentation de la concurrence dans le secteur particulièrement ces vingt dernières années (Benoun, 2015). Les entreprises sont dès lors contraintes d'être plus performantes tout en réduisant leurs coûts avec souvent comme conséquence une dégradation des conditions de travail. Elles soutiennent aussi un assouplissement des restrictions légales des horaires et une flexibilisation du temps de travail (Barbier, 2012; Bozkurt & Grugulis, 2011; Price, 2011), ce qui implique des salaires plutôt faibles accentué par le travail à temps partiel (EDWBF, 2015; UNIA, 2012).

L'apprentissage en maçonnerie forme à la réalisation de gros œuvres d'un bâtiment ou d'une construction de génie civil. Le métier se caractérise par une grande variété d'activités (coffrage, ferrailage, coulage du béton, *etc.*). Sur de gros chantiers, les tâches sont plus limitées et répétées, alors que sur de plus petits ouvrages, la polyvalence est requise⁵. Il s'agit principalement d'un travail en équipe qui implique une collaboration régulière avec d'autres professionnels du bâtiment. Bien que les conditions salariales sont plus favorables et les horaires réguliers, le travail en maçonnerie se caractérise par une usure physique, une pénibilité due à l'exposition aux conditions météorologiques et une pression temporelle pouvant engendrer un stress supplémentaire. Ces conditions en font un métier difficile, protégé par une convention collective du travail⁶.

Méthodologie d'enquête

Cette contribution fait partie d'un projet de recherche qualitative qui étudie le développement de l'identité professionnelle des apprenti-e-s durant la formation professionnelle en alternance. L'étude comparative repose sur une collecte de données dans cinq écoles professionnelles suisses (trois en GCD et deux en maçonnerie). Parallèlement à des observations en classe (12 jours par école et dans les cours CIE), 49 entretiens semi-directifs avec des apprenti-e-s (GCD : 11 hommes et 14 femmes ; maçonnerie : 23 hommes et une femme, avec une moyenne d'âge

² Afin de faciliter la lecture, nous utiliserons l'abréviation GCD.

³ GCD : 1,5 jour en école professionnelle et 3,5 jours en entreprise. Maçonnerie : 1 jour en école professionnelle et 4 jours en entreprise. La différence est plus conséquente au niveau des CIE (cours interentreprises permettant la mise en pratique des savoirs techniques acquis), puisque les maçon-ne-s suivent 72 jours de cours par année contre 10 jours pour les GCD

⁴ cf. orientation.ch

⁵ *ibidem*

⁶ Elle a donné lieu fin 2018 à des négociations poussées entre la Société suisse des entrepreneurs et les syndicats pour une meilleure protection des travailleurs par une augmentation salariale et un abaissement de l'âge de la retraite à 60 ans.

pour les deux métiers de 19 ans) et 11 focus group avec des apprenti-e-s ont été menés. Le parcours scolaire des apprenti-e-s, pour la plupart non linéaire, (21 GCD et 13 maçonnerie) se caractérise par un passage soit dans une structure de transition après l'école obligatoire pour trouver une place d'apprentissage, soit dans une autre formation. À noter que parmi ces apprenti-e-s, 20 ont déjà connu une rupture de contrat d'apprentissage (9 GCD et 11 maçonneries).

Afin d'être proche des préoccupations des apprenti-e-s et d'obtenir une critique des situations vécues lors de leur formation, elles et ils ont été interrogés sur leur expérience en entreprise, leur perception du métier et leurs perspectives de carrière (Mercure & Vultur, 2010). Questionner les apprenti-e-s sur ce à quoi elles et ils aspirent a permis d'obtenir une critique indirecte des situations vécues au sein de leur métier. Au cours de l'analyse, il est apparu de manière évidente que les conditions de travail jouent un rôle prépondérant dans leur formation et particulièrement lors de leur transition école – travail. Le matériel empirique a été entièrement retranscrit. Afin de faciliter la comparaison, un codage thématique du matériel empirique en lien avec le cadre théorique a été privilégié.

Perspectives théoriques

L'intérêt des sciences sociales pour les conditions de travail fut intense particulièrement en France dans les années 70. Elle se limitera ensuite à des résultats réguliers d'enquêtes statistiques, pour enfin être relancée au début du XXI^e siècle, en réaction à différents phénomènes tels que conflits sociaux, négociations du temps de travail, vieillissement de la main-d'oeuvre, évolution des attentes chez les jeunes salariés, risque sanitaire (ex : amiante) réforme des retraites, coût des mauvaises conditions de travail, qualité de vie (Gollac, Volkoff, Wolff, 2014). Dès, lors, les études sur les conditions de travail ont davantage porté sur leurs conséquences néfastes notamment en termes de santé (Dejours, 2000a, Gollac & Volkoff, 2006) et de souffrance au travail (Dejours, 2000b ; Clot & Gollac, 2014). Ce ne sont pas les perspectives adoptées dans cette présente étude, même si nous partons également de l'idée que les conditions de travail se manifestent plus particulièrement à travers leurs conséquences. L'approche globale privilégiée ici repose sur le vécu des conditions de travail par les apprenti-e-s. Ce type de démarche permet d'aller au-delà de la dénonciation et questionne plutôt les bonnes et mauvaises conditions tout en se basant sur les perspectives de celles et ceux qui les expérimentent au quotidien.

Pour mener l'analyse de l'expérience subjective des conditions de travail, nous nous sommes inspirées des travaux généraux sur les conditions de travail de Gollac, Volkoff & Wolff (2014) et de Karasek & Theorell (1990), ainsi que des études de Coutrot et Mermillot (2010). En s'appuyant sur différentes recherches internationales, ces derniers ont élaboré une catégorisation de six risques psychosociaux que nous compléterons par la typologie de Gadrey & al. (2005).

Le premier risque porte sur les exigences du travail dont la quantité de travail, pression temporelle, complexité et difficultés de conciliation entre vie professionnelle et vie familiale. Gadrey *et al.* (2005) évoque également la forte intensité et la pénibilité physique comme une dimension importante mais complexe car difficilement mesurable et définissable. A cela s'ajoute l'environnement physique du travail regroupant des inconvénients tels que saleté, bruit, conditions d'hygiène ou problèmes de sécurité physique. Le deuxième risque propre aux relations de services compte tenu du lien à la clientèle se réfère aux exigences émotionnelles. L'employé-e doit non seulement maîtriser et adapter ses propres émotions, mais également celles des bénéficiaires de son travail (Brockmann, 2013; Reegård, 2015), ce qui peut devenir une contrainte difficile à gérer. Un troisième risque concerne le manque d'autonomie et de

marges de manœuvre. Thématique classique de la sociologie du travail, Karasek (1990) démontra à la fin des années 70 l'intérêt d'examiner simultanément la « demande psychologique » portant sur les aspects quantitatifs et qualitatifs de la charge psychologique de travail et la « latitude décisionnelle » du travailleur. L'autonomie décisionnelle se définit par la marge de manœuvre dans la manière de faire son travail et de prendre part aux décisions qui s'y rattachent. Le quatrième risque concerne les rapports sociaux et relations de travail impliquant la qualité du management avec soit un manque de soutien et de coopération de la part des collègues et de la hiérarchie, soit une reconnaissance et un sentiment d'utilité du travail effectué. Le cinquième risque porte sur les conflits de valeur qui renvoient à un état de mal-être lorsque le travail demandé est contradictoire aux normes professionnelles, sociales ou subjectives. Enfin, l'insécurité socio-économique telle que pérennité de l'emploi, survie de l'entreprise, maintien du niveau de salaire ou encore déroulement de la carrière se présente comme une dimension à risque dans la mesure où elle réduit le sentiment de maîtrise de la situation et l'estime de soi.

Expérience des conditions de travail : analyse comparative

Afin de faciliter la comparaison, nous sommes parties des similitudes d'expériences des conditions de travail par les apprenti-e-s dans chaque métier, ce qui a permis dans un premier temps de relever les tendances communes pour ensuite en dégager les nuances. Cette démarche permet de comprendre comment ces jeunes ressentent et vivent leurs conditions de travail dans chaque profession et quels sont leurs impacts sur leur rapport au métier. Quatre dimensions expérimentées par les apprenti-e-s ont émergé des analyses.

Exigences et intensité

L'analyse comparative des deux métiers permet de les rejoindre sur ce facteur. En effet, même si la contrainte physique s'exprime différemment selon le métier, l'intensité est vécue de manière similaire.

Dans le cadre d'activités de service, les apprenti-e-s GCD disent devoir être très polyvalents et flexibles dans l'exercice de leurs tâches. Malgré l'existence de temps morts, le travail est en général perçu comme stressant principalement lors de périodes intenses telles que fêtes de fin d'année et lors de fortes affluences. La pénibilité physique s'exprime par de longues stations debout et de nombreux déplacements.

Oui alors au début, j'étais très motivée, je suis vraiment allée au travail avec le sourire. Et maintenant avec le stress, le printemps avec les plantes, je n'avais vraiment pas pensé que ce serait aussi extrême. [...] avec autant de choses à faire à la fois, travailler sans arrêt [...] (Vanessa).

La confrontation avec la réalité du travail, en décalage avec les aspirations initiales, peut engendrer une démotivation voire une intention d'abandonner sa formation. Ainsi, Vanessa envisage un changement d'entreprise après sa formation dans la perspective d'obtenir de meilleures conditions de travail. Malgré le fait que le travail est perçu comme exigeant, l'octroi de davantage de responsabilités qui va souvent de pair avec une plus grande intensité, encourage beaucoup d'apprenti-e-s à une quête d'autonomie. En répondant aux besoins de l'entreprise, cela leur permet de se sentir valorisés et de donner du sens à l'activité.

Dans le milieu de la construction, les apprenti-e-s se plaignent fréquemment de douleurs physiques et de la fatigue engendrée dont elles et ils constatent l'effet sur leurs collègues plus âgés. Comme le confirme des responsables des commissions professionnelles, elle est l'une des causes principales d'arrêt prématuré d'apprentissage et de réorientation professionnelle. À cela s'ajoute le stress engendré par une planification parfois courte couplée aux exigences de

sécurité rendant l'intensité souvent plus pesante. Alors que certain-e-s ne pensent pas continuer dans le métier, cette contrainte encourage nombre d'apprenti-e-s à faire plus attention à leur manière de travailler.

Physiquement, vous devez être robuste déjà, mais pas uniquement. Quand on parle la plupart du temps de maçon, on pense souvent que ça vous casse. Ce n'est en fait pas vrai. Ça dépend comment tu travailles. [...] Et puis ça dépend aussi de la façon de se garder physiquement actif à côté du métier. (Raoul).

En essayant de se préserver, les apprenti-e-s se soucient ainsi de leur santé. Tandis que l'intensité et les exigences sont des caractéristiques de travail souvent critiquées par les apprenti-e-s GCD et maçons, elles et ils ne remettent pas en question leur choix de métier. Ces dernières et derniers tendent à les interpréter comme un moyen de se familiariser avec la réalité du monde du travail, ce qui leur permet de maintenir une vision positive de leur métier.

Environnement physique

L'effet du milieu de travail sur le rapport au métier a montré de grandes différences entre les deux métiers. Cela concerne principalement le lieu de travail et la relation à la clientèle dans le milieu de la vente et les conditions météorologiques et les problèmes de sécurité dans le cadre de la maçonnerie.

Le lieu de travail pour les GCD est souvent fermé, ce qui en fait un contexte de travail clos. C'est davantage l'expérience de la vente et la relation à la clientèle qui influent selon les apprenti-e-s sur le contexte de leur travail. Toute relation de service comporte des enjeux de pouvoir et de reconnaissance qui se transforment parfois en lutte (Gadrey *et al.*, 2005), d'où l'idée que la qualité de la relation à la clientèle constitue un baromètre de reconnaissance. Le rapport parfois conflictuel et le manque de considération dont se plaignent les apprenti-e-s peut constituer une des causes de réorientation professionnelle. En contrepartie, la bonne relation constitue une source de reconnaissance de leurs compétences s'accompagnant souvent par un sentiment de fierté, et de valorisation de soi (Brockmann, 2013). « On est toujours content de faire une belle vente, le client il vient, il a une petite idée et lorsqu'on arrive à l'emmener où l'on veut et qu'on arrive à faire une vente, franchement c'est que de la satisfaction » (Leila). Le contact agréable avec la clientèle devient ici une condition sine qua non quant au bon déroulement de leur apprentissage, les confortant dans leur choix et facilitant leur développement dans le métier.

En maçonnerie, les conditions climatiques (froid, neige, pluie, forte chaleur) dont l'ensemble du corps de métier est tributaire sont parfois difficiles à supporter pour les apprenti-e-s. Pour celles et ceux qui les surmontent, ces contraintes ne remettent pas nécessairement en considération leur choix de métier. « Parce qu'il fait froid et que tout te fait mal, puis quand il pleut et qu'il y a peut-être un vent qui souffle, alors tu es vraiment à la fin. Bref, j'ai les nerfs solides. Ah, ce n'est pas drôle du tout. » (Kevin).

La gestion de la sécurité sur le chantier, notion bien intégrée par les apprenti-e-s, implique pour les entreprises de devoir assurer que le travail s'exerce en respectant strictement certaines normes. Ces consignes de sécurités peuvent constituer une source de stress supplémentaire pour les apprenti-e-s, rarement parce qu'elles ne sont pas respectées, mais plutôt parce qu'elles sont jugées trop excessives et contraignantes dans l'exercice de leur travail.

Alors que la clientèle joue un rôle déterminant dans le rapport au métier pour les apprenti-e-s GCD, les apprenti-e-s maçons, rarement au contact direct avec elle, ne sont pas concernés. C'est plutôt le travail en équipe comme nous allons le montrer ultérieurement qui constitue leur baromètre de reconnaissance.

Disponibilité temporelle et rémunération

La flexibilité du temps de travail touche particulièrement les apprenti-e-s GCD tributaires des irrégularités des horaires, avec parfois ce sentiment d'être exploités par leur employeur. Myriam apprentie en boucherie dans une grande enseigne alimentaire relève cette pénibilité due aux constants changements d'horaires.

Mon patron, moi je trouve ça dégueulasse et malhonnête parce qu'il me fait faire des semaines de 30 heures et ensuite la semaine d'après, il me faut rattraper mes heures, entre guillemets que j'ai pas faites, donc il me fait faire des semaines de malade.

Les horaires variables péjorent ainsi la vie sociale et familiale par manque de temps libre.

La comparaison des métiers permet de relever la situation plus stable des maçon-ne-s. La convention collective de travail crée un contexte d'emploi sécurisant. Même si les journées de travail sont chargées et commencent tôt, plus longues en été qu'en hiver, la relative stabilité des horaires et la semaine de cinq jours sont reconnues et perçues de manière plutôt positive. Cet horaire généralement régulier permet de maintenir une vie sociale et pratiquer ses hobbies même si l'exigence physique peut les freiner dans leurs loisirs.

Alors que la pénibilité du travail est revendiquée dans les deux métiers, les conditions salariales ne sont pas perçues de la même manière. Renforcées par la pénibilité de la flexibilité des horaires, elles ne sont pas vécues de manière positive par les apprenti-e-s GCD, créant une certaine insécurité socio-économique. « Les gens ne se rendent pas compte que psychologiquement c'est contraignant, il faudrait presque peut-être plus tard que les salaires soient plus élevés parce que justement il y aura moins de monde qui voudra faire ce métier-là » (Cynthia).

Contrairement à la vente, les apprenti-e-s maçons relèvent, dès l'entrée en formation, les bonnes conditions salariales dans leur domaine, plus élevées que la moyenne de l'ensemble des formations : « Tout est respecté. J'ai mes heures de travail. Mes vacances, je les ai. Le salaire, il est respecté. Tout est respecté niveau contrat. » (Antoine). Ceci crée un contexte de travail favorable encourageant l'installation dans le métier. En effet, l'ensemble des apprenti-e-s envisage de grader dans la profession (chef d'équipe, contremaître, etc.) ; attrait qui contraste fortement avec les apprenti-e-s GCD qui ont peur pour leur devenir professionnel et économique.

Rapports et soutiens sociaux

Que ce soit pour les apprenti-e-s GCD ou maçons, l'ambiance sur le lieu de travail exerce un rôle prépondérant dans le rapport qu'elles et ils nouent avec le métier. Une équipe soutenant favorisant l'entraide consolide ainsi sa place au sein de l'entreprise, permettant même une meilleure acceptation des autres conditions de travail difficiles.

Dans le commerce de détail, les apprenti-e-s se retrouvent souvent seuls dans l'exécution de leurs tâches même si des collègues sont présents en menant leur propre activité sur leur poste de travail. La présence des collègues est souvent valorisée et devient même pour certain-e-s un refuge voire une protection face aux contraintes du travail. « Ce qui me plaît c'est le team, donc les gens avec qui je travaille, parce qu'il y a vraiment une excellente ambiance ; c'est vraiment un team où on peut s'aider, s'entraider, où si on a des questions, au moins ils y répondent, ils nous aident » (Stéphane).

Néanmoins, en se retrouvant dans un secteur de travail avec une forte pression, beaucoup d'apprenti-e-s GCD témoignent du manque d'encadrement. Couplé parfois à un sentiment de déficit de reconnaissance, ce manque peut engendrer de la frustration voire une baisse d'estime

de soi, notamment chez Pauline (bijouterie): « Donc comme on se sent apprentie, on se sent inférieur en fait plus ou moins aux autres, hiérarchiquement on est au-dessus du concierge ». Le risque d'abandonner sa formation pourra même être envisagé si la situation perdure. Bernard, apprenti dans un kiosque, a connu des conditions d'apprentissage très difficiles en raison de l'allongement des horaires, d'une mauvaise supervision et d'une fermeture d'entreprise. En fin de formation, il a des sentiments partagés à l'égard de ce métier qu'il aurait probablement davantage apprécié s'il avait connu un contexte de travail plus serein. D'autres apprenti-e-s disent ne pas obtenir suffisamment de responsabilités par les personnes formatrices. Vécu comme un manque de confiance, cette situation peut également perturber leur développement dans le métier, avec le risque de perdre le sens même de leurs activités.

Dans le domaine de la construction, le travail se fait habituellement en équipe avec une forte répartition des tâches et responsabilités selon la hiérarchie, ce qui est souvent bien vécu par les apprenti-e-s. La bonne ambiance d'équipe maintes fois évoquée par les apprenti-e-s permet souvent de pallier les désagréments des effets contraignants des conditions climatiques et de l'usure physique. Elle constitue par ailleurs un cadre de travail sécurisant et motivant. De plus, la satisfaction de participer à une œuvre collective est source d'encouragement. Il en résulte une sorte de culture de chantier qui s'exprime par un sentiment de grande solidarité. « Franchement, ça se passe super bien. Dans cette entreprise, moi je le ressens- je ressens aucun conflit en fait entre nous, c'est- tout le monde, s'il y a quelque chose à faire on s'entraide, *etc.* Il n'y a jamais eu de problème entre nous. » (Jordan)

Même si le rapport social peut être parfois rude, l'entente avec les collègues et la hiérarchie est souvent bonne ce qui facilite l'apprentissage et la mise en confiance. Les apprenti-e-s osent dans nombre de situations demander des explications même lors de période de stress. Certains évoqueront par exemple la peur du vide à leur patron, d'autres auront le courage de refuser l'exécution d'une tâche par manque de sécurité. Une minorité avouera néanmoins ne pas en avoir la possibilité. Même si parfois les apprenti-e-s maçons regrettent de ne pas avoir suffisamment de retours sur leur travail voire de compliments - rappelant ce besoin de reconnaissance comme élément important dans les relations de travail (Coutrot & Mermilliod, 2010) -, elles et ils se sentent en général bien encadrés. Et si cela se passe mal, un changement d'équipe de travail est souvent organisé ; cette solution n'est point envisagée chez les GCD qui restent liés à leur magasin.

Conclusion

L'analyse de l'expérience subjective des conditions de travail a permis de montrer que malgré des conditions pénibles, les apprenti-e-s ne portent pas nécessairement un regard négatif sur leur métier. L'apprentissage du métier même s'il peut être difficile et ceci aussi bien dans le cadre de la vente que de la maçonnerie permet aux apprenti-e-s d'appriivoiser le monde du travail et d'être davantage ancré dans leur profession. Le choix du métier n'est pas pour autant remis en question et la projection dans le métier est envisagée avec, dans la majorité des cas, la perspective de grader dans la profession.

Alors que l'intensité et les rapports sociaux sont appréhendés de manière similaire, c'est davantage l'environnement de travail, les horaires et les salaires qui différencient les deux métiers. Cette transition vers le monde professionnel marque souvent une rupture avec leur vie d'écolier. Ce sera notamment la perspective d'une belle vente ou la satisfaction d'avoir contribué à la construction d'un édifice qui va ainsi permettre aux apprenti-e-s de se sentir utile et compétent.

Les relations sociales au sein de l'entreprise ainsi qu'un bon encadrement constituent un facteur important de maintien dans le métier, non seulement à travers le besoin de reconnaissance en tant que membre à part entière, mais aussi dans le but d'obtenir du soutien et conseil en tant qu'apprenti-e. La bonne qualité de cette relation permet également de rendre les difficultés du métier plus supportables. Accepter ces exigences tout en mettant du sens et en valorisant leurs activités implique que les jeunes se sentent appartenir et intégrés à leur champ professionnel.

La comparaison des deux métiers a montré que l'ensemble des conditions de travail sont plus difficiles à vivre pour les apprenti-e-s GCD. La forte concurrence et la pression dans le secteur de la vente semblent péjorer leurs conditions d'apprentissage. Les apprenti-e-s GCD qui subissent beaucoup de pression partagent même le sentiment d'être exploités. En contrepartie, parfois ces difficultés peuvent aider les apprenti-e-s dans leur quête d'indépendance en cherchant par lui-même des stratégies pour s'en sortir, par la valorisation de ses compétences à mener une belle vente ou par sa prise d'initiatives au sein de l'entreprise formatrice.

La formation en maçonnerie tend à mieux s'adapter aux besoins des apprenti-e-s, tolérant le droit à l'erreur tout en insérant progressivement le travail autonome au sein même du travail collectif. « Il faut pas avoir peur de trop faire faux, il faut vraiment faire et on apprend comme ça [...] si on fait faux, la prochaine fois on fera plus attention. » (Marc). On constate ainsi un meilleur équilibre entre le statut d'apprenant-e en cours de formation et d'employé-e qui contribue au travail collectif, rejoignant ce sentiment d'utilité du travail effectué.

Bibliographie

Barbier, P. (2012). Travailler à contretemps. Vendre le soir, le dimanche et les jours fériés dans les grands magasins. *Temporalités* 16.

Benoun, M. (2015). *Le commerce de détail en Suisse*. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes.

Bozkurt, Ö. & Grugulis, I. (2011). Why retail work demands a closer look? In I. Grugulis, C. Lloyd, C. Smith, & C. Warhurst (Eds.), *Retail Work* (p. 1-24). London: Palgrave Macmillan.

Brockmann, M. (2013). Learning cultures in retail: apprenticeship, identity and emotional work in England and Germany. *Journal of Education and Work* 26(4): 357-375.

Clot, Y. & Gollac, M. (2014). *Le Travail peut-il devenir supportable ?* Paris : Armand Colin.

Coutrot, T. & Mermilliod, C. (2010). Les risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles. In D. Analyses (Ed.), (Vol. 81) : Dares, Drees.

Dejours, C. (2000a). *Travail, usure mentale : de la psychopathologie à la psychodynamique du travail*. Paris : Bayard.

Dejours, C. (2000b). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Points Seuil.

Edwbf. (2015). *Situation in Tieflohnbranchen bezüglich Einstiegs- und Mindestlöhnen*. Bern: Eidgenössisches Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung.

Gadrey, N., Jany-Catrice, F., & Pernod-Lemattre, M. (2005). Les conditions de travail des employés non qualifiés. In D. Méda & F. Vennat (Eds.), *Le travail non qualifié. Permanences et paradoxes* (p. 182-196). Paris : La Découverte.

Gollac, M. & Volkoff, S. (2006). La santé au travail et ses masques. *Actes de la recherche en sciences sociales*. 163(3) : 4-17.

- Gollac, M., Volkoff, S., & Wolff, L. (2014). *Les conditions de travail* (3e édition ed.). Paris : La découverte.
- Hanhart, S. (2006). Marché de l'apprentissage et pouvoirs publics. Bulletin de la CIIP, vol.12, p.7-8.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivité, and the Reconstruction of the Working Life*. New York: oBasic Boks.
- Lamamra, N. & Duc, B. (2012). "La transition école-travail comme moment de socialisation professionnelle ? Le rapport au travail des apprenti-e-s suisses ayant connu un arrêt prématuré de leur formation." *Chroniques du Travail 2* : 28-47.
- Lamamra, N., & Masdonati, J. (2009). *Arrêter une formation professionnelle : Mots et maux d'apprenti-e-s*. Lausanne : Antipodes.
- Imdorf, C. (2010). "Die Diskriminierung, ausländischer' Jugendlicher bei der Lehrlingsauswahl." In *Diskriminierung. Grundlagen und Forschungsergebnisse*, edited by U. Hormel and A. Scherr, 197-219. VS-Verlag: Wiesbaden.
- Mercure, D., & Vultur, M. (2010). *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Reegård, K. (2015). Sales Assistants in the Making: Learning Through Responsibility. *Vocations and Learning 8* : 117-133.
- SEFRI. (2017). *La formation professionnelle en suisse 2016. Faits et données chiffrées*. Bern : Secrétariat d'Etat à la formation, la recherche et l'innovation.
- Stalder, B. E. & Schmid, E. (2006). *Lehrvertragsauflösungen, ihre Ursachen und Konsequenzen Ergebnisse aus dem Projekt LEVA*. Bern: Bildungsplanung und Evaluation Erziehungsdirektion des Kantons Bern.
- UNIA (2012). *Die Branche Detailhandel. Analyse, Ziele und Forderungen der Unia*. Bern: Gewerkschaft Unia.