

tribulations d'une jeune caissière

Author : admin

Date : 5 avril 2014

Dans la grande famille des « emplois convenables » (selon les standards de l'Onem), le travail en supermarché fait figure de taulier. En rayon ou à la caisse, motivation et bonne volonté sont souvent remises en cause par des conditions de travail limites ou un manager casse-burnes. Une jeune femme raconte sa courte, mais inoubliable expérience dans un Leader Price.



Cynthia a 24 ans. En septembre dernier, fraîchement diplômée de l'université, elle se met à la recherche d'un emploi. Peu importe le domaine : elle veut faire rentrer du blé rapidement. « J'avais des frais à assumer et mon master en sociologie ne me garantissait pas vraiment de trouver un travail dans ma branche dès la sortie des études », explique-t-elle. Commence alors la valse des petites annonces. Technicienne de surface, vendeuse de vêtements, baby-sitting, caissière: tout y passe, ou presque. « J'envoyais dix candidatures par jour en moyenne, et la plupart sont restées sans réponse. » Des mois sans rien trouver. Jusqu'à la mi-janvier, où Cynthia reçoit un appel pour une candidature envoyée... fin octobre. « Il s'agissait d'un poste de caissière à mi-temps dans un Leader Price. Je n'avais rien de mieux, alors j'ai décidé de tenter le coup. Et puis le mi-temps me permettait de continuer mes recherches et de faire d'autres choses sur le côté », explique-t-elle.

La légende de Kevin le grand caissier

Elle est convoquée la semaine suivante pour un essai de quatre heures en magasin. Première partie : la caisse. Un employé la supervise et lui explique le fonctionnement de la machine. Les codes des articles, la pesée des fruits et légumes, les types d'encaissement. *« Au bout d'un moment, un client avec un chariot rempli arrive. L'employé prend ma place, et il se met à accélérer le mouvement comme un dingue. Le mec a l'air complètement drogué. Il plie les genoux, prend position et c'est parti. Là, j'apprends que tout est chronométré, que le gérant reçoit les temps de chaque caissier sur son ordinateur et qu'il faut que je passe au moins 30 articles à la minute. »* C'est bien connu, il n'y a rien de plus agréable en tant que client qu'un caissier qui te jette les articles à la gueule. Peu importe que le comptoir déborde, allons-y gaiement. Souvenez-vous d'Alekseï Stakhanov, ce mineur passé au rang de mythe en URSS pour avoir extrait 102 tonnes de charbon en moins de six heures (soit 14 fois la norme). Leader Price a sa propre légende: celle de Kévin le grand caissier, qui en passait 100 à la minute, même si aucune âme vivante ne l'a vu de ses propres yeux. *« C'est complètement inutile puisque le client met ensuite dix minutes à ranger toutes ses courses et qu'on ne peut pas servir le suivant tant qu'il n'est pas parti. Du coup, je me retrouve à attendre bêtement qu'il termine et je fais semblant de l'aider en poussant deux ou trois articles dans sa direction... »*

Un questionnaire digne du concours Miss Monde

Deuxième partie de l'essai: aptitudes dans les rayons. Chez Leader Price, on prend le *« vite fait, bien fait »* au pied de la lettre. Pour défaire un carton de marchandises et le ranger, trois minutes doivent suffire. *« Alors ça te plaît jusqu'à présent ?* lui demande le responsable. - *J'adore ! »* Troisième et dernière partie (et de loin la plus drôle): le questionnaire. *« C'était digne des questions posées aux candidates de Miss Monde. Au point d'avoir un doute sur le poste proposé. »* Petit florilège : citez trois personnes célèbres que vous admirez et expliquez pourquoi (Gandhi, Mère Thérésa, et l'Abbé Pierre, bien sûr). Si vous pouviez changer quelque chose dans le monde, dans votre famille, et dans votre travail, ce serait quoi ? (l'alphabétisation des enfants, la désintox pour tonton Marcel, et le salaire de Bill Gates, bien sûr). Les deux dernières questions, éliminatoires, sont des mises en situation, dont la fameuse *« Vous surprenez un de vos collègues en train de voler un article. Que faites-vous ? »* *« Soit je le dénonce et je passe pour une grosse balance, soit je le couvre et je ne suis pas embauchée. Je choisis évidemment la première option et le test est validé. »* Toutefois, pour finir en beauté, il reste une question subsidiaire sur la profession des parents. *« "Si vous étiez enfant de chômeur, cela voudrait dire beaucoup sur vous" me dit le gérant, et il commence à philosopher sur les écrans plasma qui ornent les salons des sans emploi. À ce moment là, comme j'essaye de me faire embaucher, je serre les dents et j'attends qu'il passe à autre chose. »*

« On ne va jamais assez vite pour eux »

Cynthia est embauchée et grâce à une précédente expérience de caissière, elle parvient à éviter cette vaste farce qu'est la formation Mirel (Mission Régionale pour l'Emploi de Liège) d'un mois, à raison de 30h/semaine payés un euro de l'heure, pour maîtriser la règle de symétrie des boîtes de conserve et l'art de rendre la monnaie (sans promesse d'embauche à l'arrivée, soyons d'accord). La jeune femme commence à travailler et se rend rapidement

compte du bonheur qui l'attend.

L'employé prend ma place, et il se met à accélérer le mouvement comme un dingue. Le mec a l'air complètement drogué

Premier matin, 6h. L'équipe se réunit pour prendre connaissance des instructions de la journée. Sur sa tablette, le manager montre des photos des rayons et demande ce qui ne va pas. Une boîte de champignons à l'envers, un code-barre trop en évidence, un carton qui traîne : le débriefing qui tue. Chacun est ensuite dispatché dans son rayon et dispose d'une heure pour faire le « facing », c'est-à-dire ranger, aligner et combler les trous. *«Un des responsables me balance au bout de quarante-cinq minutes que je devrais déjà avoir terminé ! C'est vraiment l'usine en fait, peu importe ce qu'on fait, ça ne va jamais assez vite »*, détaille Cynthia. Si les employés accélèrent et que, forcément, le travail est moins soigné, l'engueulade est assurée. *« Le même responsable nous a tous réunis un jour. Il avait fait le tour des rayons pendant qu'on était en pause pour noter les erreurs. Il s'est mis à brailler qu'il avait d'autres choses à faire que d'être derrière notre cul pour que le travail soit bien fait. »* Dans le même genre, les employés reçoivent parfois en fin de journée une feuille sur laquelle ils doivent cocher les rayons dont ils se sont occupés et les tâches effectuées. Les responsables peuvent de cette manière repasser dans chaque rayon, constater qui a mal fait son boulot, et le reporter dans le dossier de chacun si besoin.

Sous haute surveillance

« Je ne sais pas ce qui était le plus pénible entre les rayons et la caisse finalement. » Car à la caisse, les employés sont sous haute surveillance. Pour la moindre annulation, Cynthia doit appeler un responsable, puis réimprimer le ticket du client afin d'y annoter le motif. *« Alors qu'on doit se speeder, ils nous imposent plusieurs contraintes comme celle-là, qui nous font perdre un temps fou... On ne peut pas non plus échanger la monnaie d'un client sans la présence d'un superviseur, même pour cinquante centimes. »* À cela, il faut ajouter toutes les petites boutades des clients, ces petits humoristes en herbe (*« Ah bon, faut payer ? Comment ça, c'est pas gratuit ? »*) ou les blagues salaces de Didier qui, chemise ouverte, se marre sur le montant total de soixante-neuf euros.

« “Si vous étiez enfant de chômeur, cela voudrait dire beaucoup sur vous” me dit le gérant, et il commence à philosopher sur les écrans plasma qui ornent les salons des sans emploi.

À la caisse – où il est, au passage, interdit de boire – les employés ont le droit d'avoir quinze euros de plus ou de moins dans leur caisson, au maximum. Au-delà de cette limite, ils reçoivent un avertissement. Au bout de trois, c'est le licenciement. *« Même s'il ne manquait que trente centimes dans la caisse, il fallait tout recompter une deuxième fois. On se retrouve toujours à finir notre journée avec trente minutes*

de retard. Surtout que nous commençons à compter notre caisse à l'heure où nous avons logiquement terminé de travailler. De même qu'il faut toujours venir quinze minutes à l'avance pour préparer sa caisse. » Inutile de préciser que ces temps-là ne sont pas comptabilisés dans la fiche de paie.

Malgré de bons moments avec la plupart des collègues, la jeune femme renoncera à ce job au bout d'un mois au sein du magasin. L'ombre de Kévin le grand caissier était, semble-t-il, trop difficile à supporter.

Julien Antoine

P.S. : récemment interviewé dans le cadre d'une enquête de plusieurs médias locaux afin de tenter de remettre la main sur Kevin (le plus grand caissier de tout les temps), le directeur de la communication de Leader Price aurait déclaré : "ici, c'est le Far West : quand la légende dépasse la réalité, on raconte la légende!"