

Ma vie de caissière

en bref

Huit heures par jour derrière une caisse pour 945 euros net par mois, le mal de dos et le règne des petits chefs en prime : une collaboratrice de L'Express s'est fait embaucher dans un supermarché et a partagé le quotidien de ces employés, observateurs privilégiés de la société de consommation.

Article de
Judith Rablat
(extraits),
L'Express du 2
août 2004 ;
extraits
préparés par
Ghislaine de
Smet ; publié
avec l'aimable
autorisation du
magazine
l'Express.

Cela commence dans un bureau de la direction du personnel. Une jeune femme blonde, m'annonce le programme. Elle égrène les quatre commandements de la caissière : « *Pas une minute de retard. Pas de bavardage avec vos voisines. Pas plus de 5 euros d'erreur de caisse en fin de journée. Et, bien sûr, pas de tenue excentrique sous votre blouse* ». « *Vous serez la caissière 215* », précise-t-elle à toutes fins utiles. Je ne suis plus qu'un numéro. Elle m'assène sa botte secrète, le fameux « *SBAM : N'oubliez pas. Chaque client y a droit. Sourire. Bonjour. Au revoir. Merci. Ce n'est pas si difficile à retenir.* »

Bienvenue dans le monde merveilleux des caissières de supermarché. Car j'ai signé. Un contrat à durée indéterminée. Du jour au lendemain, j'ai été embauchée. Ici, dans ce supermarché de la banlieue ouest de Paris, on ne fait pas la fine bouche devant les CV. A longueur d'année, il y a des postes de caissière à pourvoir. Le métier est miné par un turnover endémique et par sa réputation de terminus social pour lycéens en rade.

Plus instructif que la Sorbonne

Les premiers jours, je m'accroche à mon tiroir-caisse comme à une bouée de sauvetage. En huit heures, l'équivalent de 10.000 euros - en chèques, cartes bancaires ou espèces - va me passer entre les mains. Cette simple idée me tétanise. Ne pas faire d'erreur en rendant la monnaie. Soustraire les avoirs. Connaître par cœur le prix des produits en promotion. En fin de matinée, j'ai déjà la migraine. A ma caisse, forcément, les clients s'agglutinent. Une seule journée de formation avant d'être lancée dans le grand bain.



Au bout d'une petite semaine, j'ai fini par lever le nez de mes tickets de caisse. La clientèle d'un supermarché offre un échantillon assez complet de la nature humaine. Tout le monde y passe. Ou y passera. En une semaine, 83 % des ménages français fréquentent une grande surface et y effectuent 70 % de leurs dépenses alimentaires. Sur la société comme elle va, on en apprend autant derrière la caisse d'un supermarché que dans le grand amphithéâtre de la Sorbonne. Contrairement aux idées reçues, la foule des clients est d'assez bonne composition. Quand ça bouchonne à ma caisse, il suffit d'un petit mot d'excuse pour que la tension retombe immédiatement. « *Ce n'est pas grave, mademoiselle, vous n'y êtes pour rien* ». Et ce n'est jamais dit avec mépris. C'est sans doute le miracle du contact humain, même s'il est réduit au strict minimum : l'indispensable SBAM et deux ou trois phrases toutes faites.

Un article toutes les trois secondes

De la paire de chaussettes aux crèmes hydratantes, en passant par les barquettes de fraises, il n'y a plus un produit qui échappe aux campagnes de promotion. Tout l'art de l'opération consiste à faire croire au client qu'il est roi et qu'il n'a pas son pareil pour dénicher la bonne occasion. Souvent, les accros du bon de réduction se précipitent sur des produits auxquels ils n'auraient même pas pensé. Pour un supermarché, les rabais, c'est tout bénéfique. Ces temples de la consommation sont pilotés avec la nervosité d'un hors-bord. Ils créent des besoins sans qu'on s'en aperçoive et parviennent à rendre indispensable le superflu. Il a suffi de deux ou trois jours d'affilée de grand beau temps sur la région parisienne pour qu'on lance la "promo ventilateur". A l'ouverture, des montagnes de ventilateurs s'élevaient en tête de gondole et de grandes pancartes tombaient du plafond : « *Prix exceptionnel : 19,99 euros seulement !* » A 11 h 30, tout était terminé : stocks dévalisés, affiches décrochées et retardataires frustrés comme jamais.

Au bout de deux semaines, j'ai l'impression de tout connaître de la vie d'un supermarché et du métier de caissière. Je savoure les petites joies de la profession. Dans la salle du personnel, sur un grand tableau, mon nom - en fait, mon numéro... - figure régulièrement en tête

du classement des caissières les plus rapides. Un article toutes les trois secondes, c'est la barre mythique qui sépare les championnes du tiroir-caisse du reste de la profession. Les premières fois où j'ai décroché le tableau d'honneur, j'en ai presque éprouvé de la fierté. Puis, très vite, je me suis sentie dans la peau d'une écolière, infantilisée, notée, stigmatisée. Tout, ici, donne matière à un classement. A côté du tableau recensant les caissières les plus rapides, il y en a un autre, qui, lui, établit chaque jour le palmarès de celles qui savent le mieux compter. Un gros chiffre au feutre rouge indique le montant des erreurs de caisse. Moins de 5 euros, ça va. Au-delà, c'est la honte.

La jungle des petits boulots

Dans le monde ultrahierarchisé d'un supermarché, la sentence pète-sec, l'attitude vexatoire n'émanent presque jamais des clients. C'est le domaine réservé des petits chefs. La surprise - mauvaise, de préférence - peut surgir au moment où l'on s'y attend le moins. Ici, les chefs ne discutent pas avec leurs employées. Sinon pour leur aboyer des ordres : « *Toi, tu fermes ta caisse. Et tu vas ranger les paniers.* » Tout le monde obéit. Personne ne s'indigne. Pas même Francine, 51 ans, la seule caissière syndiquée du supermarché. En un mois, je ne l'ai jamais entendue s'exprimer. « *Tant qu'ils me paient pour le nombre d'heures travaillées, je peux bien faire tout ce qu'ils me demandent* », résume, quant à elle, Nathalie. Comme la plupart de mes collègues, la jeune mère de famille, qui a connu le chômage et les petits métiers non déclarés avant d'atterrir dans le magasin, n'a aucune envie de se révolter. Une seule chose lui importe, en réalité : régler son loyer à la fin de chaque mois et nourrir sa petite fille de 3 ans. La direction n'a pas à s'inquiéter.

Derrière sa caisse, elle se sent exister

Les anciennes du tiroir-caisse, elles, ont moins d'états d'âme. Elles ont dix, quinze ou vingt ans de maison. Elles semblent insubmersibles dans cet océan de routine. Se plient à des règlements de plus en plus stricts avec une ardeur d'enfant de chœur. Il y a longtemps qu'Evelyne, 46 ans, n'a plus mal au dos ni à la tête. Ou alors c'est qu'elle n'en laisse rien paraître. Elle n'est pas

là pour se plaindre, n'évoque jamais le spectre de la démission et parle des 355 employés du supermarché comme d'une grande famille. Son truc à elle, c'est le contact avec les gens du quartier. Derrière sa caisse, elle n'est plus la même. Elle se sent exister. Elle connaît tous les habitués par leur prénom. Quand on lui a proposé, l'an dernier, d'être promue hôtesse d'accueil, sa réponse a cinglé : « *Pas question, j'aime trop mon métier !* »

Au bout de trois semaines, la visite médicale. Ça tombait bien. J'avais mal partout. Une douleur lancinante, qui remontait des poignets aux omoplates, pour finir dans le bas des reins. La faute, notamment, aux packs de maxi-bouteilles - une dizaine de kilos - qu'il faut soulever à longueur de journée. Le médecin a tenu d'emblée à me rassurer : « *Je ne connais pas une caissière qui ne souffre pas du dos, de la nuque et des épaules, m'a-t-il expliqué d'un ton badin. Il n'y a pas grand-chose à faire. Je ne peux que vous conseiller de profiter de vos moments de pause pour pratiquer des exercices de relaxation.* » Un peu de yoga, quelle belle idée ! Le problème, c'est que les pauses ne durent que neuf minutes, et il en faut presque cinq pour rejoindre la salle de repos située au sous-sol du magasin, derrière les entrepôts. A défaut de méditation, ça dégourdit les jambes...

Durant tout le mois que j'ai passé dans ce supermarché comme les autres, je n'ai rencontré qu'une fois le directeur de magasin. C'était le jour de ma démission. Il n'a pas eu l'air plus étonné que cela. N'a rien fait pour me retenir. En sortant de son bureau, je me suis rendue pour la dernière fois dans les vestiaires du magasin. Je n'ai pas eu le sentiment d'avoir volé mon salaire mensuel de 945 euros net. J'ai raccroché ma blouse dans mon casier. J'ai croisé dans une glace mon sourire un peu figé, ce fameux SBAM qui, durant tout ce temps, m'a collé aux lèvres et dont je mettrai quelques jours à me débarrasser.

Lundi, la vie continuera. Une nouvelle caissière reprendra le n° 215 pour un mois ou pour l'éternité. Elle ne va pas chômer. Ils l'ont dit à la météo. L'été est bien là. La semaine prochaine, c'est la promo sur les glaciers et les climatiseurs.

