

FAUTE DE RIEN

Elsa Heliau

raconter la vie

Être employée dans un supermarché.

Tout avait pourtant bien commencé... « Madame Heliau, ça vous dirait de conduire une Audi A4 ? » Pas vraiment fan des grosses berlines, mais faute de rien j'ai donc essayé de me projeter sur les routes du succès à l'allemande en tant qu'adjointe au responsable de magasin. En tout et pour tout, j'aurai tenu deux semaines au royaume du carton entre fatigue, douleurs et angoisses quotidiennes.

Je l'avais bien cherché, car dans ma quête de l'emploi idéal en milieu rural épisode trois, j'ai fait appel à mes « relations » pour faire atterrir mon CV sur le bureau de la direction régionale d'un supermarché. Et c'est assez étonnée que, suite à un entretien tendu par téléphone mené tambour battant par une RH hyper dévouée, je me retrouve convoquée pour la première séance de recrutement au siège du groupe. Au programme, test mathématique et logique pour trois postes standardisés dans chaque magasin : chef caisse / adjoint au responsable de magasin / responsable des ventes secteur. J'étais donc censée viser le plus haut, celui qui au terme d'une formation de plusieurs mois en magasin donne droit à la précieuse pépite : l'Audi A4. Je passe le test avec plus ou moins de succès, puisque la RH me propose d'opter finalement pour le poste d'adjoint, vu ma maîtrise trop approximative des prix et des pourcentages... Sur les dix présents, nous sommes deux heureux élus pour un après-midi intense de sélection.

Je dois reconnaître que leur machine à recruter est parfaitement bien huilée. Le but du jeu : extraire de la masse de candidats (cette entreprise est très fière d'être parmi les seules à créer de l'emploi en France, omniprésente sur les forums de l'emploi), celui ou celle qui lui restera fidèle, adoptera son système de valeurs et ne dévoilera pas ses secrets de fabrication... À travers trois épreuves parfaitement cadrées, avec bouteilles d'eau et stylo « corporate » à l'appui, je me suis efforcée de survivre à cet après-midi en compagnie de mon jeune acolyte tout droit sorti d'une école de commerce et bouffé par un tic rythmique perturbateur. Face à moi, deux cadres aussi pimpants que leur Audi, sans vie personnelle apparente et fiers de leur ascension professionnelle m'expliquent rapidement leur projet : « Nous, ce

qu'on veut c'est un patron. » Cette entreprise pense avoir trouvé là la formule d'une gestion du personnel réussie en permettant à de simples caissiers de parvenir un jour au statut de responsable de magasin après quelques années de généreux services. En réalité, par un effet d'écrémage systématique dû à la charge de travail, seuls les plus opportunistes ou les plus désespérés résistent, visiblement satisfaits par les maigres avantages qu'on leur octroie : salaire plus élevé que la moyenne du secteur, implantation en zones rurales, perspectives d'évolution à moyen terme et 5 % de remise sur les achats en magasin...

Rodée aux entretiens d'embauche, je réussis à les surprendre par mon style de management humain basé sur l'écoute et la communication. Et dans un dernier coup d'éclat, je simule à la caissière assise en face de moi (jouée par la RH intraitable) une réprimande modérée sur ses récents écarts de prix. Visiblement séduits par mon approche, mes deux interlocuteurs pensent avoir trouvé en moi la flexibilité maximale qu'ils recherchent et, le soir venu, je suis traversée d'un sentiment assez étrange : j'ai bien peur d'avoir réussi à être acceptée dans un univers à mille lieux de mes convictions les plus profondes... Les angoisses commenceront dès la journée d'intégration, les préparateurs estimant qu'un jour suffit à nous faire absorber les valeurs de la boîte, apprendre à manipuler le transpalette et découvrir le magasin d'affectation et le planning du lendemain. Après nous avoir martelé que l'entreprise avait adopté une stratégie de détente sur le management pour réduire les rotations et former ses futurs cadres du début à la fin, le programme reste dur à avaler : dix-sept semaines de formation durant lesquelles le futur adjoint passera par tous les postes dans plusieurs magasins et devra à l'aide d'un classeur vert bourré de propagande rendre compte de ses résultats, étape par étape. Habillée de ma chemise distinctive d'adjointe (les caissiers n'ont droit qu'à un polo) je passe la porte de mon magasin d'affection à 6 h 30 du matin.

Reçue très froidement par la responsable, je suis tout de suite mise dans le bain du carton. Avec le recul je réalise que mes seuls contacts ont eu lieu, pour l'essentiel, avec le carton. J'ai appris très vite à lui confier mes peines, car vu la cadence du magasin et le système de pause en isolement, seuls de très faibles rapprochements ont été possibles avec les collègues. Il y a d'abord les cartons sans fin de la palette du matin, les cartons vides dans les rayons

en fin de journée, les cartons broyés en réserve dont le flot ne tarit jamais, les cartons éventrés au milieu des allées, les cartons utiles pour les clients prévoyants, les récalcitrants qui ne rentrent pas sur présentoirs, les cartons glacés du surgelé, les cartons gaspillage des pertes du soir, les cartons suspects à soulever dans les caddies, les cartons éponge jetés à même le sol pour absorber le liquide de produits éventrés par de mauvaises manipulations client ou employé... Après le carton, il y a les mains qui travaillent. Celles qui éjectent les produits d'un bout à l'autre du tapis intentionnellement trop court, celles qui ramassent les pièces sales d'un centime pour payer le carton de « 8.6 », celles qui manient le cutter avec dextérité, les mains qui se brûlent sur les ciabatta encore chaudes, celles qui poussent un chariot d'une main et tirent une palette d'eau de l'autre, celles qui font valser les clients d'une caisse à l'autre dès que le « 2 + 1 » est atteint, celles qui tremblent en comptant leur caisse en fin de journée, celles qui fouillent les sacs des clients quand le portail électronique sonne faute de vigiles, celles qui appellent désespérément un responsable pour réparer leurs erreurs en caisse, celles qui passent la serpillière dans les parties communes, celles qui payent le café au reste de l'équipe... Toutes ces mains abîmées, faute de gants qu'elles ne portent plus à cause de la vitesse de rotation demandée sur les différents postes. Je finis la semaine avec des éraflures sur les bras, une douleur tenace dans le haut du dos, des ampoules aux pieds à cause des chaussures de sécurité trop grandes et un lourd secret à porter...

L'ambiance hostile aux nouveaux venus est maintenue grâce à quelques survivants parmi les caissiers qui crient les instructions devant les clients : « Ici ne t'attends pas à ce qu'on te félicite », « Va plus vite ! », « Tu prends la caisse numéro 1 », « Fais attention à ton alignement. » Dès qu'ils le peuvent, ils se débarrassent des tâches les plus ingrates en m'envoyant au front. Le deuxième jour, les punks à chiens, qui nous tiennent compagnie sur le parking, renversent toute la benne à moitié pleine sur le quai de déchargement après avoir profité de leur festin. Et c'est moi qui serai chargée à la nuit tombante du nettoyage des restes. Pas de solidarité au royaume du carton, où la planification des effectifs est telle que le retard de l'un impacte le travail de l'autre et où femmes et hommes sont soumis indistinctement à la même charge physique de travail.

Du côté des responsables, seuls le test et le contrôle sont opérés comme pratiques managériales. J'aurai d'abord droit au fameux « caddie test » joué par un employé en civil, c'est à dire un caddie rempli de pièges au vol : rasoirs planqués dans un carton, lessive oubliée sur le crochet, etc. Pas mécontente de ma prestation, lors du débriefing je reçois un chaleureux : « Tu vas en bouffer de la caisse à partir de maintenant ! » Loin du sans-faute qu'ils attendaient de moi, je serai invitée à m'en remettre aux « procédures » une fois rentrée à la maison. Tout au long de ma « formation », je ne comprendrai les instructions de travail que par les reproches que l'on formule sur les tâches que j'effectue. Régulièrement, on viendra m'interroger sur mes codes pain, fruits et légumes à connaître par cœur et on effectuera le contrôle intempestif de mes passages en caisse directement dans le caddie des clients. Par ces moyens, j'atteindrai le summum de l'angoisse le soir venu au moment du comptage final de la caisse quand les écarts de prix vous filent des insomnies.

En haut de la pyramide, le RVS, l'heureux propriétaire de l'Audi, passe une fois par semaine pour analyser les résultats. Costard, gueule de jeune premier et poignée de main mollasse visiblement chargée du dégoût qu'il ressent pour les tâches que l'on effectue, il ne m'adressera qu'un regard et ce message vide de sens : « Vous devez être acteur de votre formation. » La responsable magasin, quinze ans de loyaux services, joue le jeu de la compétition inter-enseignes à fond et affiche fièrement ses résultats obtenus à coup de gueulantes. Traînant des pieds d'un bout à l'autre du magasin, elle dénigre ses employés en arrêt maladie auprès de son adjointe complice, dévore les chocolatinnes saturées en beurre et hurle aux oreilles de clients qui osent faire une réclamation. Les traits tirés, la clope automatique et la sympathie en option, la chef caisse est celle qui se charge du sale boulot en son absence. Passablement blasée par tous ces petits jeunes qui débarquent pour lui voler la vedette, elle est devenue aussi limitée que son vocabulaire : « Bougez-vous le cul ! », « Tu nous as foutu dans la merde, on a deux heures de retard », « Les mégots sur le parking, il en reste, tu recommences », « Est-ce que tu connais ta procédure ? » Étrangement, c'est à elle que je confierai le pourquoi de ma démission, et c'est avec le peu de gentillesse qui lui reste qu'elle me fera comprendre que ce boulot finalement ce n'était pas pour moi. Non, ce n'était pas pour moi, puisque la nouvelle de

ma grossesse et une proposition professionnelle beaucoup plus solidaire m'avaient déjà fait mettre un pied dehors. Et c'est fière de mon parcours que je tiendrai tête à la RH revancharde qui cherchait absolument à connaître par téléphone les raisons de mon départ afin de pouvoir compléter ses tristes statistiques.