

## D'assez près on le voit (1)

### Toi, tu fermes ta caisse

Elles sont arrivées toutes les trois. Les deux sœurs et Hélène. Elles disaient qu'à Creil elles ne trouveraient pas de travail. L'une redoublait son Bac STG, l'autre l'avait obtenu, Hélène deux années à ne rien faire. Qu'auraient-elles pu faire avec ça? Un stage avant embauche, annonce Auchan. Elles râlent, encore un stage ! Quitter Creil minable pour Saint-Denis désolante ? Ne pas contrarier les parents qui répètent, faut pas rater les opportunités ? Y'a moins de chômage dans le 93 qu'ils disent dans le journal 20 mn. Du moins c'est ce qu'on racontait. Mieux valait le croire.

La cheffe de service les a reçues, caisses vides sous le bras, - Ah, c'est vous les lycéennes en rade ! Puis d'égrainer les cinq commandements d'Auchan: -pas une minute de retard ; pas de bavardage avec vos voisines ; pas plus de 5 erreurs de caisse en fin de journée ; pas de tenue excentrique sous votre blouse ; et vous-venez-me-voir-si-il-y-a-un-problème. Voici votre chapeau de paille mexicain et votre foulard rouge, c'est la semaine du Mexique vous savez ? Hélène se demande où elle arrive, parmi la marmaille et les cadis, en plein mercredi après midi, l'heure de la promenade dans les plats cuisinés, des Tacos de alambre et des Ceviche.

Tournée des rayons avec la cheffe Sylvie. Vous voyez les TG, vous vous occupez de ça. C'est en pleine visibilité. Tout doit partir ce soir. -TG c'est quoi : ose Hélène ? -Ces étagères là, aux deux extrémités, c'est les têtes de gondole. Regardez bien la taille des produits, les étagères, le plan d'installation. On vend deux fois plus avec ça. N'oubliez de regarder l'état des rayons ! Bien caler les produits pour qu'ils ne se cassent pas la gueule ! Vu ? -Oui, on a vu. Et on va chercher les produits où ? -A la réserve y'en a trois tonnes : le café, les fruits, les plats préparés, les graines de sésame, les fines herbes, le miel et le cacao. Vous êtes marketing ? -Si, si en terminale on a eu un cours marketing, c'est intéressant, faut savoir vendre, balbutie l'une d'elles.

Vous, Florence, commencez par chasser le périmé, compris, trop d'erreurs en ce moment ! -Oui et comment ? -Vous regardez les étiquettes, là, ça, là : numéro du lot, du jour, du mois et de l'année du traitement. Et là, ça, là au réfrigérateur, les étiquettes des produits congelés : numéro du lot et date, et vous vérifiez bien les frigos, - 22 °C . Faites gaffe, y'a parfois des erreurs, tous les envois de poisson et de produits de la mer exportés du Mexique doivent être accompagnés d'un certificat de l'ACIA.

Vous, Chantal, j'ai vu votre CV, vous avez fait de l'espagnol, donc vous faites la promotion aujourd'hui devant les produit Bio Mexicain : vous apprenez ça par cœur et vous le déclamez fort avec l'accent s'il vous plaît : - Goûtez le climat Mexicain, l'agriculture biologique ! Venez goûter la qualité du café cultivé sans additifs chimiques ! Ca vient du Chiapas et d'Oaxaca. Que des petits agriculteurs, des petits exploitants ! Pas plus de 3 hectares ! Produits directs des coopératives de Michoacán, de Colima et de Veracruz.

-Oui, mais je voulais être caissière. -C'est après, la caisse, c'est à tour de rôle. Chantal s'éloigne de la TG, se cache derrière de grandes pancartes qui tombent du plafond - Prix exceptionnel : 19,99 seulement !- et relit l'annonce publicitaire, le cours d'espagnol en tête. Et si on lui pose une question sur le Mexique ? Elle se souvient vaguement du nom des Etats de Chihuahua, de Sinaloa, et de Baja California. -Et vous gardez toujours la mangue à la main, cela fait terroir. Vous aimez les piments ? -non pas vraiment.- Tant pis, en bouche c'est attrayant. Vous mettrez alors plus de rouge à lèvres. Y'en a dans la salle de repos.

Sur son portable, Hélène prend des photos des gondoles. Flip flop, expédiées à sa mère. Sms : tuvoisonestaumexique. Sa mère dira, - tu vois, pas connes les filles, elles ont décroché un stage au Mexique à Auchan. Avec partout ce chômage, elles en veulent quand même. Elle ira chez la voisine :- ça y' est elle est à Auchan. Comme si c'était la tour Eiffel. Quand je rentrerai avec le chapeau mexicain, elle dira regardez-là, ma belle, elle en fait des tours du monde ! Elle me demandera de ramener quatre parts de Mole Verde pour dimanche, et surtout des bons d'achats qui traînent sur les caisses. Dans sa boîte à chaussure, elle les rangera au côté de sa réserve, des bons d'achats Barbie et de Fisher Price,- c'est pour mes petits enfants qui vont naître, dira t-elle-, des

chèques cadeaux et des échantillons gratuits. A chaque rentrée scolaire, chaque opération cadeaux, elle se précipite à l'entrée des magasins, dès 8 heures. – On est quelques unes seulement à attendre l'ouverture, les économes, les épargnantes, il n'y a pas de raison de se priver des points privilège ! On est les gagnantes !

Qu'est-ce que vous faites ? -Un sms, c'est tout, pour prévenir ma mère. -Bon on va, direction la caisse, suivez moi. Vous serez la caissière 69, les deux queues à l'envers, ah ah ah ! Je vous montre, là le clavier, le scanner, le téléphone, le repose-pied, le déflecteur, l'afficheur de prix caissière on-dit-pinpad. Je vous préviens, avec les clients tout-ce-qui-se-passe-dans-le-magasin-c'est-la-faute-de-la-caissière ! Alors sourire !

Hélène rigole d'être assise quand les autres sont debout, tourne sur son siège, assez confortable, à regarder la file d'attente... Les têtes qui attendent, en file, à prendre son temps alors qu'ils n'ont pas le temps... Hélène change son rouleau en observant sa caisse enregistreuse, le tapis roulant, le désactiveur d'antivol, les bacs de rangement. -Ca sert à quoi ? – Y'a des voleurs partout, surtout les pauvres. On le voit à leurs chaussures et à leur coup d'œil qui surveille. V'la la liste des chèques impayés. Faut avoir l'œil sur les chèques et sur la liste. Ici on les connaît. –On est la bonne poire quoi – Oui c'est ça, vous êtes une poire mexicaine.- Et vous refusez la vente de l'alcool aux mineurs, même si vous vous faites insulter. L'autre jour, une mère est venue hurler pour avoir refusé une vente à son fils. – Il travaille mon fils, c'est un courageux pas comme les fainiasses à vos caisses.

Sylvie est contente de ses recrues et note sur son carnet : trois lycéennes de l'Oise. Bon début. Vont tenir une semaine ou le mois. Déjà pas mal. Au moins leurs familles ne passeront pas aux caisses. Voir DRH indemnité stage 250 euros. Déduire les boissons salle de repos.

Une seule heure de formation avant d'être lancée dans sa caisse pour Hélène comme pour les autres. C'est le tarif. Ma voisine et ma tutrice, Paule, six ans de carrière de sourire. Je l'observe sur son tabouret pivotant pendant quelques minutes. Elle va trop vite pour moi, 12 clients déjà. -Panique pas, me dit-elle, tu n'as pas eu ton bac, mais là tu vas y arriver... Faut pas être très malin pour faire ce métier. Première heure, je m'accroche à mon tiroir-caisse. Forcément, les clients s'agglutinent. Ne pas faire d'erreur en rendant la monnaie. Soustraire les avoirs. –Un pépé dépose son chou cuit, « il n'est pas à 2,85. Regardez dans le catalogue : la barquette est inscrite à 2,20 ». A croire qu'il révisé les deux cents pages de la bible. En quatre heures, trois mille euros - chèques, cartes bancaires, espèces - me passe entre les mains. De quoi m'acheter un scooter. A la fin du mois, 70 scooters ? Ce compte m'engourdit. Enregistrer les Cartes bleues. Vérifier les pièces d'identité à chaque chèque. Un jeune crie sur les prix qui ne correspondent pas à ce qui était affiché en rayon. Pas de ma faute ! Et les promos – Regardez dans le catalogue, c'est pas 3,59 c'est noté 2,99 les chips. Faut que j'apprenne le catalogue par cœur ?

Sylvie passe dans le dos d'Hélène : n'oubliez pas le SBAM. Chaque client y a droit. Sourire. Bonjour. Au revoir. Merci. Faut que ça rentre!

9 minutes de pause. Au sous-sol du magasin, derrière les entrepôts, la salle de repos avec, à l'entrée, sur un grand tableau, 46 noms, ceux des caissières. Je vois Paule - numéro 11 - qui figure régulièrement en tête du classement des caissières les plus rapides. Elle exécute toujours les mêmes gestes, cadence-élevée-trois-secondes-par-produit m'a-t-elle dit. C'est le chrono qui sépare les Reines du tiroir-caisse des escargots. Au tableau d'honneur, il y a des prix : des réductions d'achats, un ressemelage de chaussures gratuit, des parfums pas périmés. Vite de l'eau fraîche. Blouse tombée. De l'air sans file d'attente.

J'en profite pour envoyer un sms : -j'aigagnéunscooteren4h. Sa mère ne va pas comprendre. Normalement on ne gagne que des coupons de réduction. Et encore c'est pour les clients. – c'est\$rentrédansmacaisse. Clapose9mn. Son père allait rentrer et interroger : -Alors ? Des nouvelles ? Oui elle a gagné un scooter dans sa caisse. – Ca va vite les nouvelles avec son portable. On a eu raison de lui prendre sans abonnement, au moins avec une carte d'une heure, on a des nouvelles. Elle se débrouille bien la pt'iote ! Sacrée caboche. En colonie c'était la seule à écrire. Gamine courageuse. C'est mieux que la SNCF de maintenant ! Je ne lui raconterai pas les pauvres voleurs, elle se sentirait visée. -Un couple de fonctionnaires SNCF a été interpellé en flagrant délit

de vol samedi, vers 11 heures, au Carrefour Market de Creil. C'est le patron du supermarché qui les a surpris à faire main basse sur de la nourriture et des bouteilles d'alcool. Lors de leur audition, ils ont reconnu les faits, qu'ils ont mis sur le compte de la crise...

A côté du distributeur de café, un autre tableau recense 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 2, hier, ça va, murmure Paule. Au-delà, c'est la honte. On dit que Sylvie consulte toujours les résultats de la veille et, après une interrogation de calcul mental, elle distribue les bons points et quelques mauvaises notes. – Vous êtes les « garantes » du rendement du Magasin ! En une semaine, 83% des ménages français fréquentent une grande surface! Et n'oubliez pas SBAM. Les filles rient. C'est comme au lycée. On se cache les lèvres pour se moquer. Les anciennes ne pipent pas un mot. Elles s'étirent les jambes, se décourbent le dos. Ca sent l'antidépresseur.

Retour à la caisse. Hélène sent le froid arrivant des portes coulissantes qui s'ouvrent et se ferment toutes les secondes. Pour le Mexique, on repassera. Les caddie chargés comme des semi-remorques déboulent: -Coca et croquettes de chat, nouilles et encore des nouilles, sauces tomates et couches culottes. Les mêmes rajoutent des ballons au dernier moment, -Non, pas de ballon, remet-ça-où-c'était. -Qu'est-ce qu'il se passe, mademoiselle ? Ça n'avance pas ! C'est une caisse moins de dix articles! Alors la mère de famille remplit ses sacs au ralenti, coup d'oeil revêche, cherche sa monnaie pendant cinq minutes avant de finir par brandir trois billets de 20. Elle laisse ses bons d'achat volontairement. Je les prends. Ma mère sera contente. Le jeune qui suit avec ses 9 produits, pas un de plus, c'est du sérieux. Il a pesé ses fruits au gramme près, lit la composition de ses gâteaux secs, pose son lait de soja avec la précision d'un géomètre, puis se cache pour faire son code de Carte bleue. –C'est une caisse qui ne devrait pas bouchonner, n'est-ce pas? – Oui, c'est un accident. Merci, bonne journée. Zut, SBAM, j'ai oublié Bonjour.

Sonnerie. 17 heures. La cheffe de caisse passe: -Toi, tu fermes ta caisse ; que je compte. L'équipe des caissières tourne. Hélène, en tendant sa caisse, sûre d'elle, se dit qu'elle doit en être à 5-secondes-par-produit-et-deux-trois-erreurs. La chef de caisse compte, recompte. Il manque 3,70, mais ça ira pour un premier jour. Elle fait l'aller et retour en rayon: C'est le soja et le coca cola. Ca finira par rentrer dans votre tête.

Retour à la salle repos où les trois filles se retrouvent, exténuées. Le grand jeu du supermarché est terminé! dit l'une d'elles. Du dos à la nuque, quelques douleurs. Il n'y a pas grand-chose à faire!

Sylvie arrive en claironnant, n'oubliez pas la fouille des vigiles, à chaque fois que vous quittez le magasin. Car il y a un problème, tous les tickets de réduction des shampoings colorants ont été arrachés! Et la caméra a vu certaines d'entre vous prendre des bons de réduction clients. Ces bons sont la propriété d'Auchan et à disposition des clients. Sinon, c'est du vol !

-Déjà de retour votre fille? -Bah oui, dira sa mère, la semaine Mexicaine est finie et le supermarché n'a plus besoin d'elle. C'était un stage d'apprentissage ! Faut bien apprendre un jour ! Son père rentrera: - alors des nouvelles de notre gamine? – Elle est rentrée, torsion du cou a dit le médecin. – Si c'est pas un métier pour elle, faut qu'elle fasse le concours “jeunes au développement durable, citoyenneté et sécurité SNCF”. Là au moins, on ne fait pas de torticoli. Je connais le chef, je vais l'inscrire au concours.

Chaque jour, sa mère s'inquiète en ouvrant « L'Oise hebdo », langue-de-vipère-qui-raconte-n'importe-quoi-sur-le-quartier. Ce sera pour samedi matin : -il y a environ 2 semaines, Hélène caissière stagiaire dans un supermarché d'Auchan, habitant dans le quartier de la Sablière, a récupéré sur son tapis de caisse un ticket oublié par un client. Au dos de celui-ci figurait une réduction pour 50 centimes de réduction sur le liquide vaisselle parfum pomme, 2 boîtes de petits pois extrafins achetées, la troisième offerte. La marque a décidé de porter plainte pour vol.

Jean-François Laé