LES TRIBULATIONS D'UNE CAISSIÈRE

Anna Sam a vingt-neuf ans, un diplôme universitaire de littérature et huit ans d'expérience derrière une caisse de supermarché. Après *Les Tribulations d'une caissière*, elle s'est attelée à un second ouvrage, *Conseils d'amie à la clientèle*, paru en juin 2009 aux éditions Stock.

ANNA SAM

Les Tribulations d'une caissière

Postface inédite de l'auteur

STOCK

© Éditions Stock, 2008.
ISBN : 978-2-253-12755-0 – 1re publication LGF

Pour mon frère Gwenael,
j'aurais aimé partager ce livre avec toi.
Pour toutes celles et ceux qui, un jour,
se sont retrouvés derrière une caisse.

Je m'appelle Anna, j'ai vingt-huit ans, un diplôme universitaire littéraire en poche et une expérience de la vie à la fois particulière et banale. J'ai travaillé huit ans en grande surface, d'abord pour financer mes études et obtenir mon indépendance financière et puis, faute de trouver un emploi dans ma branche, j'y suis restée pour devenir comme on dit si bien : hôtesse de caisse.

Une caisse. Voilà qui ne permet pas de grands échanges, hormis les bips qu'elle émet régulièrement quand on scanne les différents articles. À force d'écouter ce doux bruit, j'aurais pu finir par me prendre moi-même pour un robot. D'ailleurs, les rencontres fugaces avec les clients n'aident pas vraiment à se sentir vivant. Mais, heureusement, le contact entre collègues nous a toujours permis de nous rappeler notre statut d'humain.

Et puis un jour, j'ai pris la décision de raconter mon travail et de noter les menus incidents qui surviennent chaque jour dans la vie d'une caissière lambda. Du coup, j'ai observé différemment la popu-

lation qui défile derrière le tapis de caisse, j'ai regardé l'univers de la grande distribution avec d'autres lunettes, j'ai découvert un monde infiniment plus varié que je ne pensais.

Il y a les clients faciles et les moins faciles, les riches et les pauvres, les complexés et les vantards, ceux qui vous traitent comme si vous étiez transparente et ceux qui vous disent bonjour, les acharnés qui trépignent en attendant l'ouverture du magasin et ceux qui font systématiquement la fermeture. Il y en a qui vous draguent ; d'autres qui vous insultent. Qui dira qu'il ne se passe rien dans la vie d'une caissière ?

À force de vivre ces situations, j'ai eu envie de les partager.

Voici quelques-unes de ces histoires, celles qui m'ont le plus touchée.

Mais il est temps de prendre votre chariot et d'entrer dans la grande surface. Les grilles sont déjà en train de se lever !

Bonne balade.

Bienvenue dans la grande distribution – le métier de votre vie

Félicitations ! Vous avez enfin décroché un entretien et vous avez même été embauchée.

Bienvenue dans la belle famille de la grande distribution. Vous voici donc devenue caissière... pardon ! hôtesse de caisse. Vous vous sentez tout de suite beaucoup plus sexy, non ? L'entretien d'embauche n'aura duré que quelques minutes histoire de vous faire répéter ce qu'il y a déjà sur votre CV et de vous demander un RIB.

Des tests psychotechniques ? Un peu de calcul mental ?

Et puis quoi encore ? !... Pourquoi pas un test de graphologie !

Vous devenez caissière, pas notaire !

C'est votre premier jour...

... et déjà il va falloir être rentable. Alors pas de temps à perdre. Formation sur-le-champ.

Pas de panique. Une « ancienne » va vous prendre sous son aile au moins... un quart d'heure ou... une

matinée, si c'est votre jour de chance, ou... deux jours, si vous avez un responsable sympa (ça existe encore, je vous le jure). Il n'y a aucune règle.

On commence par le tour du magasin (vite fait, hein, y a pas que ça à faire non plus). Vous allez découvrir les vestiaires, la salle de pause, la casse – ou la poubelle si vous préférez : tous les produits devenus invendables finissent là ; vous aurez la chance de vous y rendre souvent –, la caisse centrale où vous récupérez votre caisson et... et c'est tout.

Vous connaissez dorénavant suffisamment le magasin pour commencer à bosser. Pour découvrir votre lieu de travail ? Vous aurez tous vos temps de pause et cela agrémentera vos coupures de manière festive.

La première fois que vous traversez la ligne de caisse avec votre superbe uniforme Chanel ou Dior... ou votre blouse super moche (tout dépend du magasin, du style de clientèle visée) et votre caisson sous le bras rempli de fric (l'équivalent de plusieurs jours de salaire quand même), il y a de grandes chances que vous soyez un peu intimidée.

Respirez un bon coup, ça va passer.

Ça y est, vous avez trouvé votre caisse, posé votre caisson, tout installé, vous êtes très concentrée, super motivée, l'« ancienne » est à côté de vous, vos oreilles sont grandes ouvertes. Vous êtes prête à travailler. Pas trop tôt.

Les grandes lignes à retenir : scanner les articles (un coup d'œil au passage pour voir si le prix n'est

pas aberrant), faire le sous-total, indiquer le montant au client, demander la carte fidélité, prendre le moyen de paiement, rendre la monnaie, la pièce d'identité si c'est un chèque, le ticket de caisse. Le tout avec le sourire le plus sincère. Bien sûr. Et hop : « *AuRevoirBonneJournée* » et client suivant. Je reprends ?

Au début ça risque d'aller vite, trop vite. Surtout si vous commencez un jour où il y a beaucoup de monde. Pourtant, très vite aussi vos gestes vont devenir machinaux et vous n'allez plus vraiment faire attention à ce que vous faites. Un mois suffira pour vous donner l'impression de ne faire plus qu'un avec votre caisse.

Vous n'avez pas vu le temps passer et déjà l'« ancienne » vous donne de moins en moins de conseils. Ça rentre. Vous êtes en train de devenir une experte du passage d'article minute et du rendu monnaie.

Bravo !

En fait, c'est pas du tout sorcier ce boulot...

Suffit de connaître les gestes et le reste vient tout seul.

Ça y est, l'« ancienne » vous laisse seule aux manettes. Vous pouvez passer en totale autonomie les premiers articles de votre vie. Houahou ! La frime.

Ouais, ben, en fait, à part le biiiip du scanner, c'est pas si excitant... Heureusement, il reste le contact humain avec le client (mais patience, cela fera l'objet de plein d'autres chapitres).

Ah oui, si, j'allais oublier. C'est pas facile mais drôlement intéressant. Faut apprendre par cœur tous les numéros de code des aliments qui se vendent à l'unité : le citron, la salade verte, le thym, les artichauts, etc. Pas de panique. Il n'y en a pas tant que ça et en cas de trou de mémoire, vous avez un pense-bête sur la caisse. Et puis, il y a les collègues, Isabelle, Nadine, Marie, Nicole... qui ne sont jamais loin (oui, là par contre, faut pas avoir oublié leurs prénoms, un sacré sport quand on a cent collègues).

Votre première journée est déjà bientôt terminée... Les derniers clients s'en vont, le magasin ferme.

Alors, vos premières impressions ? En fait, c'est marrant comme métier. On passe plein d'articles (et on découvre au passage tout un tas d'objets dont on ne soupçonnait ni l'utilité ni même l'existence), on cause avec plein de gens, on rencontre des collègues sympas, on écoute de la musique toute la journée, on est au chaud.

Un métier de rêve.

Enfin, presque.

Il faudra revenir demain et après-demain et les jours d'après. Et plus le temps passe et moins le métier de votre vie vous donnera envie de vous lever.

Croyez-moi.

Défilé haute couture

Vous êtes coquette, vous détestez les uniformes ? Je suis dans le regret de vous rappeler que la caissière, même derrière sa caisse, doit pouvoir être immédiatement identifiée par le client comme étant bien... une caissière. Donc, afin d'éviter toute confusion : tenue de travail obligatoire. Et puis sans elle, comment sentir que vous faites partie d'une grande famille, celle de l'enseigne pour laquelle vous travaillez ? Indispensable pour donner le meilleur de soi-même.

Découvrez les collections variées printemps-été-automne-hiver qui vous attendent.

Tenue dite glamour

Tailleur jupe (bleu marine en général) + foulard fleuri (à faire dépasser « *avec goût* » de la pochette de votre veste). Mocassins à assortir à votre chemisier (blanc en général) et à acheter avec vos propres deniers. Petite, vous rêviez de devenir hôtesse de

l'air ? Avec cette tenue, votre souhait sera exaucé. D'une compagnie low cost, cela ne vous dérange pas ? Et elle pourra aussi vous servir pour une communion, bar-mitsva, remise de médaille (rayer la mention inutile). Il n'est pas bien fait, le monde ? !

Attention, ne faites pas de gestes trop brusques, les coutures (made in China) sont fragiles et le vêtement pas franchement bien coupé.

Tenue dite mémé

Vous n'aviez rien pour descendre les poubelles ? Maintenant si, grâce à ces magnifiques gilets et jupes ou pantalons à pinces noirs informes taille XXL. Et même si vous n'avez que vingt ans, attention aux gérontophiles. Les clients de moins de soixante-dix ans, par contre, aucune chance. N'oubliez pas de sortir le tricot pour compléter la panoplie.

La ligne de caisse : le clan des mémés.

Tenue dite fermière

Blouse taille XXL (qui peut aller du bleu vichy au rose comme les petits cochons) avec boutons pression. Même si ce n'est pas vrai, on aura l'impression que votre grossesse arrive à son huitième mois (ou que vous êtes obèse si vous êtes un garçon). Imper-

méable à toutes les taches, vous pourrez aussi sans souci l'utiliser en cas de pluie.

Tenue dite clown

Veste rouge pétant + chemisier à grosses fleurs vert caca + pantalon bouffant d'une couleur indéfinissable. Il ne vous manque plus que le nez rouge pour amuser la galerie, comme Ronald chez Mac Do. Aucune chance que les clients vous loupent. Dissuadez par contre vos amis de venir vous voir. Vous risqueriez d'en entendre longtemps parler.

Tenue dite « cheap »

Polo, gilet sans manche ou tee-shirt (made in Taïwan) pour tous les postes et vaguement aux couleurs de la chaîne (avant lavage). Sérieuse économie pour ces magasins. Vous croiserez les doigts pour être engagée par l'un d'entre eux. Finalement, c'est encore dans ces tenues « cheap » que vous serez le moins ridicule (je n'ai pas dit « correct »). Et le sentiment d'appartenir à une grande famille n'en sera que plus fort.

Pour achever ce défilé, sachez aussi que vous n'êtes pas à l'abri, si vous arrivez à un mauvais moment de l'année, de devoir mélanger les genres et

de vous retrouver à porter une tenue Glamour-Clown, Mémé-Fermière, ou Clown-Mémé... Irrésistible.

Dans tous les cas, évitez de vous regarder trop souvent dans les glaces de votre magasin si vous ne voulez pas sombrer dans la déprime ou être obligée de refréner un fou rire devant chaque client.

Statistiquement vôtre

À méditer pour être une caissière incollable.

– 170 000 caissières, pardon, hôtesses de caisse, en France (belle famille quand même !).

– 15-20 articles à enregistrer par minute. Cette moyenne peut passer à 45 chez certaines enseignes hard discount – la caissière est alors obligée de traiter les courses du client sans ménagement. Bonjour les dégâts s'il ne suit pas la cadence, ce qui, bien sûr, est presque toujours le cas. Eh, lui n'est pas payé au rendement, la caissière non plus d'ailleurs...

– 700 à 800 articles enregistrés par heure.

– De 21 000 à 24 000 articles enregistrés par semaine.

– 800 kilos d'articles soulevés par heure (la tonne horaire est dépassée les bonnes journées).

– De 96 à 120 tonnes soulevées par semaine (l'équivalent de quatre poids lourds, quand même !).

– Par an ? Prenez votre calculette (non fournie par le magasin).

Est-ce que je ressemble à une bodybuildeuse ?

Non, pas du tout, j'ai souvent plus l'impression d'avoir soixante-dix ans.

Chaque semaine, vous pourrez découvrir, sur le tableau de classement des caissières les plus rentables si vous avez été plutôt lièvre ou plutôt tortue. Pas d'affolement. Aucune récompense (même pas une boîte de sauce tomate) n'est offerte à la gagnante. Mais vos parents ou vos enfants seront sûrement super fiers de vous.

Par jour, en moyenne :

– 250 « Bonjour ».

– 250 « AuRevoirBonneJournée ».

– 500 « Merci ».

– 200 « Avez-vous la carte fidélité ? ».

– 70 « Vous pouvez composer votre code ».

– 70 « Vous pouvez retirer votre carte ».

– 30 « Les toilettes sont par là ».

... et encore plein d'autres phrases aussi poétiques.

Vous, un robot ? Mais non. Un robot ne sourit pas.

– 850 euros net : votre paie à la fin du mois.

– 30 heures de travail par semaine (ou 26, 24, 20, mais rarement 35).

Je vous rassure tout de suite : pas la peine de chercher un autre emploi avec votre contrat à temps

partiel. Votre direction vous réserve des plannings qui changent toutes les semaines. Heureusement, il vous reste la possibilité de faire des ménages de 5 heures à 8 heures du matin et du repassage à domicile. Vous ne souhaitiez pas de vie familiale (ou trop bien réglée) ? Vous avez choisi le métier idéal.

Un exemple de semaine de travail de 30 heures :
Lundi : 9 h – 14 h 30 (temps de travail : 5 h 30 – temps de pause : 16 minutes).
Mardi : repos.
Mercredi : 15 h – 20 h 45 (tt : 5 h 45 – tp : 17 mn).
Jeudi : 13 h 45 – 17 h 15 (tt : 3 h 15 – tp : 9 mn).
Vendredi : 15 h 15 – 21 h (tt : 5 h 45 – tp : 17 mn).
Samedi : 9 h – 13 h/15 h 30 – 21 h 15 (tt : 9 h 45 – tp : 12 mn + 17 mn).

Et la semaine suivante ? Rassurez-vous, vos horaires seront (complètement) différents.

– Vous connaîtrez votre nouveau planning 15 jours à l'avance, voire trois semaines, si la personne qui crée les horaires est particulièrement zélée, ou 24 heures à l'avance s'il y a plusieurs absents sur la ligne de caisse.
– 6 h 15 : le nombre maximum d'heures de caisse d'affilée (en théorie et certaines conventions appliquent d'autres règles).
– 3 minutes de pause par heure travaillée (si vous souhaitez 18 minutes pour manger, il faudra que vous ayez déjà travaillé au moins 6 heures. Oubliez les bons plats chauds et les soufflés au fromage).

Voilà, en quelques chiffres, le métier de votre vie... Vous en rêviez ? Les grandes surfaces l'ont fait.

Quitte pas, j'suis à la caisse !

Ah, le téléphone portable, quelle merveilleuse invention... C'est fou tout ce qu'on peut faire avec : écouter de la musique, regarder la télé, envoyer des e-mails, suivre les cours de la bourse... Et accessoirement téléphoner quand on veut et d'où on veut. Mais ce n'est pas tout. Il en existe même qui peuvent vous transformer en homme (ou en femme) invisible. Et ce ne sont pas forcément les plus chers.

Précisons qu'un statut de caissière facilite énormément cette opération.

Client (au téléphone, bien fort car seul au monde)
Mais j'suis déjà à la caisse ! Tu pouvais pas le dire avant, que tu voulais des bananes ?

Caissière (bien fort pour lui rappeler qu'il est bien à la caisse et pas chez lui)
Bonjour monsieur !

Client (visiblement chez lui)
Sortir ce soir ? Mais tes nausées, elles sont passées ?

Caissière (qui a été super rapide pour qu'il rentre chez lui super vite)
13,50 euros, s'il vous plaît, monsieur.

Client (ramassant ses courses d'une main et sans se presser)
Je suis sûr que c'est une gastro. J'espère que tu me l'as pas refilée. J'ai pas envie de passer toute la nuit aux toilettes.

Caissière (se levant de sa chaise, se raclant la gorge et vraiment bien fort)
13,50 euros, s'il vous plaît, monsieur !

Client (qui a jeté un vague coup d'œil vers la caissière mais qui continue tranquillement à ramasser ses courses)
... mais c'est toi qui m'écoutes jamais. Faut te laver les mains, chaque fois que tu sors.

Caissière (serrant très fort les poings et vraiment bien bien fort)
La carte fidélité, monsieur ?

Client (sans un regard, insérant sa carte bleue dans le lecteur)
... J'ai compris, je suis pas sourd. Qu'est-ce que t'es chiante quand t'es malade.

Le client arrache son ticket des mains de la caissière comme si c'était un distributeur.

Client (s'éloignant avec ses courses, toujours accroché à son portable et toujours bien fort)
... Heureusement que tout le monde n'est pas comme toi.

Caissière (bien fort... intérieurement)
Heureusement, gros con !

Et elle décide d'économiser un « *AuRevoir Bonne-Journée* ».
On se console comme on peut.

Ne vous plaignez pas. Pendant quelques minutes, vous êtes devenu(e) invisible. N'est-ce pas une expérience inoubliable ?
Et puis, voyez le côté positif, plein de clients vont devenir très très sympathiques :

Client (au téléphone)
Blablabla...

Caissière
Bonjour.

Client (regardant la caissière)
Bonjour. (Et aussi sec les yeux déjà baissés.) Et donc comme je te disais... Blablabla...

Je vous assure.

Sans compter que vous n'êtes pas à l'abri de tomber sur le spécimen rare :

Client (au téléphone)
Je te rappelle, je passe à la caisse.

Le client raccroche et range son portable.

Caissière (avec un superbe sourire vraiment sincère)
Bonjour !

Client (lui rendant son sourire)
Bonjour.

Elle est pas belle, la vie ?
Bon, mais ne vous faites pas trop d'illusions, ce genre de client est très très très rare. Celles qui l'ont croisé en parlent encore...

Maintenant, si vous êtes particulièrement susceptible et que vous en êtes à votre deuxième année derrière une caisse – et vous êtes encore susceptible ? ! –, vous aurez peut-être plutôt envie de ça :

Client (au téléphone)
Blablabla...

Caissière (scannant les produits rapidement tout en... téléphonant avec son kit mains libres)

Blablabla...

Client (regardant la caissière)
Vous n'avez pas de sac ?

Caissière (sans jeter un coup d'œil au client)
Non. (Et aussi sec.) Blablabla...

Oui mais là, soyons clair : même pas en rêve (vous vous feriez du mal pour rien). Une caissière reste une caissière. Et une caissière, ça ne téléphone pas au boulot ! En tout cas pas jusqu'à ce que l'ordinateur la remplace définitivement (de toute évidence certains clients pensent que c'est déjà fait).

Place réservée

Les queues ? Une véritable phobie pour certains. Mais au supermarché, comme à la Poste, comment y échapper ? Grâce à des stratagèmes subtils et plein de délicatesse. Je vous expose les plus malins.

Tactique 1

Client malin (arrivant en courant avec quatre articles à la main)
Vous êtes ouverte ?

Caissière
Moi non, mais ma caisse oui. Bonjour !

Client malin
Super !

Les quatre articles sont scannés.

Caissière
5,45 euros, s'il vous plaît.

Client malin
Attendez, ma copine a oublié un truc. Elle arrive tout de suite.

Tout de suite et cinq minutes plus tard, toujours pas de copine en vue et des clients qui attendent derrière.

Caissière (sentant une légère mais certaine tension monter)
Je vous mets en attente ?

Client malin (qui ne sent, lui, aucune tension, mais agacé par la question)
Elle arrive ! Vous pouvez quand même attendre une seconde !

Et c'est vrai, à ce moment-là, la caissière la voit qui arrive avec... deux paniers remplis à ras bord.

Client derrière le client malin
Vous êtes pas gêné !

La caissière le pense évidemment aussi tout bas.

Client malin
Monsieur, mais moi aussi, j'ai fait la queue comme tout le monde !

Tactique 2

La cliente maligne arrive en courant avec son caddie et commence à le vider sur le tapis.

Caissière
Bonjour.

Mais la cliente maligne a déjà disparu en laissant son caddie encore à moitié plein. La caissière se dit qu'elle va revenir tout de suite et commence à scanner les articles sur le tapis. Un nouveau client arrive.

Caissière (conciliante)
Bonjour, la personne avant vous revient tout de suite.

Le client soupire. Tout de suite et deux minutes plus tard, « la personne » n'est toujours pas revenue.

Client (pas content)
J'ai pas que ça à faire !

Caissière (gênée)
Elle revient tout de suite, je vous le promets.

Tout de suite et deux minutes encore plus tard. Toujours personne.

Client (agressif)
Vous vous foutez de moi ou quoi ?

Caissière (très très gênée)
Je suis désolée.

Client
Désolée, ben voyons ! Je change de caisse, pauvre idiote !

Et le client change de caisse et la cliente maligne revient tranquillement les bras chargés.

Cliente maligne
Si j'avais su que vous n'aviez personne, je me serais moins dépêchée !

Tactique 3

La caissière n'a personne et fait signe à une cliente d'un certain âge qui attend un peu plus loin de venir à sa caisse. Elle se dépêche aussi vite que ses jambes le lui permettent et alors qu'elle n'est plus qu'à un mètre, un homme arrive à toute vitesse et lui fait une magnifique queue de poisson avec son caddie. Et à toute vitesse, pose ses courses sur le tapis.

Caissière
Bonjour monsieur, cette dame était là avant vous.

Client malin (sans un regard pour la dame en question)

Vous rigolez ? Dépêchez-vous, je n'ai pas que ça à faire.

La cliente d'un certain âge fait signe à la caissière de ne pas insister. Dommage...

Tactique 4

La caissière encaisse plusieurs clients puis se retrouve face à un caddie vide et sans propriétaire. Cinq autres clients attendent derrière.

Caissière (au client derrière le caddie vide)
Passez devant, s'il vous plaît.

Quand arrive le tour du troisième, le client très très malin surgit avec ses deux sacs remplis de courses à ras bord et lui passe devant sans une hésitation.

Troisième client
Excusez-moi mais j'étais là avant vous !

Client très très malin (pointant le caddie vide)
Excusez-moi, c'est moi qui étais là avant vous !

Si le troisième client a décidé de ne pas se laisser faire, le ton risque de monter très vite, les injures de pleuvoir et la bagarre d'éclater. Il est vrai que le

client très très malin est tellement de mauvaise foi qu'il faut être un saint pour rester calme face à lui.

La caissière, aux premières loges, compte les points et recule un peu.

Je conseillerais à tous ces clients très malins de faire leurs courses sur Internet. Ils se fatigueront moins à prendre les autres pour des c...

Y a faim !!!

Entre 12 heures et 14 heures, vous verrez des clients qui profitent de leur pause-déjeuner pour faire leurs courses mais vous en verrez d'autres (quelquefois ça peut être les mêmes) qui, eux, en profitent pour déjeuner sur place. Le supermarché se met alors à ressembler à un grand self-service. Et certains clients, un peu à des porcs.

Peut-être un nouveau concept propre à la grande distribution.

Imaginez-vous avec cette brochette à votre caisse :

Premier client : il est en train de dévorer son sandwich thon-mayo à pleines dents. Bruyamment (doux euphémisme) et la bouche grande ouverte, de telle sorte que vous ne perdez rien de son contenu (tiens, où sont les cornichons ?). Vous lui demandez de vous prêter son sandwich un instant pour scanner le prix. Vous devrez attendre qu'il ait mordu dans un nouveau morceau avant qu'il ne vous le tende et ne vous le reprenne aussitôt. Attention à vos doigts. Il

vous paie et pour vous remercier prononce une phrase incompréhensible accompagnée de miettes de thon et de pain qui atterrissent sur votre tapis. Joie, vous allez pouvoir vous servir de votre essuie-tout et de votre produit nettoyant plus vite que prévu. Méfiez-vous : la mayonnaise, ça beurre...

Deuxième client : avec d'autres articles, il a posé un paquet de chips que vous attrapez et qui se déverse entièrement sur votre caisse parce que le client n'a pas jugé utile de vous prévenir qu'il l'avait ouvert. Par contre, il jugera nécessaire de vous engueuler (ça calme si bien les nerfs) et d'exiger un nouveau paquet de chips. Pendant qu'il ira le chercher, vous serez priée de nettoyer rapidement votre caisse. Et tant pis si vos mains sont toutes grasses, ça fera un rappel avec votre tapis déjà bien glissant...

Troisième client : celui-là, vous l'avez déjà remarqué dans la file et vous avez eu un petit haut-le-cœur. Vous l'avez vu déballer un maroilles format familial et croquer dedans. Quand arrive son tour, il l'a déjà fini. Vous n'avez pas le temps de vous étonner de la rapidité avec laquelle il l'a englouti. L'odeur, elle, vous prend à la gorge. Et elle va demeurer bien après le départ du client.

Quatrième cliente : celle-là, elle vous engueule parce que vous voulez l'obliger à payer la bouteille de jus de fruits qu'elle a bue en entier et qu'elle a

laissée au pied de votre caisse. C'est vrai, n'oubliez pas : les caissières, c'est bête et aveugle.

Le 12 heures – 14 heures exige d'avoir les nerfs *et* le cœur bien accrochés. Rapidement, les clients qui mangent directement dans les rayons ne vous révolteront plus. « C'est toujours ça en moins », vous direz-vous.

C'est votre pause-déjeuner ? Bon appétit !

Un esprit sain dans un corps sain

Madame, monsieur, vous en avez marre de vos bourrelets disgracieux ? Vous rêvez de perdre vos poignées d'amour ? Vous ne parvenez plus à retrouver votre poids de forme ?

Ne paniquez plus, en travaillant en caisse, vous avez choisi la meilleure voie. La solution miracle est au bout du tapis.

Laissez le laboratoire Caissière & Corp® vous guider et suivez ces divers exercices qui vous apporteront un bien-être en un temps record.

Perdez du poids

Variant tous les jours, puis d'une semaine sur l'autre, vos horaires décalés auront raison de vos kilos superflus.

L'avantage : sautez des repas, vous verrez c'est la victoire assurée. Caissière & Corp® l'a prouvé.

Petit inconvénient : vous serez bien sûr tenue de ne pas grignoter pendant vos coupures car, si la

machine à sucreries de la salle de pause vous fait de l'œil, elle vous apportera bien vite une bouée, certes fort confortable pour nager, mais qui s'avérera fatale pour votre corps de rêve ! Mais votre volonté sans faille saura vous tenir éloignée de ces engins du diable et vous montrera le sain chemin de la bouteille d'eau minérale (ou du robinet...) et de la pomme, vos seuls compagnons indispensables sur votre lieu de travail.

Petit inconvénient : le bruit de votre estomac risque de faire concurrence aux biiip de votre caisse. Qu'importe, vous pourrez toujours mettre cela sur le compte du stress.

Musclez vos biceps

Ah, que soient bénis ces magasins qui refusent que les packs d'eau restent au fond du caddie, car c'est grâce à cet effort supplémentaire que vous, madame, et vous, monsieur, lorsque vous travaillerez en caisse, vous parviendrez à dessiner si joliment les muscles de vos bras. Vos biceps ne vous remercieront jamais assez pour ces exercices répétés inexorablement. Gardez le rythme surtout !

Petit inconvénient : Caissière & Corp® n'a pas pu déterminer si porter de lourdes charges pouvait apporter des tendinites. Certaines hôtesses de caisse s'en plaignent régulièrement, mais Caissière & Corp® se demande si ce ne serait pas de la pure fabulation.

Vous rêvez d'avoir de beaux fessiers ?

Qu'à cela ne tienne, la position que vous aurez lorsque vous serez en poste, mi-assise, mi-debout, vous fera travailler cuisses et fessier. Veinards ! Et n'oubliez pas, pour un meilleur résultat, n'hésitez pas à vous lever et à vous rasseoir de votre chaise trente à quarante fois par heure. Tout à fait réalisable sur votre temps de travail, vous redessinerez vos formes avec grâce et souplesse. Caissière & Corp® l'a prouvé.

Petit inconvénient : il paraît (mais encore une fois, ceci n'est pas démontré par notre laboratoire) que ce genre d'exercice peut entraîner divers maux du dos. Des caissières, qui n'ont pas accepté d'être examinées par les médecins de Caissière & Corp®, ont déclaré souffrir de sciatique et de lumbago. Tout cela ne reste qu'au stade de la rumeur...

Raffermissez-vous les seins

Eh bien oui ! Aussi incroyable que cela puisse paraître, le métier de caissière a un gros avantage pour vous, les femmes ! Vous portez à bout de bras des charges plus ou moins lourdes, vous effectuez des rotations de près de cent quatre-vingt degrés avec ces articles, ce qui a pour effet de muscler vos chers pectoraux. Le résultat sera visible au bout de seulement quelques semaines : vous aurez les seins plus fermes !

Il vous sera alors facile de comparer avec celles qui n'ont pas votre chance. Une cliente passe ? Une nouvelle caissière vient d'arriver ? Observez son tour de poitrine, puis observez le vôtre qui a déjà plusieurs mois de travail derrière lui. Ne voyez-vous pas une nette différence ?

Caissière & Corp® l'a prouvé, les caissières ont une belle poitrine bien ferme. Fini les seins qui tombent !

Petit inconvénient : il existe un risque minime de se faire un tour de reins et il est vrai que cet exercice est plus adapté aux femmes, certains hommes risquent de devoir porter des soutiens-gorge au bout de quelques mois de pratique. Mais avouez que le jeu en vaut la chandelle !

Développez votre système immunitaire

Avant de travailler en caisse, vous étiez sujet aux rhumes, angines et grippes à répétition ? Le contact permanent avec les clients (un sur sept est porteur de virus lors d'épidémies comme la gastro) renforcera votre système immunitaire et fera de vous un être résistant à toute maladie. De plus, la proximité des congélateurs, des portes automatiques presque toujours ouvertes et de la climatisation sauront vous renforcer durablement.

Petit inconvénient : il paraîtrait que certains employés deviendraient plus réceptifs aux virus à cause du contact prolongé avec ces microbes. Une étude est en cours mais pas de quoi s'affoler. Caissière & Corp® soupçonne qu'une partie du personnel lancerait cette rumeur pour avoir le droit de se moucher en caisse devant les clients.

Apprenez à vous maquiller

À rester derrière votre caisse à longueur de journées sous les néons, votre teint perdra son éclat naturel. Qu'à cela ne tienne, au bout de quelques mois de travail, vous serez devenue une experte en application de fond de teint (non fourni par le magasin) pour redonner un coup d'éclat à votre peau grisâtre.

Et profitez de vos coupures pour aller prendre le soleil sur le parking (bruyant et pollué) du magasin. La réverbération des rayons sur les voitures vous permettra de bronzer (ou de cuire) en un temps record.

Mettez votre cerveau au repos

À noter également que pour l'état et le développement de votre cerveau, les gestes automatiques et les phrases mille fois répétées permettront à votre esprit de se mettre en veille le temps de votre journée de travail. Vous pourrez récupérer vos facultés en sortant du magasin. Un bon moyen de préserver vos neurones pour vos vieux jours.

Petit inconvénient : certains clients vous compareront à une plante verte ou à l'idiote du village. Laissez-les dire, cela leur donnera un sentiment de

supériorité et ils seront ravis de revenir faire leurs courses avec vous. Vous avez gagné vos premiers clients réguliers. Caissière & Corp® est fier de vous !

Alors, chers clients, la prochaine fois que vous ferez vos courses, observez bien les hôtesses de caisse et découvrez les gestes secrets qu'elles utilisent quotidiennement pour sculpter leur corps de rêve.

Travailler en caisse, c'est encore mieux que de fréquenter une salle de sport...

Allez, à moi les prochains packs d'eau et les litières pour chat !!!

Tu ne voleras point !

Les grandes surfaces : de véritables cavernes d'Ali Baba où malheureusement tout est payant. Comment résister à la tentation de voler si un jour l'envie est trop forte, le porte-monnaie trop vide ou si vous êtes tout simplement cleptomane ? C'est humain, très humain. Mais si vous ne voulez pas vous faire prendre, cher(e) client(e), évitez les stratagèmes suivants, trop connus des caissières, ou alors aménagez-les.

Le beau parleur

Il est très volubile, raconte sa vie, plein de blagues avec de grands gestes. Un vrai clown ou plus exactement un vrai magicien. Il espère ainsi « endormir » l'attention de la caissière qui ne s'apercevra pas que son ventre sous son pardessus est bizarrement rebondi.

Vous avez la tchatche d'un Luchini ou d'un Debbouze ? Vous pouvez tenter votre chance, mais alors

soyez sûr(e) de votre talent car si le public n'est pas très réceptif, vous risquez de jouer votre prochain numéro entre deux agents...

Le couple qui s'engueule

Alors que la caissière est en train de scanner leurs articles, une brusque et violente dispute éclate entre le mari et la femme pour une histoire de produits achetés en double ou de couleur de papier-toilette... Le ton monte, ils en viennent aux mains. La caissière ne sait plus où se mettre et baisse les yeux. Ils en profitent pour discrètement faire passer un sac à dos rempli de courses.

Laissez tomber cette tactique, la plupart des caissières d'aujourd'hui adorent les scènes de ménage et n'en perdent pas une miette. À moins que vous n'alliez jusqu'à vous mettre à poil en arrachant vos vêtements (en même temps, la technique risque d'attirer un peu trop de regards).

Le planqueur

Le client met un CD dans un camembert, des piles entre les canettes de Coca achetées en pack... Tous les produits susceptibles de servir de « couverture » sont connus des caissières. Redoublez d'imagination ou venez, par exemple, avec un sac à provisions muni d'un double-fond. Et laissez donc tomber le : « Ah,

j'avais pas vu ! », quand la caissière découvre votre larcin...

L'outré

Il passe avec ses courses et le portique sonne. Et immédiatement : « C'est un scandale ! », « Inadmissible ! », « Prenez-moi pour un voleur pendant que vous y êtes », « Vos portillons sont détraqués, déjà la dernière fois, ils m'ont fait le coup », « Jamais plus je ne remettrai les pieds ici ! »... Il espère ainsi impressionner la caissière ou l'agent de sécurité qui ne lui demanderont pas de vérifier ses articles et le laisseront passer, épuisés par ses cris. Même si vous savez faire très peur, laissez tomber cette tactique. Usée jusqu'à la corde.

Le coureur de fond

Il traverse à toute vitesse les caisses, un article volumineux dans les bras et prend tout le monde par surprise. Exige une excellente forme physique et aussi des talents de rugbyman pour éviter d'être plaqué à la sortie par les agents de sécurité.

Le code-barreur

Il permute le code-barres du produit qu'il veut acheter avec celui d'un produit moins cher. Deux inconvénients : aujourd'hui les étiquettes où figurent les codes-barres se décollent très difficilement (quand elles peuvent encore se décoller) et se déchirent facilement. Mais, surtout, le gain récolté risque d'être faible. Une Cocotte-Minute au prix d'un paquet de sel, ça ne passera pas inaperçu auprès de la caissière. Ne la prenez jamais pour une idiote. Cette erreur pourrait vous être fatale.

Le ni vu ni connu

Il fait la queue comme tout le monde. La caissière le prend pour un client comme un autre qui attend tranquillement son tour. Et soudain, il sort de la file et se dirige rapidement vers la sortie, son sac rempli de courses sous le bras. Le temps que la caissière réagisse et prévienne la sécurité, il a pris la clé des champs. Il compte sur la passivité de la foule et la fatigue de la caissière. Osé mais très bien vu. Cette tactique requiert que les agents de sécurité soient eux aussi très fatigués ou absents. Il faut donc bien choisir son heure et surveiller les tours de pause. Ça peut se jouer à la seconde près.

J'aimerais aussi vous mettre en garde sur un dernier point : méfiez-vous des autres clients. Cer-

tains ont la délation dans le sang et n'hésiteront pas à vous dénoncer auprès d'une caissière ou de la direction. Si, si, je vous assure. Donc soyez prudents quand vous volez dans les rayons (et la Cocotte-Minute sous le pull, c'est quand même pas discret !).

Voilà quelques conseils qui, je l'espère, vous seront utiles.

Bonne chance !

Et le braquage du supermarché ?

Faut pas pousser !

Votre tapis de caisse : ami ou ennemi ?

Le tapis roulant : un élément comme un autre de votre caisse ? Bien plus que ça. Votre ami ! Premier à être en contact avec les clients, il pourra se révéler un allié fort estimable. Il dispose en effet de quelques tours pour vous venger de ceux qui vous traitent mal. Ainsi :

Avec le client pressé qui vous lance des regards noirs pleins d'exaspération (c'est votre faute s'il y a du monde) et qui a vidé son caddie comme on vide une poubelle – le tapis, votre ami, effectuera un léger soubresaut. Et paf, la boîte d'œufs par terre, et splatch, la bouteille de vin qui s'écrase et qui éclabousse son joli pantalon beige. Ça ne va pas le mettre en avance. Et en plus il faut attendre que le service nettoyage passe ? Pauvre chéri (si vous souriez, restez quand même discrète).

Avec le client au téléphone qui vous ignore superbement alors que vous venez de l'aider à ramasser toute sa monnaie tombée par terre (même pas un merci) – le tapis, votre ami, avalera sa carte bleue qu'il a oubliée de ramasser, trop absorbé par sa conversation téléphonique. Votre client devra attendre au moins vingt minutes pour la récupérer. Oh tiens, ça y est, il vous parle !

Avec le gamin qui n'arrête pas de hurler depuis que sa mère fait la queue (presque quinze minutes), qui vous tire la langue et qui vous a jeté son biscuit au chocolat à la figure – le tapis lui pincera le doigt. Il n'avait qu'à pas essayer d'arrêter son roulement. Ce n'est pas un jouet. Les hurlements reprendront de plus belle mais au moins cette fois, vous savez pourquoi il pleure.

Avec le client qui a tout son temps, qui se moque que le magasin soit fermé depuis déjà dix minutes (vous le reconnaissez ?) et qui ne pose qu'un article à la fois, le tapis accélérera ses rotations, provoquant ainsi des grincements très désagréables. Même une fois rentré chez lui, le client aura du mal à retrouver une audition normale.

Mais avec le client super sympa qui vous a dit bonjour en souriant et qui a rangé ses articles du plus lourd au plus léger avec leur code-barres face au scanner (ouah !), il sera lui aussi très touché et émettra un doux ronronnement. Et tout ira comme sur des roulettes.

Il arrivera aussi que le tapis vous abandonne lâchement. Clients pénibles ou pas.

Il changera de camp et se rangera du côté des clients. Il avancera alors sans s'arrêter et déversera tous les articles comme on vide une benne. Impossible de le stopper car il y aura apporté tant de zèle

que votre salut ne viendra que du bouton d'arrêt d'urgence (le gros bouton rouge qui ne fonctionne qu'une fois sur deux). Les articles en auront pris un coup et vous aussi. Sans oublier que le client vous rendra seule responsable (ben voyons !). Les règlements de comptes avec ces tapis ingrats se feront en fin de journée par un nettoyage à l'eau de Javel (on se venge comme on peut)...

Vous risquez aussi de rencontrer un jour celui qui, lassé de tourner en rond depuis des lustres, s'arrêtera définitivement dans un long et dernier râle. Un cri déchirant qui vous fera comprendre que votre ami vous a quittée, vous laissant tomber face à la marée de produits et de clients qui n'y verront qu'une panne. Ils vous lanceront : « C'est toujours sur moi que ça arrive », vous pousseront leurs articles en maugréant et vous engueuleront car vous êtes bien sûr coupable de leur mésaventure. Le tapis, lui, restera immobile. Impassible. Inerte.

Je délire ? Attendez un peu. À la longue, certains jours, votre solitude et votre impuissance face aux clients désagréables seront si grandes que le moindre secours, même celui d'un tapis roulant défaillant ou capricieux, sera le bienvenu.

Alors, le soir, nettoyez-le avec amour et le matin en arrivant, faites-lui une petite caresse. Il vous adorera. Et peut-être, qui sait, un jour, il avalera le client ou le chef de rayon irascible.