

SBAM

A-M L

A-M L

SBAM

© A-M L, 2026

ISBN numérique : 979-10-439-1384-6

Librinova”

www.librinova.com

Le Code de la propriété intellectuelle interdit les copies ou reproductions destinées à une utilisation collective. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite par quelque procédé que ce soit, sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants cause, est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

I

— Pour ce travail, Mademoiselle, il faut pouvoir être à l'aise avec les clients qui ne sont pas toujours agréables. Vous devrez faire preuve d'énergie, de maîtrise et d'attention. Ce que vous avez fait jusqu'à aujourd'hui ne ressemble en rien à ce poste. De plus vous m'apparaissez comme quelqu'un de timide. Vous pensez vraiment pouvoir tenir une caisse ?

— Je ne saurai jamais si j'en suis capable, si je n'essaie pas.

— Très bien, dans ce cas vous commencez demain matin à dix heures.

C'est ainsi que je suis entrée dans ce magasin. Je ne veux pas penser au métier que j'avais rêvé d'exercer. J'ai un emploi, je vais m'y accrocher et faire tout pour être à la hauteur.

Maintenant, je vais retrouver les enfants dont je m'occupe pendant l'heure du déjeuner. Mes petits bouts de chou de trois ans à peine, je les adore mais malheureusement, je dois les quitter. Il me faut un travail stable et reconnu.

L'heure et demie avec eux passe très vite et je vois approcher le moment des « au revoir ». Dans mon dortoir, je ne me contente pas de m'asseoir au bout de la pièce et de dire : « Silence ! On dort, gare à celui ou celle que j'entends ! »

Je préfère passer entre les matelas, embrasser un front, prendre la main de celui qui en a besoin, les écouter et consoler les gros chagrins...

Dans les centres de loisirs, le mercredi, je pense en premier lieu au bien-être des enfants. Ma façon de voir ne plaît pas toujours. En effet certains responsables m'ont fait remarquer qu'il faut que les gamins fassent correctement des bricolages qui seront présentés en fin d'année aux parents et à la commune. À ce moment sera désigné le « meilleur » centre de la ville. Alors je devais y faire travailler les enfants.

Pour ma part le mercredi n'est pas un jour où les bambins doivent « œuvrer ». Ils sont à l'école les autres jours pour cela. Ce n'est pas toujours facile pour eux. Ils sont en collectivité de longues journées toute la semaine. Les activités que je

propose sont facultatives. S'ils préfèrent jouer, regarder des livres ou se reposer, je n'y vois pas d'inconvénient. Le mercredi, ils doivent d'abord se sentir bien. Je fais également attention à ce qu'ils respectent les autres et l'environnement. Faire passer les enfants avant la renommée des centres de loisirs m'a valu quelques déboires.

Pourtant j'ai réussi à trouver des personnes qui acceptaient, voire partageaient ma vision sur ce travail auprès des gamins. Je passais de bons mercredis avec les enfants. Ceci aussi est terminé, je n'ai pas pu leur dire au revoir. C'est mieux ainsi.

Voilà, c'est fini, ils dorment tous. Je fais un dernier tour entre les lits et ...

« Tiens, Cécile, tu ne dors pas. Ferme vite tes yeux ma puce, la maîtresse est là pour me remplacer, moi je dois y aller. » Elle me fait un grand sourire et j'entends sa petite voix

« En'oir, à demain. »

Je ne peux pas lui répondre, je me contente de lui rendre son sourire et de me sauver avant que les larmes ne m'aveuglent complètement.

Allez ! Secoue-toi, ma vieille, ce n'est qu'une page de tournée ! Demain commence une autre vie ...

Je n'ai pas pu faire ce dont je rêve depuis toute petite, certes, mais me lamenter n'arrangerait rien. On ne peut pas tout avoir. Il faut savoir faire des concessions afin de trouver une place, un chemin même un peu tortueux.

Comme je l'avais couché maladroitement sur un papier il y a quelques mois :

Avenir ?

Avenir que me réserves-tu ?

Le présent est noir et confus
Toi, apporte-moi un peu de joie
Devant ma demande ne reste pas coi.

Je ne peux continuer ainsi !
Dans la tristesse et dans l'ennui.
Plus tu avances et plus je m'enfonce.
Devant moi se dressent de plus en plus de ronces !

Il faut que cela change !
Si ne veut pas tourner la chance,
Si tu ne veux pas me l'amener.
Il va me falloir te forcer.

Je ne veux pas rester inutile !
Même si je ne suis pas très habile.
Mes rêves doivent devenir réalité.
À tout prix je dois y arriver !

Ce ne sont que de petits vers bancals...

Malgré l'enthousiasme d'avoir trouvé du travail, j'ai une impression étrange.
J'ouvre une porte sur un autre chemin ou je tombe dans le vide ? Plus le moment
d'y penser, je bifurque dans le brouillard et je fonce yeux ouverts sur ce qui
m'attend.

II

Mardi 19 mars 1985, il est 7 h 30. Je dois dire que je n'ai pas beaucoup dormi. Aujourd'hui est un jour important. Je suis pressée de commencer à ma nouvelle place. Néanmoins j'ai un peu, énormément, soyons honnêtes, le trac. Je sors du lit et me prépare. Après le trajet que je couvre en bus, je me retrouve dans le XIX^e arrondissement de Paris ; devant mon nouveau lieu de travail : un supermarché.

Dire que je me suis toujours dit que je ne serais jamais caissière ! De toute façon, il y a encore quelques jours, je ne pensais pas qu'un jour je travaillerais dans le commerce. En m'adressant à ce magasin, je m'étais promise de n'accepter qu'un emploi de mise en rayons à temps complet. Me voilà caissière à trente heures par semaine ! Comme je l'ai précisé à la cheffe caissières, je veux bien un temps partiel pour commencer, mais j'aimerais acquérir un plein temps dès que possible. Seulement pour mon poste, cela n'existe pas. Par contre nous pouvons faire des heures supplémentaires lorsqu'il y en a besoin.

Me voici avec une blouse vert clair que m'a donnée la cheffe caissières. Celle-ci paraît très gentille ; elle se nomme M^{me} Izard. Elle me conduit vers une caisse où je suis présentée à une caissière chargée de m'apprendre ce que je dois faire.

C'est une femme plantureuse, très souriante, prénommée Gisèle, qui m'accueille aimablement. Après avoir fait le tour du supermarché afin de me donner une idée des différents produits qui sont vendus dans chaque rayon, j'ai pu un peu me rendre compte comment était agencé le magasin et sentir les différentes odeurs qui changeaient suivant les rayons. Même si souvent ce sont de légères effluves, cela diffère. En passant près des îlots, cela embaume vraiment plus, surtout à la fromagerie. Nous voici revenues à la caisse.

— Voilà, maintenant que tu as vu le magasin, voici les documents dont tu auras besoin. Le premier comporte une liste de prix, celui du sucre en morceaux ainsi que ceux des fruits et légumes vendus à la pièce. Le deuxième, c'est celui des rayons ou « familles » avec le code qui leur est attribué. Il y en a quatorze. T'as des questions ?

— Pour l'instant tout est clair, merci.

— Nous allons voir comment fonctionne la caisse enregistreuse. Tu es prête ?

— Oui.

— Ça va aller, détends-toi, t'es toute crispée.

— Excuse-moi, je n'suis pas très à l'aise, c'est vrai. J'te promets que je suis très concentrée.

— Relax, tu vas voir, c'est pas difficile et tu n'es pas toute seule.

— Merci, tu as raison.

— Ah ! voilà, un beau sourire un peu plus détendu ! Allez, passons à c'qui nous intéresse. C'est à dire ?

— La caisse enregistreuse.

— Super, tu suis... J'te taquine, allez sérieusement prenons connaissance de cette machine. Elle ressemble à une grosse calculatrice comprenant des touches supplémentaires.

— Effectivement, je vois le pavé numérique à droite et d'autres touches à côté.

— Une sert à préciser le rayon, on l'appelle « ventilation ». D'autres indiquent les moyens de paiement du client. Il reste celles qu'on utilise pour les bons de réductions et une dernière pour noter le montant des billets qu'on donne à la caisse centrale pour ne pas avoir trop d'argent dans la caisse. Cette dernière s'appelle « »prélèvement ». Tu vois, tout est noté.

— Oui.

— Pour encaisser un article, on doit taper le prix puis appuyer sur la touche « prix » ; ensuite le ventiler dans le bon rayon avec la touche « ventilation » après avoir tapé le chiffre du rayon concerné. Normalement le code est inscrit sur l'étiquette, mais il peut y avoir des erreurs, il faut faire attention. Je pense qu'il n'y a rien de compliqué là ?

— Non, ça va.

— Passons aux encaissements. Tu vas voir, rien de difficile non plus. Tu tapes sur le pavé numérique avant de le faire sur la touche qui correspond à ce que tu veux faire.

— Effectivement, rien de compliqué à comprendre.

— Dans tous les cas, il ne faut pas se fier à cent pour cent à la machine, mais calculer de soi-même. Tu pourrais faire une erreur de saisie ou avoir affaire à un client qui veut t'embrouiller. Tu es bonne en calcul mental ?

— J'me défends pas trop mal et ça me plaît.

— Tu aimes les chiffres ?

— Oui.

— C'est un bon point, ça t'aidera. Comme pour les espèces, pour les chèques il faut aussi vérifier avec le client. Tu dois relire avec lui la somme qu'il a écrit en chiffres et en lettres. Il faut aussi savoir lui demander sa pièce d'identité sans le vexer, s'il ne la présente pas de lui-même pour vérifier entre autres, sa signature. Donc il va falloir sortir de cette coquille timide et parler avec les gens, hein ?

— Bien sûr.

— Hum... C'est pas une réponse très motivée ça, tu peux mieux faire. Allez réponds-moi plus franchement.

— Oui, tout à fait, je parlerai suffisamment distinctement pour qu'on m'entende.

— Voilà qui est mieux ! Désolée, si je te bouscule un peu, mais il faut que tu passes au-dessus de ta timidité. Ça va aller, tu vas y arriver.

— Merci, j'veais tout faire pour.

— J'n'en doute pas, continuons. Nous en étions aux cartes de paiement. Là, c'est une autre histoire. Prends un petit fascicule qui se trouve à côté de la caisse.

— Ceci ?

— Oui. Comme tu peux voir ils ont deux feuillets séparés par du papier carbone et une dernière page cartonnée. Alors quand tu notes la somme, il faut bien appuyer avec un stylo. Ensuite on prend ce qu'on appelle familièrement « le fer à repasser ». Tiens, c'est cet instrument en acier.

— Comment ça s'appelle à part ce nom familier ?

— Juste appareil à cartes, j'crois. Pourquoi ?

— Juste pour savoir.

— Mais c'est pas important. C'est une drôle de question ça !

— J'aime bien apprendre de nouvelles choses et les petits détails m'intriguent.

— Concentre-toi sur l'essentiel. Ne va pas te disperser vers des choses inutiles.

— Bien sûr, j'reste attentive, excuse-moi.

— Pas d'souci, pas la peine de t'excuser. Allez, reprenons. Donc, on se sert du « fer à repasser » ou la machine à cartes, comme tu veux. On met la carte sur le socle en fer ; ensuite on fait faire un aller-retour à cette sorte de poignée en plastique dur positionnée au-dessus. Ce mouvement coulissant doit être rapide pour que les chiffres de la carte soient bien imprimés. Si nous allons trop

doucement ou de travers ces derniers sont dédoublés. Tu verras, certaines personnes ont peur qu'on casse leur carte. Ils nous retiennent par des « Faites attention ! », « Pas si fort, vous allez casser ma carte ! ». Bref, rien qui aide quoi ! Pour finir, le client doit signer, on lui donne le premier feuillet et arrache les papiers carbonés. De plus nous avons une longue liste sur laquelle sont inscrits les numéros des cartes perdues ou volées. Il faut aussi vérifier que la carte du client n'y soit pas notée. Tu as compris ?

— Oui, tout est clair.

— Tant mieux. De toute façon, il n'y a qu'avec la pratique que tu verras si t'as besoin d'explications supplémentaires. Le principe en lui-même est simple, mais on doit adopter une bonne cadence, être de bonne humeur, savoir répondre à la demande du consommateur et prendre sur soi quand les clients sont désagréables. Voilà, je t'ai tout dit ; en piste. Il n'y a pas grand monde, je te laisse faire, je reste derrière toi et t'assiste. Prête ?

— Oui.

— Juste avant, surtout il faut toujours garder le sourire, dire bonjour et au revoir bien sûr ainsi que merci.

— Cela va de soi.

— Je préfère te le préciser afin que tout soit clair. N'oublie jamais le « SBAM ».

— Le SBAM ?

— Oui, Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci.

— Ah, oui.

— Tu vas entendre ça souvent. Autant que tu t'y fasses tout de suite.

Une première cliente arrive. Je retire la barre de séparation que Gisèle avait posé sur le tapis afin qu'il soit arrêté.

Je vois les premiers articles qui avancent vers moi. J'essaie d'afficher un air détendu et un sourire convainquant.

— Bonjour, Madame.

— Bonjour, Mademoiselle. Vous êtes nouvelle ? Je ne vous ai jamais vue ici.

— Oui, vous êtes ma première cliente.

— Vous m'en voyez ravie ! Pour un début, je n'ai que cinq articles. Prenez votre temps, rien ne presse.