

Employés de supermarché : entre peur et impolitesses



Employés de supermarché : entre peur et impolitesses

Ils font partie des professionnels envoyés en première ligne dans la guerre au coronavirus. À leur quotidien déjà compliqué, viennent s'ajouter les incivilités de certains clients.

Chaque jour, ils voient passer des centaines de particuliers venus se ravitailler, parfois de façon démesurée. Le risque pour ces employés d'être en contact avec le virus, dans des lieux pas forcément bien agencés pour limiter toute propagation, est donc fortement multiplié. D'autant que, d'un magasin à l'autre, les mesures de protection mises en place par la direction diffèrent.

Après avoir affronté la ruée sur les stocks alimentaires dès l'annonce du confinement, bien souvent sans masque ni gants, la crainte de l'ennemi invisible a obligé certaines caissières (profession à 90% féminine) à rester chez elles. Soit pour préserver leur santé déjà fragile, soit pour s'occuper des enfants.

Pour celles et ceux qui ont dû continuer à travailler, le quotidien s'est rapidement transformé en cauchemar. Les cadences se sont accélérées, entre réapprovisionnement des rayons - aussitôt vidés -, et course contre la montre pour satisfaire au mieux les commandes de drive qui ont explosé. À ce rythme effréné, sont venus s'ajouter la mauvaise humeur et les reproches des « clients rois ».

« Mon personnel doit gérer certains moments très difficiles, et il n'est pas là pour subir votre agacement ou vos insultes » est obligée de souligner une directrice à l'entrée de son magasin. Un message qui fait froid dans le dos, quand on sait le dévouement de ces employés à assurer la continuité d'un approvisionnement devenu chaotique.

Il y a les mises en rayon très tôt le matin, bien avant l'ouverture, afin que chacun puisse se fournir. Malgré tout, les stockages excessifs ont vite fait de laisser un grand vide pour ceux qui suivent. La solidarité n'est pas franchement perçue, dès qu'il s'agit de se nourrir en pleine pandémie.

En attendant de recevoir le matériel de protection nécessaire, se sont donc ajoutés, à la peur d'être contaminés, la colère et le sentiment d'être abandonnés. Pourtant, tous ces employés font bien partie des professions essentielles et vitales.

Aujourd'hui, la pose de plexiglas ou de film alimentaire sert au moins à obliger les clients à respecter une certaine distance avec les caissières. Sans pour autant être sûr qu'ils constituent une protection efficace contre le virus, pas plus qu'un bouclier contre la grossièreté. Un sourire et quelques mots d'encouragements seraient pourtant les bienvenus.

Illustration Pixabay.com

Retrouvez l'actualité des Hautes-Pyrénées, Gers, Landes, Béarn et Pays Basque sur PresseLib ici

