

Solidarité

Martine Boncourt

Une boutique de vêtements pour hommes, quelques jours avant Noël. Foule. Excitation. Impatience. Bousculade. Humeur...

Je viens de changer un pull, servie au rayon par un tout jeune vendeur et, après une attente assez longue, j'arrive enfin en tête de file à la caisse.

Là, un homme, la trentaine assurée et la courtoisie convenue, saisit mon achat et manifeste immédiatement son mécontentement, parce que j'ai laissé sur le présentoir au fond du magasin l'ancien pull que je venais remplacer. Or, me dit-il sur un ton agacé, le vendeur aurait dû savoir qu'il avait à me donner les deux articles pour l'opération en caisse.

Je lui rétorque qu'elle n'est pas bien grave, cette « erreur professionnelle ». Que l'essentiel, pour moi, pour nous, clients, est bien que ce jeune homme ait gardé sourire et amabilité pendant toute la tractation.

L'autre, sans doute, a saisi l'allusion-critique et redouble de mauvaise humeur à l'encontre de l'employé dont, - veut-il me le faire comprendre ? - il est le supérieur.

À ce moment-là se produit un événement que l'on peut vivre parfois dans les manifs, lorsque la foule accomplit une action commune et impromptue : un chant, un pas de danse, un slogan répété, un éclat de rire, un geste d'indignation et qui confirme le "moi groupal".

Car toute la file d'attente, qui a entendu l'échange, prend parti pour l'employé, affirme sa solidarité et le fait savoir à grand renfort d'arguments, où l'indignation à l'encontre du « petit chef » se mêle à la compréhension vis-à-vis du jeune vendeur.

Bonne ambiance, on rit. "Surtout qu'il est hyper gentil, une qualité que nous, clients, nous plaçons en numéro un. Hein ?" dit un homme.

– Ouais ! » répondent plusieurs personnes en chœur, sourire aux lèvres.

La proximité des fêtes, je l'ai souvent remarqué, facilite la connivence.

Je vais pour quitter le magasin lorsque, franchissant la porte, je déclenche l'alarme.

Situation très confortable, on l'a tous vécue un jour ! On me ramène donc à la caisse, devant le même petit chef modèle. Il ouvre mon sachet et dégrafe l'antivol plastifié qu'il avait oublié d'enlever.

Les commentaires dans la file reprennent de plus belle.

Je me marre et lui signale que voilà bien un oubli dont le client se passerait volontiers !

« Tout le monde a droit à l'erreur, me rétorque-t-il.

– Tout le monde ? Ça veut dire qui ? Uniquement les petits chefs ? Et les jeunes alors ?

– Les jeunes ? (*il s'étouffe*) Me v'là relégué au rang des vieux ! »

Alentour, le rire redouble.

J
e
fil
e.
P
er
fi
d
e.

