

Premiers pas dans le monde du travail

Pour me donner toutes les chances de décrocher mon diplôme d'opticien, je passais un nombre d'heures considérables à la maison à réviser. Mon passage en deuxième année est validé sans encombre. Pour mettre en pratique nos connaissances, un stage est à effectuer au milieu du cursus. J'ai déposé une candidature au magasin que notre famille fréquentait de longue date. Nous connaissions l'un des opticiens, il habitait dans le même village que nous. J'ai été accepté sans aucun problème. La maison mère de cette enseigne d'optique — opérant uniquement dans l'est de la France — s'est montrée très chaleureuse à ma venue. Véritable institution à Nancy, le magasin est très renommé. Une équipe d'une quinzaine de personnes gère au quotidien les demandes de la clientèle. Au sein du magasin, outre l'optique, j'allais découvrir la contactologie, l'audioprothèse, la basse vision et l'atelier. Le stage en entreprise est un élément clé de la formation, il offre une expérience pratique à des jeunes qui ont tout à apprendre. C'est une opportunité pour moi d'être dans ce magasin pendant six semaines. Cela me permet d'avoir un aperçu de mon futur métier. Je remarque rapidement que la superficie du magasin me pose de réels problèmes. Je n'avais pas imaginé devoir marcher autant chaque jour ! Lorsque j'ai choisi cet établissement, je n'avais pas pris en compte ma fatigabilité. Moi qui, par habitude, prévoyais chacun de mes déplacements à cause de la dépense physique que j'allais devoir supporter et encaisser, je n'avais même pas anticipé ce détail ! Je m'en voulais un peu... D'autant plus que le bureau et l'atelier ne sont pas situés au même niveau que la boutique, il faut emprunter un escalier. Dès le premier jour, je me suis aperçu que j'allais vivre un enfer à cause de mes hanches. J'espérais vraiment que le bon déroulement de mon stage n'allait pas être entravé par mes soucis d'ordre physique et que je ne serais pas contraint d'y mettre prématurément fin.

Découvrir mon futur métier a été pour moi une véritable source de plaisir. Diversifié, il incluait des aspects techniques, du travail manuel, du contact et du service avec la clientèle et quelques tâches administratives. J'ai débuté par l'atelier. Avant de vendre, il est essentiel de comprendre la conception du produit, de connaître les techniques utilisées et les différents types de verres, et surtout de savoir comment ils sont taillés. Situé bien à part du magasin, l'atelier est un lieu où règne le calme. À mes yeux, tout y est intéressant. Les choses ont diamétralement changé lorsque j'ai commencé à travailler avec la clientèle du magasin. Moi qui suis naturellement à l'aise au contact des gens, j'avais oublié un autre élément : ma petite taille qui se remarque facilement.

Dans la rue, je suis la cible de réflexions pas toujours très sympas, mais quelle va être la réaction des clients du magasin : vont-ils être surpris en me voyant ? Ne vais-je pas devoir faire face à des commentaires peu agréables à entendre ? Je travaille dans le magasin sous le couvert de mon maître de stage, mais à l'époque, je n'ai que 20 ans et je manque cruellement d'assurance. Si j'avais eu l'aplomb que j'ai actuellement, j'aurais mis les points sur les « i » directement. Ce n'était malheureusement pas le cas ! L'expérience forge le caractère ! Le magasin est très vaste et attire beaucoup de clients. Je m'aperçois que parmi la foule de gens qui vont et viennent, quelques-uns me dévisagent en se demandant, j'imagine, ce qu'une personne telle

que moi pouvait bien faire dans un magasin d'optique. Un peu timide à cette époque, je n'allais pas « franchement » vers les clients. Avec le temps, j'ai appris et j'ai surtout compris que la manière d'aborder pour la première fois un client détermine souvent la suite de la relation qui va se nouer ou non avec lui. Quand les gens constataient mon hésitation, ils ne savaient pas s'ils devaient venir vers moi ou s'ils devaient, au contraire, attendre que je fasse — si je puis dire — le premier pas. Normalement, c'était à moi d'aller vers le client, mais à l'époque, je n'étais que stagiaire ! Petit détail qui avait son importance, l'enseigne travaillait encore « à l'ancienne », nous portions tous une blouse blanche pour être facilement identifiables.

J'ai reçu de nombreux commentaires positifs sur mon implication au cours du stage. La clientèle m'a décrit comme souriant et serviable. Visiblement, mes compétences professionnelles n'étaient pas la priorité. Le stage m'a également donné l'occasion de me confronter à une frange de la population au comportement parfois surprenant ou aléatoire : les enfants. Un enfant est naturellement franc, on pourrait même dire que certains s'expriment sans filtres. Il exprime à voix haute ce qu'il voit et ce qu'il entend. Il est cash. Quand certains me voient, les questions fusent si rapidement que je n'ai même pas le temps de répondre à la première que la deuxième arrive déjà. Je les intrigue un peu, je suis un homme, mais avec la taille d'un enfant de 10 ans. Je comprends que je puisse les perturber. Certains sont polis et demandent ouvertement à leurs parents pourquoi je suis petit. Quelques-uns se sentent mal à l'aise, et c'est à ce moment-là que je suis censé intervenir pour dédramatiser la situation ! Des parents visiblement embarrassés par l'attitude de leur progéniture ordonnent immédiatement à leurs enfants de se taire ou de ne pas rire. Quelques-uns reçoivent même une petite tape pour avoir osé me dévisager. C'est regrettable pour les enfants, simplement parce qu'ils risquent de m'associer à la réprimande qu'ils viennent de subir et, par conséquent, ils se méfieront chaque fois qu'ils croiseront une personne dite différente. C'est à la fois injuste pour eux et pour moi. Chaque enfant a le droit de s'interroger, de poser des questions sur le monde qui l'entoure. Je considère leur questionnement totalement légitime. Dans une telle situation, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise manière de procéder. En faisant preuve de politesse et de courtoisie, les problèmes, quels qu'ils soient, trouvent toujours une issue.

Malheureusement, nous ne vivons pas dans un monde parfait. Un collègue de mon maître de stage m'a rapporté qu'une dame lui avait dit que ma présence faisait honte au standing du magasin. Selon elle, une personne comme moi ne devait pas être vue et encore moins être au contact des clients ! Comme si ma présence était gênante — du moins pour elle — et que cela ne pouvait que nuire au prestige du magasin. Nous étions tous abasourdis par cette attaque totalement gratuite. Cette anecdote reste un cas isolé. Je n'ai jamais eu par la suite à devoir faire face ou répondre à de tels propos. Ceux de cette cliente, que j'associe à une forme de racisme, m'ont beaucoup fait réfléchir sur ma place dans ce magasin et même au sein de la société. Comme expliqué précédemment, je ne faisais pas preuve à l'époque d'une énorme confiance en moi lorsque je devais communiquer et échanger avec des clients. Je me sentais comme un animal poussé dans une arène et jeté en pâture à des clients manifestement hostiles à ma présence et n'hésitant pas à s'en plaindre ouvertement. Je n'allais pas jusqu'à me remettre en question, mais c'est un aspect des relations humaines que je n'avais absolument pas envisagé. J'avais simplement choisi de travailler dans un domaine qui me plaisait et qui me permettait d'avancer. Mes

parents m'avaient toujours encouragé à suivre mes envies. Ils ont toujours été de bons conseils. Ensemble, nous avons recherché les métiers susceptibles de me convenir, pesé le pour et le contre, mais nous n'avions jamais suspecté que ce type de critique extérieure et indirecte à la pratique de mon futur métier pourrait se faire jour. Fort heureusement, cet incident est resté isolé. Je n'ai pas été la cible d'autres critiques virulentes au cours de mes 6 semaines de stage. Il faut donc que j'en relativise l'importance au regard du nombre de personnes qui ont fréquenté le magasin au cours de cette période.