



•
•
*Petites histoires
bienveillantes
au cœur de nos enseignes*



*Petites histoires
bienveillantes
au cœur de nos enseignes*



LE PETIT
Casino

Cet ouvrage est édité par le groupe Casino • Direction de la publication : Franck-Philippe Georin • Direction éditoriale : Edwige Lerolle •
Responsable éditoriale : Laurence Batard • Conception, réalisation et édition : Épices & Chocolat • Crédits photos : Simon Lourié –
Médiathèque groupe Casino – Cédric Daya • Direction de la communication interne – Direction des Ressources Humaines –
Mai 2018

ÉPICES &
CHOCOLAT*

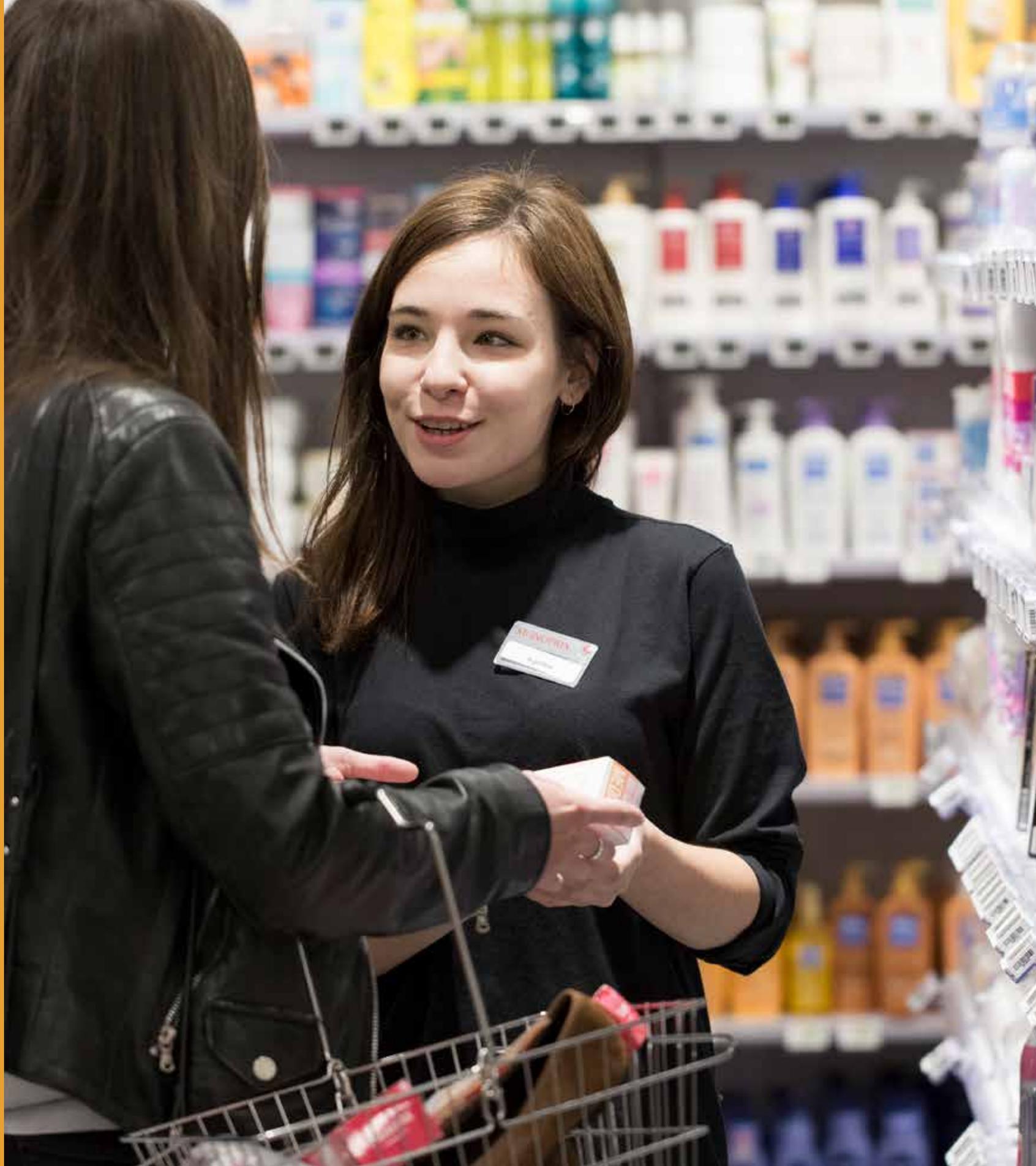
IMPRIM'VERT*

Avant-Propos

Acteur historique de la distribution en France depuis 120 ans, le groupe Casino est un des leaders mondiaux du commerce alimentaire. Il défend une vision du commerce axée, d'une part, sur la proximité qu'il entretient avec ses clients, et d'autre part, sur sa capacité à s'adapter à des réalités locales extrêmement variées.

Au cœur des territoires, les enseignes du Groupe et leurs 12 000 points de vente, constituent des lieux de vie à part entière. Portés par la passion du commerce et leur engagement au service de la satisfaction des clients, ses 220 000 collaborateurs créent du lien et participent ainsi au mieux vivre-ensemble.

Ce livre, à travers des histoires empreintes de proximité et de solidarité, met en lumière cette relation bienveillante. Racontées par celles et ceux qui les ont vécues, ces chroniques témoignent du formidable lien social qui se tisse, chaque jour, dans les enseignes du groupe Casino.



La bergerie

Christelle

Monoprix - Lyon Croix-Rousse



Un samedi, un couple d'habités vient me trouver. Ils rentraient de vacances, du côté de Méribel, où ils avaient fait une randonnée et m'annoncent qu'ils ont une photo à me remettre. J'étais très surprise parce qu'il est vrai que je les connais bien, mais là, ils avaient un air amusé, malicieux. Ils me racontent leur randonnée, comment ils sont arrivés à 2 000 mètres d'altitude et se sont arrêtés dans une bergerie pour boire un petit café... Et comment ils ont discuté avec la jeune bergère.

*" Au bout de quelques minutes,
ils me tendent la photo sur laquelle
je les vois tous les deux entourant
ma fille Camille,
là-haut à la bergerie."*

Au bout de quelques minutes, ils me tendent la photo sur laquelle je les vois tous les deux entourant ma fille Camille, là-haut à la bergerie. Je n'en croyais pas mes yeux. Au dos de la photo, ma fille m'avait écrit ce mot : « Tu es ma maman, je t'aime plus que tout, prends soin de toi. ». Je n'ai pas honte de dire que là, des larmes d'émotion et de joie ont coulé. Ils ont été tellement gentils ! Ils m'ont raconté comment ils s'étaient rendus compte que Camille était ma fille. C'est elle qui a eu l'idée de la photo pour me faire une surprise. En partant elle leur a bien recommandé de venir me voir avec la photo et toutes les bonnes nouvelles.

L'héritage

Béatrice

Franprix - Pavillon-sous-bois



30 ans ! Cette année, j'ai fêté mes 30 ans d'ancienneté ! Je peux même citer la date exacte de mon arrivée, le 12 juin 1987, le jour de mes 20 ans, c'est facile à retenir. Pourtant au départ, je ne devais rester qu'un mois ! Mais le destin en a décidé autrement. J'ai commencé en tant que caissière-manutentionnaire. Les clients m'aimaient bien, ils venaient souvent à ma caisse. Avec certains, des liens très forts se sont rapidement créés. Parmi eux, il y avait ce couple dont le fils unique, un peu plus âgé que moi, était très malade. Asthmatique je crois. Il est décédé alors qu'il n'avait que 25 ans. C'est lui qui s'occupait de conduire sa mère faire ses courses chaque semaine au magasin.

" Les années passant, nous avons tissé des liens de plus en plus forts pour devenir presque familiaux. "

À sa mort, Monique et son mari se sont retrouvés sans personne pour leur apporter les commissions. Au début, je leur ai proposé de m'en occuper et je suis allée une fois par mois les livrer. Puis Monique m'a demandé si je pouvais les livrer une fois par semaine. J'y allais chaque vendredi, en sortant du travail. Je passais une heure avec eux, à discuter de tout et de rien. Ils ne sortaient plus de chez eux sauf pour aller voir le médecin ou faire des démarches administratives. Je voyais

que ça leur faisait du bien quand j'étais là. Le mari de Monique allait de moins en moins bien mais quand j'arrivais le vendredi, il se levait pour venir me voir. Un jour, il m'a demandé de lui rapporter des bonbons et je lui ai dit que j'étais d'accord mais à la seule condition qu'il se lave, se rase et s'habille avec des vêtements propres. La semaine suivante, quand je suis arrivée avec mon paquet de bonbons caché dans mon sac, il était sur son 31 et rasé de près ! Les années passant, nous avons tissé des liens de plus en plus forts pour devenir presque familiaux. Et lorsque le mari de Monique est décédé, nous nous sommes occupées de tout, ensemble, elle et moi. Peu de temps après, Monique m'a demandé de venir avec elle chez le notaire. Elle m'a dit que comme ils n'avaient plus aucune famille dans leur vie, ils voulaient que tout me revienne. Que son mari était d'accord pour qu'elle fasse ainsi. Elle m'a donc inscrite dans son testament et je suis devenue leur seule héritière. Aujourd'hui, Monique vit dans une maison de retraite. Et je continue d'aller la voir chaque semaine, le vendredi, comme depuis presque 30 ans. Je lui donne des nouvelles de mes enfants qui ont aujourd'hui 27, 23 et 10 ans. Monique est très attachée à mon petit dernier.





Panne de batterie

Ingrid

Casino Supermarchés -
Bormes-les-mimosas



Une dame arrive un jour à l'accueil du magasin, essoufflée, poussant un monsieur dans un fauteuil roulant. Il se trouvait sur la route non loin du magasin lorsqu'en chemin, la batterie de son fauteuil était tombée en panne. Impossible alors pour lui d'avancer davantage. Cette dame l'avait alors remarqué et l'avait conduit jusqu'à nous. Les pompiers ne pouvant se déplacer pour cela, les collaborateurs du magasin et moi-même avons pris les choses en main.

*" Les pompiers ne pouvant
se déplacer pour cela.
les collaborateurs du magasin
et moi-même avons pris les choses
en main. "*

Nous avons mis ma voiture en configuration break pour pouvoir y mettre le fauteuil, et un collaborateur a proposé sa voiture pour accompagner le monsieur. À deux véhicules, nous l'avons raccompagné chez lui, moi avec le fauteuil et mes deux collègues avec lui. Ils l'ont même porté jusqu'à son appartement. Nous l'avons installé chez lui, il était fatigué par toutes ces péripéties. Le lendemain, il nous a fait livrer au magasin un énorme bouquet de fleurs pour nous remercier.

La retraite

Gilles

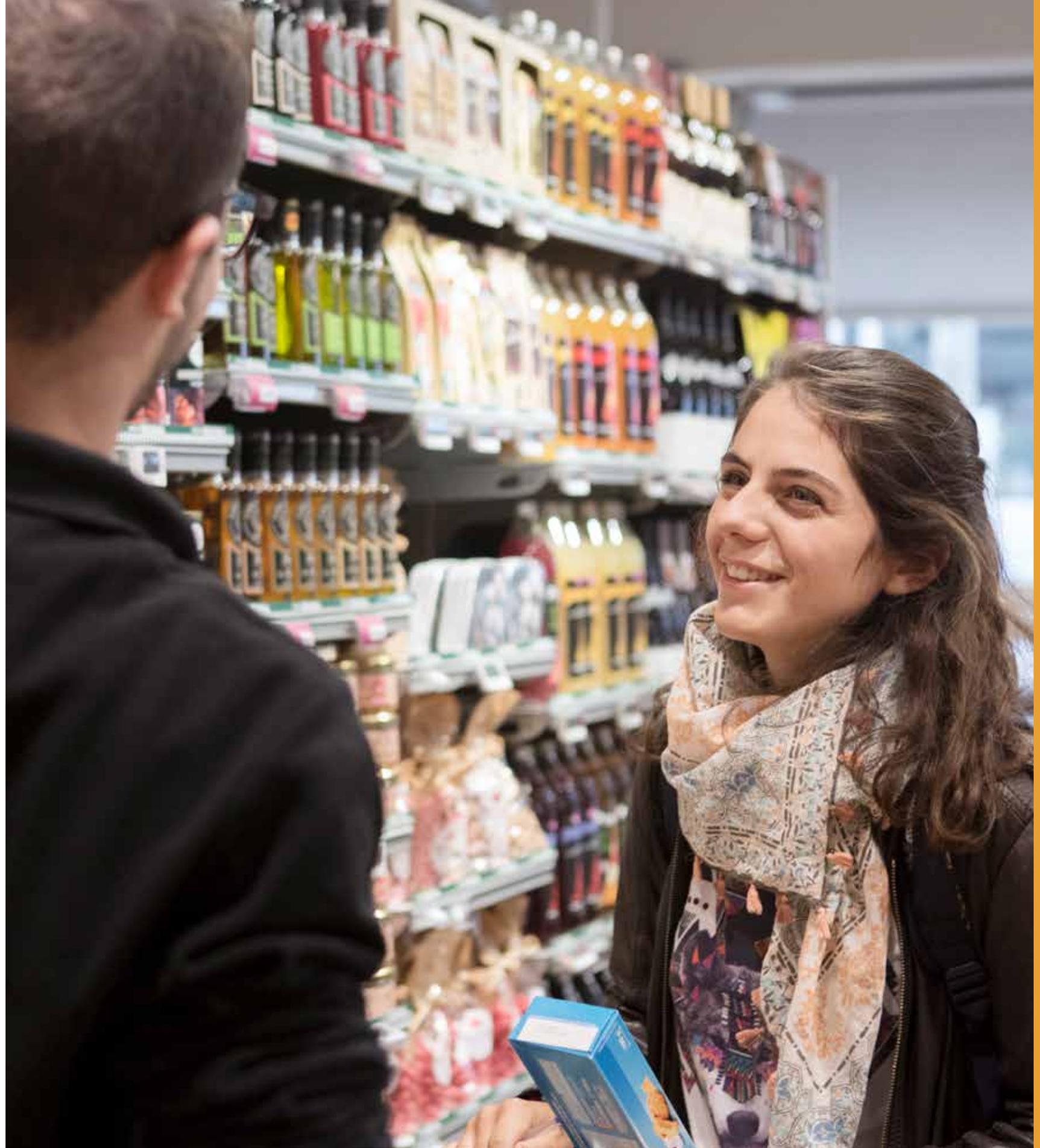
Vival - St-Germain-Laval



L'un de nos clients venait faire ses courses tous les jours. Nous savions que son départ à la retraite était proche. Mais lorsqu'il a quitté son emploi, les premiers temps ont été difficiles pour lui parce que le relais financier n'a pas été effectif immédiatement. Gêné, il est venu me trouver un jour. Cela faisait presque une semaine que nous ne l'avions pas vu. Il m'a fait part de sa situation.

" Il est devenu un ami et n'oublie jamais les anniversaires, les fêtes de chacun au magasin."

Je lui ai spontanément proposé de lui ouvrir un compte, sur lequel nous avons inscrit ses courses pendant quelques mois. Le jour où il a reçu les premiers versements de sa retraite, il est venu au magasin et a tout payé en une seule fois, en nous remerciant infiniment pour notre confiance. Il est devenu un ami et n'oublie jamais les anniversaires, les fêtes de chacun au magasin.



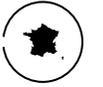




Mission Madagascar

Fabrice

Casino Supermarchés - Marseille Valmante



Chaque année, depuis très longtemps, je pars en mission humanitaire pendant quelques semaines. À l'époque, il y avait une congrégation non loin du magasin. Un matin, Nathalie, une hôtesse de caisse m'appelle pour me dire que Sœur Marie-Agnès souhaite me rencontrer. Plutôt surpris, j'interromps mon travail pour la rencontrer. Informée par Nathalie de ma prochaine mission à Madagascar, elle m'explique qu'elle est originaire de la grande île. Elle a quitté son pays depuis fort longtemps et n'y est jamais retournée. Elle me parle de son village, de sa famille qui lui manque et tout particulièrement de son frère.

notre mission terminée, nous sommes allés comme promis dans le village de Sœur Marie-Agnès et avons longuement cherché son frère. Nous l'avons trouvé à force de persévérance. Ce moment demeure un souvenir profond de ma vie dans l'humanitaire. Je garde une image très précise de son frère, si ému lorsque nous lui avons remis le colis de sa sœur et sa lettre. Encore aujourd'hui, il m'est difficile d'y penser sans émotion.

*"Devant tant d'émotions, je m'engage
à le trouver et à lui remettre
le colis et le courrier."*

Elle me dit qu'elle aimerait lui transmettre des livres et surtout, un courrier. Devant tant d'émotions, je m'engage à le trouver et à lui remettre le colis et le courrier. Avant qu'elle ne reparte, je lui annonce qu'à mon tour, j'ai besoin d'elle, car nous étions en train de monter une opération de collecte de fonds pour participer à la reconstruction de l'orphelinat d'un village récemment dévasté par un cyclone. Fière de pouvoir aider les enfants et son pays d'origine, elle accepte, malgré sa réserve naturelle. Sœur Marie-Agnès s'est investie dans l'organisation et l'animation de cette opération avec tout son cœur et nous avons pu collecter plus de 11 000€. Une fois à Madagascar,

Bonne rentrée Jessy!

Eric

R2C - Lyon "Restaurant SEPR"



Jessy est un jeune homme de 20 ans, autiste, qui a été admis cette année à l'école d'art Émile-Cohl de Lyon. Au mois de mai dernier, sa maman m'a contacté afin que nous organisions une visite du restaurant. Nous sommes situés à 5 minutes à pied de cette école avec laquelle nous avons mis en place un partenariat pour que les élèves puissent se restaurer le midi à des prix adaptés. Il s'agissait pour Jessy d'une première prise de contact, qu'il prenne connaissance du lieu, de son fonctionnement, du trajet. Je lui ai tout expliqué, en le rassurant, en lui disant que je serais présent à la rentrée pour tout lui réexpliquer, autant de fois que nécessaire. Je sais que ce n'est pas évident pour les personnes autistes de découvrir un nouveau lieu.

" Cette rentrée représentait un vrai défi : changement de lieu de vie, nouvelle école - et quelle école ! - autonomie quotidienne. "

Elles ont souvent besoin qu'on leur répète plusieurs fois la manière de faire, il faut ritualiser, ça les rassure. C'est loin d'être facile pour elles de changer complètement de repères et pour lui cette rentrée représentait un vrai défi : changement de lieu de vie, nouvelle école - et quelle école ! - autonomie quotidienne. À la fin de sa première visite, il m'a pris en photo avec son téléphone, ainsi que mon adjointe.

Pour s'habituer à nous pendant l'été nous a-t-il dit. Le jour de la rentrée, je guettais son arrivée. Je l'ai vu entrer dans le restaurant, son téléphone à la main, faisant des allers-retours du regard entre son écran et l'équipe présente.

" À la fin de sa première visite, il m'a pris en photo avec son téléphone, ainsi que mon adjointe. Pour s'habituer à nous pendant l'été nous a-t-il dit. "

Lorsqu'il m'a aperçu, il s'est dirigé vers moi sans hésitation. Depuis, chaque jour, il passe dans ma file. Quand je sais que je suis de repos je le préviens et il sait qu'il peut compter sur mon adjointe.





Quand le cœur parle

Anelandia

Pão de Açúcar - São Paulo, Brésil



Liliane faisait régulièrement ses courses chez nous mais je ne la connaissais pas personnellement. Un jour, je la vis errer dans l'un de nos rayons, les yeux rougis et baignés de larmes. La voir comme ça me toucha si profondément que je décidai d'aller la voir. Arrivée à sa hauteur, je lui demandai si tout allait bien et si je pouvais lui apporter une aide de quelque sorte. Elle me raconta alors qu'elle venait de perdre son fils dans un accident de moto et qu'elle était anéantie.

*" J'ai laissé parler mon cœur.
L'ai embrassée et réconfortée
comme j'ai pu."*

À cet instant précis, j'ai su que je devais faire quelque chose pour elle. J'ai laissé parler mon cœur, l'ai embrassée et réconfortée comme j'ai pu. Je l'ai accompagnée dans chaque rayon et l'ai aidée à terminer ses courses. Avant de partir ce jour-là, elle m'a adressé un sourire et m'a chuchoté que mes mots et mon étreinte l'avaient beaucoup touchée. Depuis ce jour, nos liens se sont resserrés. Elle nous a présenté toute sa famille et nous avons tissé de véritables liens d'amitié. Nous avons conservé ce même rituel, lorsqu'elle arrive, je l'accompagne faire ses courses, comme je l'ai fait ce jour où notre amitié a vu le jour. Depuis 13 ans, j'apprends énormément à ses côtés, parce qu'elle m'a donné l'opportunité de faire partie de sa vie. C'est une merveilleuse rencontre.

Grands-parents de cœur

Patricia

Monoprix - Lyon Croix-Rousse



J'avais lié connaissance avec un monsieur très âgé. Il passait toujours à ma caisse, me faisait des petits cadeaux. Il venait parfois avec sa femme, mais le plus souvent il était seul. Je l'aidais à ranger ses courses. Ce couple n'avait jamais eu d'enfant et n'avait plus aucune famille. Lui était persuadé que j'étais sa nièce qu'il n'avait pas vu depuis vraiment très longtemps parce qu'elle s'appelait aussi Patricia, comme moi. Mais non, nous n'avions aucun lien de parenté. En revanche, nous avons un vrai lien affectif. Un jour, il est venu me voir paniqué, m'expliquant que sa femme était tombée et qu'elle se trouvait à l'hôpital. Je lui ai alors promis que je viendrais les voir le lendemain. C'est ce que j'ai fait.

*" Nous n'avions aucun lien de parenté.
En revanche, nous avons
un vrai lien affectif. "*

Lorsque je suis arrivée dans la chambre de madame, ils ont fondu en larmes, si émus de me voir là. Elle souffrait beaucoup et lui s'inquiétait que l'infirmière ne vienne pas lui donner des médicaments pour calmer la douleur. Je suis allée voir le personnel en me faisant passer pour leur petite-fille, et l'infirmière qui était là m'a reconnue parce qu'elle était cliente du magasin. Elle m'a promis qu'elle allait faire le nécessaire et que toute l'équipe allait s'occuper de ma « mamie », faire en sorte qu'elle ne souffre pas et qu'elle se remette vite. Je suis revenue deux fois

les voir à l'hôpital. Ma fausse mamie allait de mieux en mieux et quelques jours plus tard, elle a pu rentrer à la maison. Et moi j'ai retrouvé mon faux grand-père qui revenait faire ses courses et ne passait qu'à ma caisse, avec son regard affectueux.







Le magicien des enfants

Eric

Spar - Roder



Je suis tombé dans la magie quand j'avais 8 ans. Assez jeune, comme mes parents travaillaient à l'hôpital, je les accompagnais et vers 16 ans, je faisais déjà des tours de magie aux enfants hospitalisés. Ça les faisait rire. Ils avaient des étoiles dans les yeux. À ce moment-là, j'ai formulé le vœu de toujours mettre un peu de bonheur dans la vie de ces enfants.

"Tout le monde au magasin est au courant de mon engagement auprès des enfants malades alors quand je suis sollicité, toute l'équipe fait en sorte que ce soit possible."

Grâce à mon activité professionnelle, j'organise des collectes de jouets, neufs ou en très bon état, pour en faire don à l'hôpital. Je fais en sorte que chaque enfant qui entre à l'hôpital, quelle qu'en soit la raison, reparte avec un jouet. Je suis convaincu que ça apaise un peu leur peur. Le magasin est en face d'un grand centre hospitalier donc je connais les gens qui y travaillent et des familles. Il m'arrive très souvent de recevoir un appel des médecins du service pédiatrique me demandant si je peux venir faire un tour de magie à tel enfant qui vient pour un traitement en oncologie. Ça lui redonne le sourire, ça le rend heureux. C'est énormément d'émotions, pour lui ou elle, pour ses parents, et pour moi aussi évidemment. Je suis sûr que ces petits

patients oublient leur douleur, leurs peurs et qu'ils ont juste la possibilité d'être des enfants insoucians. Tout le monde au magasin est au courant de mon engagement auprès des enfants malades alors quand je suis sollicité, toute l'équipe fait en sorte que ce soit possible. Et puis les parents passent aussi régulièrement nous donner des nouvelles.



PHOTOS D'IDENTITE
CONFORMES POUR DOCUMENTS OFFICIELS

5€

Notre équipe à votre service

Photomaton



Photo tâchée

Corinne

Casino Supermarchés - Le Pradet



À l'entrée du magasin, pas loin des caisses automatiques, nous avons un Photomaton. Un été, un client vient me trouver, ses photos à la main, l'air assez mécontent. Il m'explique qu'il ne comprend pas pourquoi les photos sont tâchées. Son premier essai faisait apparaître des tâches sur son visage, alors il a bien nettoyé la vitre, me raconte-t-il. Mais lorsque les photos de la deuxième planche sortent, les tâches sont toujours présentes. Il me dit qu'il doit y avoir un problème, et que nous devrions peut-être appeler un réparateur.

"Monsieur, il me semble que les traces sont sur votre visage."

Ma collègue et moi nous nous regardons, embêtées, mais déterminées à lui dire la vérité. Je prends ma voix la plus douce possible et lui dit : « Monsieur, je suis désolée mais il me semble que les traces sont sur votre visage ». Il a écarquillé les yeux. Comment est-ce possible ? Je lui indique les toilettes pour qu'il aille vérifier par lui-même que nous ne sommes pas en train de nous moquer de lui. Quelques instants plus tard, il revient en riant, sans plus aucune trace sur son visage. Par cette journée caniculaire, il s'était essuyé le visage avant de faire la photo avec une serviette en papier coloré. Celle-ci avait déteint sur sa peau et avait effectivement laissé des tâches. Après une crise de fou rire partagée, il a enfin pu retourner faire ses photos, cette fois-ci, réussies. De ce jour, nous nous adressons toujours une marque de sympathie quand il revient au magasin pour faire ses courses.

La croisée des mondes

Philippe

Monoprix - Paris Belvédère



Dans un quartier cosmopolite comme le nôtre, nous sommes heureux de savoir que plusieurs communautés se retrouvent et tissent des liens dans notre magasin. Même si nous sommes à Paris, l'ambiance est plutôt celle d'un magasin de village. Autour de nous, il y a un immeuble qui héberge des personnes malvoyantes et non voyantes, un foyer d'accueil d'hommes d'origine africaine et beaucoup de familles et de jeunes de tous horizons et de toutes cultures.

"Nous voyons souvent discuter les clients entre eux. Les gens s'échangent des recettes, s'embrassent et se soutiennent."

Il y a toujours une personne de l'équipe pour se rendre disponible en accompagnant les personnes les plus vulnérables dans les rayons du magasin. Lorsqu'un client non-voyant vient faire ses courses, il est d'usage que l'un ou l'une d'entre nous le raccompagne avec son panier jusqu'à l'entrée de l'immeuble. Nous voyons souvent discuter les clients entre eux. Les conversations vont bon train à l'approche des grandes fêtes religieuses. Les gens s'échangent des recettes, s'embrassent et se soutiennent. Notre magasin est vraiment à la croisée de ces mondes, un véritable lieu d'échanges et de partage, et notre équipe est à l'écoute des besoins de chacun et chacune.





Champagne!

Carine

Leader Price -
La Chapelle Saint Aubain



Nous avons beaucoup de clients fidèles. Parmi eux, un monsieur qui était boulanger. Gourmandes comme nous sommes, nous parlions souvent avec lui de pains au chocolat, de gâteaux, de gourmandises... Un jour, il nous a annoncé qu'il entamait une reconversion pour devenir chauffeur routier. À chaque fois qu'il venait au magasin, il nous donnait des nouvelles de sa formation.

"Une fois tous les produits réglés, il m'a tendu la bouteille de champagne."

Quelques mois plus tard, il est arrivé au magasin, accompagné de sa femme, et avec un large sourire, il nous a annoncé qu'il venait d'être embauché en CDI. Ils ont fait leurs courses comme à l'accoutumée. Une fois tous les produits réglés, il m'a tendu la bouteille de champagne et m'a dit : « C'est pour fêter mon CDI, avec toute l'équipe ! Vous boirez à notre santé ! ». Gênée, le rouge aux joues, je lui ai proposé que nous trinquions tous ensemble mais il n'a pas voulu. Il voulait juste partager sa réussite et nous remercier de notre soutien. La bouteille de champagne est toujours là, nous n'avons pas encore trouvé le temps de nous réunir après le travail mais ça ne saurait tarder.



La vie devant soi

Colette

Casino Supermarchés - Arc-lès-Gray



Un monsieur faisait la manche devant le magasin. C'était il y a deux ans. Il devait dormir non loin de là. Un matin, alors que j'arrivais au travail, je lui ai proposé un café. Et puis c'est devenu le rituel du matin : un café long et bien chaud pour qu'il puisse mettre ses mains autour et se réchauffer, et bien sucré aussi parce que le sucre donne de l'énergie. Avec Elisabeth, une amie et cliente du magasin, nous lui avons rapidement demandé s'il accepterait notre aide. Il nous a répondu oui. Alors, nous nous sommes lancées toutes les deux à ses côtés dans toutes les démarches à effectuer pour qu'il ait ses papiers d'identité, qu'il puisse obtenir un logement, et se faire soigner. Elles sont très nombreuses et fastidieuses. Nous lui prenions les rendez-vous, nous l'emmenions rencontrer les personnes des aides sociales. Un véritable parcours du combattant pour ce monsieur qui n'avait plus rien ni personne. Nous lui notions tous ses rendez-vous sur des post-it pour qu'il ne les oublie pas. Le jour où nous sommes allés chercher sa carte d'identité est un souvenir vraiment émouvant. Je l'ai accompagné à la préfecture, il s'était fait beau avec les habits les plus jolis que nous avions récupérés. Quand il a eu sa carte entre les mains, il était si heureux. Je n'avais jamais vu une personne exprimer autant de bonheur. Il ne la lâchait pas. Il l'a mise dans une pochette que je lui avais offerte et qu'il tenait serrée contre sa poitrine. Depuis 2016, il est logé dans un studio. Nous avons fait vraiment

notre possible pour qu'il retrouve sa dignité et jamais je ne l'ai lâché. Beaucoup de personnes se sont mobilisées pour lui apporter de l'aide, en lui donnant des vêtements notamment. Le docteur lui a même donné une paire de chaussures très chics dont il prend le plus grand soin. Aujourd'hui, il a un chien parce qu'auparavant il était dresseur de chiens d'aveugles. Il vient régulièrement me voir au magasin. « Tu me portes chance » me dit-il souvent. Je ne sais pas si je lui porte chance mais ce qui est sûr c'est que nous avons un vrai lien d'amitié.

" Je n'avais jamais vu une personne exprimer autant de bonheur. "

Je vais le voir chez lui au moins une fois par mois et je continue de prendre soin de lui. Là, récemment, je lui ai offert une petite coupe de cheveux. Et il va aussi falloir que je lui apporte son calendrier 2018. J'en ai trouvé un avec des chiens, je n'ai pas hésité !!!





Dernière minute !

Florence

Géant Casino - Hyères



Des retardataires, il y en a toujours mais celui-ci était incroyable ! 24 décembre, heure de fermeture. Nous allions commencer à baisser le rideau quand un monsieur arrive en trombe dans le magasin, directement à mon rayon, celui des bijoux, l'air affolé, à la limite de la panique. La tête entre les mains, il m'explique qu'il sort à peine de son travail et qu'il n'a pas eu le temps... pas eu le temps d'acheter le cadeau de sa femme pour Noël !

*" Il faut que vous me sauviez la vie.
trouvez-moi un bijou sinon
c'est la catastrophe ! "*

Il me dit : « Il faut que vous me sauviez la vie, trouvez-moi un bijou sinon c'est la catastrophe ! ». Un peu embêtée, je lui dis qu'un bijou c'est très personnel, que je ne connais pas sa femme, que je veux bien l'aider mais qu'il faut quand même qu'il m'oriente un peu : un collier ? une bague ? des boucles d'oreilles ? Il opte pour une bague mais me demande de la choisir. Pensant m'aider, il me dit qu'elle est un peu comme moi. Si vous saviez le nombre d'hommes qui ne savent pas choisir et qui me disent que leur femme est comme moi ! Ça me fait toujours rire. Je lui montre alors plusieurs modèles et au bout de quelques minutes de réflexion, il fait son choix. Une très belle bague. Soulagé, il est reparti, son cadeau joliment emballé et précieusement caché dans sa veste, me remerciant de nouveau, convaincu que je lui avais définitivement sauvé la vie.



Les créations de Sabine

Sabine

Le Petit Casino - Toulouse



Notre fils, Léo, est atteint d'une grave maladie. Pendant le Téléthon, nous organisons une vente de crêpes faites maison au profit de l'opération. 7 000 crêpes en 48h, un marathon que nous renouvelons chaque année, soutenus par nos proches et notre clientèle qui est toujours au rendez-vous. Passionnée de décoration, je me suis lancée dans la création de petits objets que nous vendons en magasin au profit du Téléthon. Certaines clientes me suivent depuis longtemps pour acheter les objets lors du Téléthon.

"Ce qui me rend le plus heureuse c'est de pouvoir concilier mon activité professionnelle, mon engagement pour le Téléthon et ma passion."

Elles me contactent sur Facebook et me demandent des nouvelles de Léo. Je crois que ce qui me rend le plus heureuse c'est de pouvoir concilier mon activité professionnelle, mon engagement pour le Téléthon et ma passion, pour que Léo et tous les enfants atteints de myopathie puissent grandir le mieux possible.





Journée de "bonjour"

Dominique

Géant Casino - Firminy



Au magasin, nous avons beaucoup de personnes âgées qui viennent presque quotidiennement faire de petites courses, nous faire la bise, nous raconter aussi leurs petits soucis. Il y notamment ce monsieur, sourd et muet, qui vient tous les matins, sans exception. Il me cherche partout dans le magasin.

"Ainsi, il peut rester parfois jusqu'à 30 minutes dans le magasin, c'est toujours ce temps-là pendant lequel il n'est pas tout seul et semble heureux."

Il a toujours quelque chose à acheter mais il faut que je sois là. Alors, je l'aide à trouver ce qu'il cherche. C'est un jeu. Il fait des gestes et je devine. Quand je n'y arrive pas du tout, il sort son petit bloc-note et m'écrit le mot. Et ensuite, il fait le tour de l'équipe au grand complet et salue chacun des collaborateurs présents. Il n'oublie jamais personne. Ainsi, il peut rester parfois jusqu'à 30 minutes dans le magasin, ça lui fait du bien, c'est toujours ce temps-là pendant lequel il n'est pas tout seul et semble heureux.



Fiançailles en magasin

Fabrice

Casino Supermarchés - Aubagne



C'était il y a quelques années, nous avons installé sur la devanture du magasin, un calicot électronique qui diffusait des messages promotionnels. Un jour, un jeune collaborateur de l'équipe vient me trouver pour me demander, un peu gêné certes, s'il serait possible de diffuser un message personnel sur les calicots. Je lui demande alors de quoi il s'agit. Il m'explique qu'il souhaite se fiancer avec son amoureuse.

*" Quand elle arriva sur le parking,
il sortit la retrouver, un peu stressé
mais surtout très ému."*

J'ai trouvé sa démarche tellement touchante que j'ai accepté. Nous avons mis toute l'équipe dans la confiance. Son amie venait le chercher régulièrement à la fin de ses journées et le jour J, nous avons programmé le message sur le bas de tous les écrans. Quand elle arriva sur le parking, il sortit la retrouver, un peu stressé mais surtout très ému. Toute l'équipe regardait la scène depuis l'intérieur. La jeune fille regarda d'abord distraitemment les écrans, puis fixa l'un d'entre eux avec plus d'attention, et un large sourire se dessina sur son visage. Son prince charmant lui fit alors sa déclaration et sa demande officielle de vive voix. Tout le monde fut soulagé et ému lorsqu'elle accepta la demande ! Les clients présents à ce moment-là applaudirent avec nous dans le magasin. Quelques mois plus tard, ils se sont fiancés, entourés de leurs amis et de certains collègues.



Inséparables

Ander

R2C - Lyon "Le Wagon Restaurant"



Chaque jour, un couple de personnes âgées venait prendre son petit déjeuner chez nous. Pendant trois ans, peu importaient la météo, les aléas de la vie, ils venaient tous les deux, bras dessus bras dessous, avec leur chien. Un véritable rituel. Chaque membre de l'équipe connaissait leurs petites habitudes et prenait soin d'eux. Même leur chien avait le droit à sa douceur de la journée, une petite capsule de crème. Au décès de sa femme, le monsieur est venu nous prévenir. Nous sommes allés acheter une grande et belle carte pour que toute l'équipe, très affectée, puisse écrire un petit mot, une attention.

*"Chaque membre de l'équipe
connaissait leurs petites habitudes
et prenait soin d'eux."*

Touché par notre geste, il nous a apporté dans les jours qui ont suivi, un magnifique bouquet de fleurs. Pendant quelques semaines, il est venu, seul, prendre son petit déjeuner. Mais nous avons vite constaté qu'il se laissait aller et il a cessé de venir. Nous parlons souvent d'eux entre nous. Ce sont des clients auxquels on s'attache et qui font partie de notre vie.



Belle amitié

Alassane

Franprix - Chennevières



Une cliente faisait toujours ses courses chez nous avec son fils de 6 ans. Je suis plutôt jeune et je le taquinais ! Un jour, il m'a invité à son anniversaire ! Ça m'a fait rire et j'y suis allé avec mon fils. Nous y avons rencontré toute la famille. Je n'ai pas regretté car ce fut le début d'une belle amitié.

"Nous lui avons livrés avec deux voitures tellement il y en avait."

Lorsqu'elle s'est mariée avec son conjoint, elle a commandé toutes les fleurs chez nous. Notre fleuriste avait confectionné des bouquets sublimes. Nous les lui avons livrés avec deux voitures tellement il y en avait. Plus tard, quand ils ont déménagé, elle est venue au magasin me demander si je pouvais l'aider. J'ai accepté bien sûr et deux autres collègues du magasin se sont joints à moi. Aujourd'hui, nous sommes toujours très proches. Nos enfants sont copains et nous nous voyons régulièrement !







Quand les destins se croisent

Sandrine

À la Bonne Heure - Annecy



Il y a vingt ans, je suis arrivée à Annecy en tant que directrice de la cafétéria. J'adorais venir en renfort dans le restaurant le midi parce que j'étais en contact direct avec les clients. Un monsieur âgé de 75 ans à l'époque venait tous les jours, le midi, costume et casquette sur la tête, le regard toujours un peu triste. Comme je le fais avec la majorité de notre clientèle, j'essayais de l'amuser un peu, de le faire sourire mais je voyais bien qu'il n'avait pas le moral. Un jour, je me suis lancée. Je suis allée me présenter à sa table.

"Il est devenu "Papi Jean-Marcel."

Nous avons pris quelques minutes pour discuter. Jean-Marcel m'a expliqué qu'il venait de perdre sa femme et qu'il avait du mal à s'en remettre. Venir à la cafétéria lui permettait de voir du monde au moins une fois dans la journée. Après cette discussion, je venais souvent boire le café avec lui. Il me disait que j'étais devenue son rayon de soleil et que grâce à mes sourires, ma joie de vivre, il avait retrouvé le goût de vivre. Il est devenu « Papi Jean-Marcel ». Nous nous sommes rapprochés. Je lui proposais de venir se promener avec moi, je l'invitais au restaurant, nous allions faire quelques courses ensemble. Quand je me suis mariée, nous l'avons invité à notre mariage. Il est venu avec sa fille Sylvette dont nous sommes également devenus très proches. Plus tard, mon mari et moi avons adopté Emmanuela

en Bulgarie. « Papi Jean-Marcel » a été à nos côtés pendant toutes les démarches, et lorsque nous sommes rentrés de Bulgarie avec notre fille de 21 mois, il était là, à l'aéroport, avec Sylvette pour nous accueillir. Quelques temps après, nous avons déménagé à Sochaux. La veille de notre départ, alors que nous déjeunions tous les quatre, j'ai demandé à Sylvette d'être la marraine d'Emmanuela. Elle a accepté. Ils étaient tous les deux émus aux larmes. Nous aussi. Après notre déménagement, Sylvette et « Papi Jean-Marcel » prenaient le train et venaient nous retrouver le temps d'un week-end. Pour les vacances, nous allions à Annecy passer quelques jours tous les cinq. La distance ne nous a jamais éloignés, nous nous appelions très souvent. Le jour où Sylvette m'a appelée pour me dire que « Papi » était parti, j'ai été infiniment triste. J'aurais voulu lui sourire une dernière fois. Je sais que notre rencontre l'a aidé à continuer à vivre, à positiver, à avancer, à avoir un but... celui de nous retrouver et d'être heureux. Aujourd'hui, il n'est plus là, mais j'ai gardé en souvenir, exposé dans notre salon, un coucou suisse qui lui appartenait et que Sylvette nous a offert.



Monsieur s'est mis au régime!

Sylvie

Géant Casino - Arles



Jacqueline vient tous les mardi et vendredi matin, depuis 30 ans. Elle a certainement plus de 70 ans, elle est toujours très soignée, et a ses habitudes. Ses courses sont quasiment identiques d'une fois sur l'autre. Nous savons ce qu'elle prend pour elle, pour son mari, les péchés mignons de l'un et de l'autre. Son mari aime les brioches. Elle en prend toujours plusieurs paquets. Toujours la même marque. Avec ces habitués, pour qui nous avons une affection particulière, nous savons comment ils vont juste en regardant les produits qu'ils prennent. Un jour, il n'y a pas très longtemps, les brioches ont disparu du tapis de caisse.

" Avec ces habitués, pour qui nous avons une affection particulière, nous savons comment ils vont juste en regardant les produits qu'ils prennent. "

J'ai eu un peu peur au début qu'il soit arrivé quelque chose à son mari. Je me suis risquée à lui dire « Pas de brioches aujourd'hui ? ». Elle a rigolé. Et elle m'a dit, le sourire aux lèvres : « Ah non, trêve de brioches et de chocolat pendant quelques temps, Monsieur s'est mis au régime ! ».



Sèche tes larmes

Stephan

Franprix - Marseille



Nous venons de fermer le magasin pour une semaine de travaux et étions en plein inventaire.

Ce matin-là, alors que je suis dehors, je vois une grand-mère avec ses deux petits-enfants à chaque main s'approcher de nous. Un des petits garçons, vraiment petit, pleure à chaudes larmes. Elle s'arrête devant la devanture fermée du magasin. Je lui explique que nous sommes en inventaire et que nous ne pouvons rien vendre aujourd'hui.

" Vous lui avez sauvé la vie !!!! "

Elle m'explique alors que son petit-fils est désespéré car il va encore se faire gronder par la maîtresse parce qu'il renifle et qu'il n'a jamais de mouchoirs. Attendri par ce petit bonhomme en larmes, je file à l'intérieur du magasin, prends la première boîte de Kleenex que je trouve, et ressort vite pour l'offrir au petit garçon. Il cesse immédiatement de pleurer. Une semaine plus tard, à la réouverture du magasin, cette dame est revenue me voir pour me remercier de mon attention pour son petit-fils : « Vous lui avez sauvé la vie !!!! ». Nous avons échangé quelques mots et depuis c'est l'une de nos plus fidèles clientes.



Mémoire vive

Yanka

Score - Châtel, La Réunion



Louise-Cécile est, de très loin, la plus fidèle cliente de l'enseigne Score. Elle y fait pratiquement tous ses achats depuis l'ouverture du magasin, il y a 45 ans. Tous les ans, depuis de longues années, nous organisons une réception pour son anniversaire. Cette année nous avons fêté ensemble ses 83 ans dans le nouvel espace du Fournil ! Depuis quelques temps, elle ne vient plus aussi régulièrement car elle est un peu faible physiquement. Alors nous l'accueillons toujours avec un jus de fruit et une petite collation. Elle embrasse tout le monde, nous appelle par nos prénoms, heureuse du bonheur qu'elle distille autour d'elle.

*" Nous l'accueillons toujours
avec un jus de fruit et une petite
collation. "*

Notre relation est quasi-familiale, elle a connu tous les directeurs et se souvient de toutes les étapes de transformation du magasin pour devenir ce qu'il est aujourd'hui. Nous prenons grand soin d'elle à chacune de ses visites. Louise-Cécile, c'est la mémoire vivante de ce magasin !







Le Père Noël

Marianne

Casino Supermarchés - Les Avenières



« Mais si j'en suis capable ! On verra ! À la condition que tu me donnes les papillotes... ». Je reste stupéfaite devant ces mots ! L'homme a 83 ans. C'est un copain de ma grand-mère, client du magasin, et il vient de nous dire avec un air malicieux et taquin qu'il a un déguisement de Père Noël. Jamais nous n'aurions pensé qu'il oserait venir au magasin déguisé ! Mais le samedi suivant, il l'a fait !

*" Jamais nous n'aurions pensé
qu'il oserait venir au magasin
déguisé ! "*

Il est arrivé au magasin vêtu en Père Noël avec une barbe en coton. Il avait tout préparé avec grand soin. Il a foncé dans ma direction pour venir chercher ses papillotes. Et en rigolant, il est reparti avec ses paquets de bonbons qu'il a distribués à tous les enfants, dans les rayons, aux caisses. Les petits n'en croyaient pas leurs yeux et les parents étaient ravis de voir leurs enfants si heureux. Ça a vraiment été un moment magique pour tout le monde. Un pur moment de bonheur.

Jamais deux sans trois!

Théophile

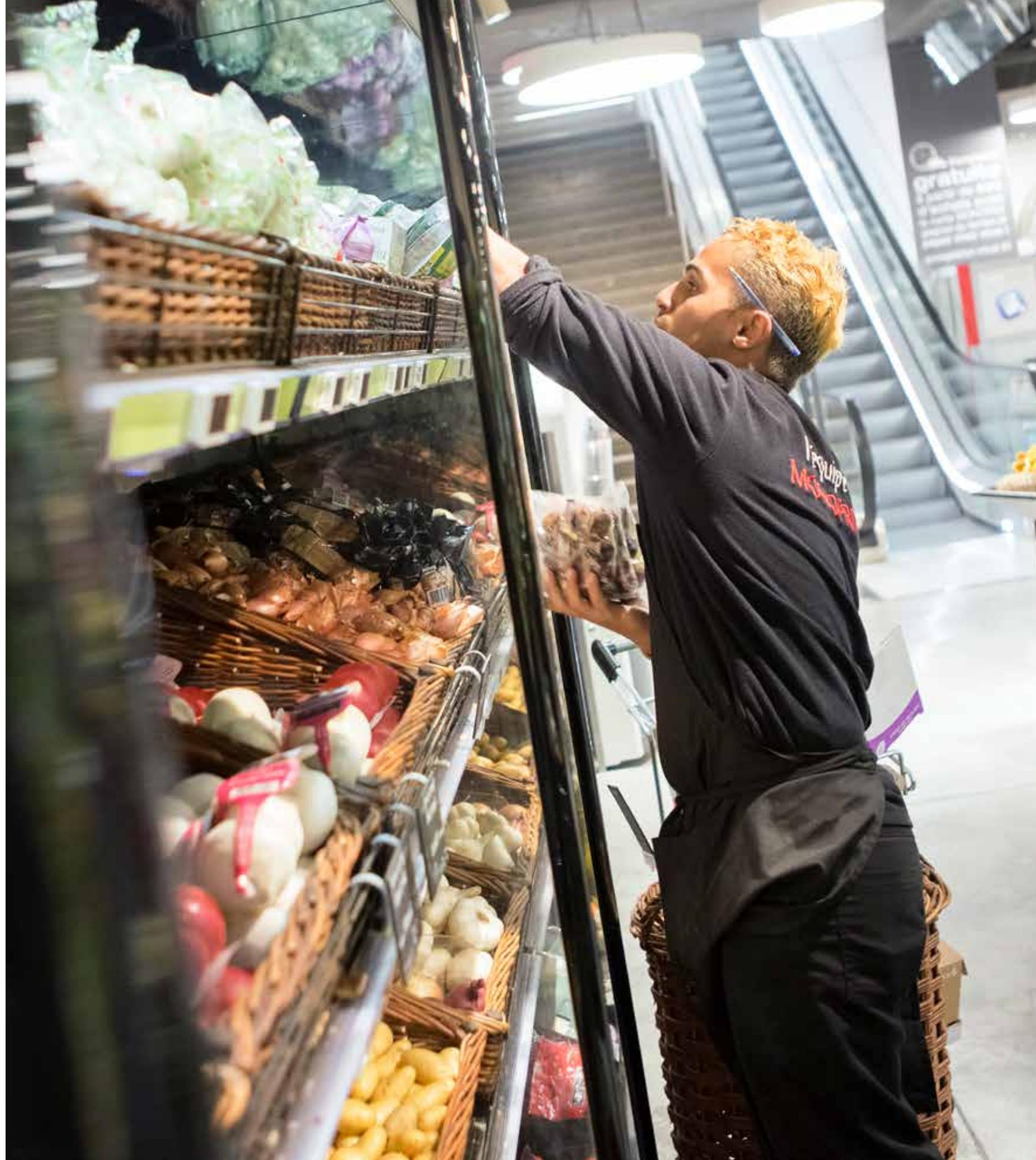
Monoprix - Paris les Halles



Depuis que j'ai commencé comme hôte de caisse, puis en tant que responsable de caisse, j'ai changé quatre fois de magasin. La vie réserve parfois de drôles de surprises parce que lorsque j'ai quitté Bourg-la-Reine pour Issy-les-Moulineaux, j'ai retrouvé là-bas une cliente qui passait toujours à ma caisse. Elle était ravie de retrouver un visage familier juste à côté de son nouveau domicile.

"La vie réserve parfois de drôles de surprises."

Clientèle régulière, elle connaissait mon prénom, me demandait toujours comment j'allais, me posait quelques questions, nous échangeons ainsi quelques mots. Puis je suis parti à Boulogne. Et à mon grand étonnement je l'ai à nouveau retrouvée là-bas ! Quelques temps après mon arrivée, je la vis ainsi se présenter à ma caisse. Elle venait tout juste de déménager !







La petite robe noire

Dominique

Géant Casino - Firminy



Fernande, 75 ans, bien maquillée, bien coiffée est une cliente fidèle du magasin. Un jour, dans le rayon textile, elle m'interpelle : « Dame ! Je dois aller au dancing et je voudrais être belle. Ma robe doit tourner, c'est important ! ». Après quelques pas dans les rayons, je lui trouve la petite robe qu'il lui faut. Contente, elle essaie en hâte dans la cabine sans même tirer le rideau. La tenue lui allait à ravir mais Fernande se regarde dans la glace, se retourne vers moi, et me dit « ce n'est pas possible, regardez mon ventre... Je ne peux pas ! ».

Les yeux pétillants d'humour, elle m'explique qu'elle n'avait pas anticipé toutes les contraintes de la gaine et que cela lui a causé quelques menus troubles. Mais quelle importance ? Elle était pleine de vie, de joie, et certaine d'avoir été la plus belle pour aller danser ! Depuis, nous avons une relation incroyable. Fernande vient souvent me voir et me raconte tantôt ses petits tracas, tantôt ses petits bonheurs, et depuis ce jour m'appelle toujours « Dame ».

*" Dame ! Je dois aller au dancing
et je voudrais être belle.
Ma robe doit tourner.
c'est important ! "*

Pleine de ressources, je lui cherche une gaine et nous trouvons finalement ensemble la solution pour la satisfaire et faire disparaître ce qui lui semble peu gracieux. Elle tourne plusieurs fois devant les cabines pour tester les volants de sa robe, une vraie jeune fille, impatiente d'aller danser. Joyeuse et sereine, elle repart en disant : « Je reviendrai vous dire si j'ai été la plus belle. » La semaine suivante, elle me trouve dans les rayons, et le visage rieur me raconte sa soirée au dancing. Seule face à sa petite robe noire, elle a astucieusement mis du talc pour que la gaine soit plus facile à enfiler...



Attentions fleuries

Laurence & Virginie

Leader Price -
La Chapelle Saint Aubain



Nous avons des clients qui nous font vraiment des surprises auxquelles nous ne nous attendons pas. Par exemple, au retour des vacances d'été, une cliente est arrivée avec un énorme carton. Elle s'est mise au bout de ma caisse et l'a ouvert. Elle en a sorti une magnifique orchidée qu'elle m'a remise.

"Nous sommes vraiment en contact avec de belles personnes."

Mais ce n'était pas tout, elle en avait apporté une pour chacune d'entre nous. Elle était partie en Thaïlande dans sa famille et avait rapporté en avion ce carton contenant ces magnifiques plantes. Cela nous a énormément touchées. Ce n'est pas la seule à avoir ce genre d'attentions. Nous sommes vraiment en contact avec de belles personnes. L'autre jour, un fidèle client faisait ses courses et est passé à la caisse de ma collègue. À son passage, il a sorti un très beau bouquet de fleurs et l'a offert à Virginie. Cela faisait quelques minutes qu'il le cachait derrière son dos pour ne pas qu'elle le voie. Elle a beaucoup hésité avant d'accepter mais il a tellement insisté, pour la remercier de sa gentillesse, qu'elle a fini par prendre le bouquet, toute gênée. Mais attention, ce n'était pas du tout pour la courtiser, mais vraiment par gentillesse.

*Aujourd'hui,
c'est lasagnes!*

Corinne

Casino Supermarchés - Le Pradet



Un monsieur fait régulièrement ses courses au magasin. Il cuisine beaucoup. Un matin, il arrive en nous disant qu'il veut faire des lasagnes mais qu'il n'a pas de recette. Il a demandé à chacune d'entre nous si nous avions une recette pour ce plat. Comme personne n'en avait, j'ai cherché sur mon mobile et nous avons sélectionné ensemble celle qui nous paraissait la meilleure. Liste des ingrédients en main, je l'ai accompagné pour choisir les produits dont il avait besoin.

" Le lendemain, il nous a apporté un plat entier de lasagnes. Il les avait trouvées tellement bonnes, que pour nous remercier, il en avait refait une tournée rien que pour nous. "

Le lendemain, il nous a apporté un plat entier de lasagnes. Il les avait trouvées tellement bonnes, que pour nous remercier, il en avait refait une tournée rien que pour nous. Nous avons savouré son plat le midi avec toute l'équipe. Et elles étaient effectivement délicieuses. Depuis, il nous apporte très souvent ses petits plats. La semaine dernière, c'était un gâteau à la noix de coco. Une amitié culinaire qui nous met du baume au cœur.





Une femme rayonnante

Pascal

Franprix - Paris



Bouaphed était l'une de nos hôtesses de caisse. Elle travaillait depuis 20 ans dans notre magasin. Elle était particulièrement appréciée et avait tissé des relations privilégiées avec beaucoup de nos clients. Certains la connaissaient depuis toujours et tenaient absolument à passer à sa caisse. Lors de son décès, nous avons informé nos clients. Pendant les quelques jours qui suivirent, ils sont venus spontanément et simplement nous témoigner leur tristesse et partager leurs souvenirs avec cette femme toujours rayonnante.

" Certains la connaissaient depuis toujours et tenaient absolument à passer à sa caisse. "

Nous avons été surpris qu'ils soient si nombreux à souhaiter participer à la couronne que nous avons réalisée et à envoyer des cartes de condoléances à sa famille. Certains clients sont même venus aux obsèques. Toute l'équipe et sa famille ont été très émus de les voir présents et tellement peinés. Un bel hommage et un beau signe de reconnaissance à celle qui nous manque encore.

L'œuf de Pâques

Bruna

Extra Super - Itanhaém, Brésil



C'était un dimanche de Pâques. Une maman et son fils étaient en train de faire leurs courses et celle-ci me demanda de vérifier le poids de la viande qu'elle souhaitait acheter car elle avait juste de quoi payer. Quelques minutes plus tard, je les aperçus au niveau de la magnifique gondole des œufs de Pâques que nous avons installée pour l'occasion.

" Les yeux brillants de larmes de joie, il prit l'œuf dans ses mains et ils partirent. "

Je vis de loin que le petit garçon levait les yeux vers sa mère et lui demandait s'il pouvait en prendre un. Je la vis alors, abattue de tristesse, prendre la main de son fils avec douceur et l'attirer vers les caisses. Il ne fit même pas le début d'un caprice. Instantanément, je suis allée prendre un gros œuf, je l'ai acheté et j'ai couru pour les rattraper. Essouffée, la gourmandise en chocolat tant désirée entre les mains, j'interrogeais du regard la maman pour savoir si elle m'autorisait à offrir à son petit garçon cet œuf de Pâques. Il avait l'air si heureux qu'elle ne résista pas. Les yeux pétillants, il prit l'œuf dans ses mains et ils partirent. Quelques jours plus tard, ils revinrent au magasin. Lorsqu'il me vit, le petit garçon attira sa maman à ma caisse et lui rappela que j'étais la dame qui lui avait offert l'œuf. Tout heureux, il me serra la main et me dit : « Je m'appelle Brian ! ».



Vis ma vie avec Teddy Riner

Maria

R2C - Paris "Restaurant Insep"



Je me souviens encore très précisément de tous les détails de cette journée ! C'était un samedi matin, je travaillais à Cœur de Blé. Je me suis absentée juste un instant et au moment où je reviens je vois Teddy Riner (Champion du monde de judo), avec son coach et ses amis, en train d'essayer de se servir un café. L'ambiance était à la rigolade. Je me suis approchée de lui et lui ai dit, avec un grand sourire : « Fais comme chez toi Teddy ! ».

" Je me suis absentée juste un instant et au moment où je reviens je vois Teddy Riner, avec son coach et ses amis, en train d'essayer de se servir un café. "

Il m'a répondu en souriant que comme il n'avait vu personne en entrant, il avait voulu le faire lui-même. J'étais juste à côté de lui. Lui immense et moi toute petite, j'étais impressionnée, je dois l'avouer. Comme tout le monde riait, j'ai enchaîné en lui disant que comme il avait commencé, il fallait maintenant assurer le service ! Je lui ai donné les instructions pour faire correctement le café, et le servir. Une fois la tâche accomplie, il a voulu retourner s'asseoir avec son coach et ses amis, mais je l'ai stoppé dans son élan. « Maintenant il faut continuer le service ! Avec les viennoiseries. ». À nouveau, je lui ai expliqué comment faire.

« Tu fais moins le malin, Teddy ! » Le taquinait son équipe, lui demandant des serviettes ou changeant d'avis sur les commandes toutes les deux minutes. Et il a joué le jeu ! Quand enfin je l'ai autorisé à retrouver ses amis, il m'a rendu mon tablier en me disant « Si un jour je ne sais pas quoi faire, je saurai où aller travailler ! ». On s'est fait la bise ! Un moment inoubliable.





Le sosie de Johnny

Jonathan

Casino Supermarchés - Les Avenières



En 2016, nous avons vraiment vécu un moment incroyable ! Pour la fête de la musique, nous avons organisé un concert surprise au cœur du magasin. Pas à l'extérieur, pas à l'accueil, mais dans les rayons ! Nous avons construit une petite scène et j'avais demandé à une association de musiciens de venir faire ce concert.

*" Lorsque le chanteur,
qui n'est autre que le sosie
de Johnny Hallyday,
est apparu sur la scène,
il a vraiment créé la surprise."*

Lorsque le chanteur qui n'est autre que le sosie de Johnny Hallyday, est apparu sur la scène, il a vraiment créé la surprise. Le cœur du magasin vibrait, la musique faisant danser et chanter les clients. Ce concert a créé une rencontre différente entre l'équipe et les personnes présentes, les uns et les autres se découvrant sous un nouveau jour. Tout le monde en parle encore, le sourire aux lèvres.





Village solidaire

Gilles

Vival - St-Germain-Laval



Il y a quelques années, notre village a été le théâtre d'une solidarité qui m'émeut encore aujourd'hui. Pour différentes raisons, notre commerce était menacé de disparition. Sans m'en avertir, les habitants de Saint-Germain-Laval ont lancé une pétition pour sauver le magasin dans le village. Ils y sont parvenus et sont même allés plus loin !

"Chaque jour en ouvrant le magasin, je me dis que j'ai une grande chance d'être dans ce village."

Lorsqu'il a fallu déménager, ils étaient tous là, à monter les étagères des rayonnages avec moi, à me conseiller sur l'agencement et bien sûr à participer à l'ouverture. Ils nous ont non seulement apporté un soutien moral sans faille mais ils se sont tous impliqués personnellement. Cela nous a même permis d'obtenir des aides pour parfaire cette nouvelle ouverture. Aujourd'hui encore je leur suis reconnaissant de leur implication et de leurs multiples témoignages de bienveillance. Chaque jour en ouvrant le magasin, je me dis que j'ai une grande chance d'être dans ce village et je suis heureux de leur ouvrir nos portes.





Joyeux anniversaire!

Natalie

Éxito - Colombie



Mario Andrade est l'un de nos plus fidèles clients. Il vient tous les jours, sans exception. Toujours à la même heure. Il entre dans le magasin et dit bonjour à tout le monde, avec un petit mot pour chaque personne ! Une routine parfaitement rodée que nous connaissons tous et que nous prenons plaisir à observer à chacune de ses visites.

*" Parfois, nous avons même
l'impression qu'il fait partie
de l'équipe ! "*

Parfois, nous avons même l'impression qu'il fait partie de l'équipe ! À l'approche de ses 88 ans, nous avons décidé de le surprendre. Nous nous sommes réunis et entendus sur la réalisation d'un gâteau d'anniversaire. Le jour J, nous étions tous présents et quand il est arrivé nous avons dévoilé le gâteau et nous lui avons fait la totale ! Les bougies, la chanson, les rires ! Il était très ému et nous a longuement remerciés. C'est une vraie chance de pouvoir vivre des moments aussi inoubliables avec nos clients.



*J'me présente,
je m'appelle Henri*

Marie-Line

À la Bonne Heure - Cherbourg



Henri vient depuis 30 ans. Il est chaudronnier-soudeur et son atelier est juste en face de notre restaurant. Lorsque nous sommes fermés, il ne mange pas. En réalité si, il mange... il se prépare un sandwich mais il a une sorte d'exclusivité avec nous, une fidélité extrême. Lorsqu'il a commencé à venir, il nous disait à tous bonjour, mais toujours discret. Et progressivement il a appris nos prénoms, et des liens se sont tissés.

" Il arrive à 13h45 pile. Toujours. Nous connaissons toutes ses habitudes. "

Il arrive à 13h45 pile. Toujours. Nous connaissons toutes ses habitudes. Nous savons qu'il ne mange pas de légumes. Nous regardons le menu tous les jours, et s'il n'y a rien qu'il aime, nous lui préparons un plat juste pour lui. Sa boisson, c'est le Fanta mais à température ambiante. Alors ça fait des années que nous avons une petite cave de Fanta spéciale Henri. Il nous taquine beaucoup et les jours où il ne le fait pas, c'est mauvais signe, c'est qu'il est de très mauvaise humeur. Sa femme, Marie-France, nous dit souvent qu'il nous aime beaucoup. C'est la première surprise de le voir plaisanter avec chacune d'entre nous. Il y a quelques semaines, nous voyant peiner à ouvrir de gros flacons d'huile ou de produits d'entretien, il est venu chercher les bouchons, les a moulés et nous a fait des clés spéciales pour ouvrir plus facilement ces récipients dont nous nous servons tous les jours. C'est à ce genre d'attentions spontanées qu'on se dit qu'on a de la chance de faire ce travail.





Bonne presse

Nancy

Monoprix - Croisé Laroche



Un monsieur assez âgé vient depuis très longtemps au magasin. Il doit avoir 80 ans. Il prend toujours la presse. Parfois, son fils l'accompagne. Nous le connaissons vraiment bien. Il y a quelques temps, ce monsieur n'est pas venu pendant quelques jours.

" Sachant combien les journaux sont importants pour ce monsieur, je me suis engagée à les lui porter. "

Lorsque son fils est passé faire ses courses, surprise de ne pas voir son père à ses côtés, je lui ai demandé des nouvelles. Il m'a expliqué qu'il était souffrant, qu'il était alité et que lui-même n'allait pas pouvoir s'en occuper car il devait s'absenter momentanément pour des raisons professionnelles. Sachant combien les journaux sont importants pour ce monsieur, je me suis engagée à les lui porter. Pendant tout le temps où personne ne pouvait aller le voir, je suis passée lui apporter la presse en sortant de mon travail. Cela lui faisait une visite par jour, ce n'est pas grand-chose mais c'était beaucoup pour lui. Bien sûr, je restais pour discuter un peu. Je ne pouvais pas simplement lui déposer ses journaux, tourner les talons et repartir. Et forcément, nous nous sommes liés de sympathie. Aujourd'hui, il va mieux. Il s'est remis et peut de nouveau venir au magasin. Il fait toujours un détour pour venir me voir et me faire la bise. Et il n'oublie jamais de me taquiner un peu.



Tous ensemble !

Jonathan

Casino Supermarchés - Les Avenières



Comme une grande majorité des magasins du Groupe, nous sommes très investis dans la vie locale. Nous soutenons en particulier deux associations : «*En voiture Manon*» et «*Lola, une vie, un combat*». Ces engagements sont nés en magasin, au contact de Manon et de Lola justement. Manon est une jeune cliente, atteinte d'une maladie dégénérative.

" Ces engagements sont nés en magasin, au contact de Manon et de Lola. "

Grâce à son association elle espère pouvoir acheter une voiture adaptée. Il n'y a pas un jour où nous ne pensons pas à elle dans notre organisation. Lorsqu'il neige, nous mettons à quatre ou cinq personnes pour dégager l'accès au magasin. Lola, quant à elle, est une petite fille de 5 ans atteinte du syndrome de Rett, une maladie génétique rare. Elle et sa maman viennent depuis longtemps dans ce magasin.

Nous imaginons toutes sortes d'événements, comme ce barbecue géant que nous organisons chaque été pour faire connaître leurs associations et collecter des fonds. Nous nous investissons au quotidien, c'est une dynamique collective, au sein de l'équipe évidemment mais aussi avec les clients et les autres commerçants de la ville.

De génération en génération

Florence

Vival - Belle-Île-en-Mer



Notre magasin, c'est une histoire de famille. 50 ans d'histoire ! Ma grand-mère et ma mère ont ouvert l'épicerie en 1968. Depuis, il y a eu de nombreux changements sur l'île mais Sauzon a toujours son épicerie face au port. Un lieu de vie économique et affectif. Chaque été, nous retrouvons les mêmes familles qui viennent pour les vacances et avec qui nous avons tissé des liens d'amitié. Le reste de l'année, et surtout l'hiver, la vie n'est pas la même. Nous sommes ouverts tous les jours de l'année, donc c'est ici que les habitants se retrouvent.

" Chaque été, nous retrouvons les mêmes familles qui viennent pour les vacances et avec qui nous avons tissé des liens d'amitié. "

Chacun donne des nouvelles des uns, des autres. Évidemment, nous connaissons tout le monde. Certaines personnes âgées m'ont vue naître, commencer à marcher et un peu plus tard, installée sur les genoux de ma grand-mère à la caisse, compter les pièces et rendre la monnaie. Il m'arrive souvent de les avoir au téléphone pour qu'elles me donnent leur liste de courses, que je leur livre ensuite si elles sont trop faibles pour se déplacer. Cette visite leur permet d'éviter l'isolement et d'égayer leur quotidien.



Une diversité de formats et d'enseignes
au service de nos clients



Sommaire

Avant-Propos	p. 4	Belle amitié	p. 58
La bergerie	p. 7	Quand les destins se croisent	p. 63
L'héritage	p. 8	Monsieur s'est mis au régime !	p. 66
Panne de batterie	p. 13	Sèche tes larmes	p. 69
La retraite	p. 14	Mémoire vive	p. 71
Mission Madagascar	p. 19	Le Père Noël	p. 75
Bonne rentrée Jessy !	p. 20	Jamais deux sans trois !	p. 76
Quand le cœur parle	p. 23	La petite robe noire	p. 81
Grands-parents de cœur	p. 24	Attentions fleuries	p. 83
Le magicien des enfants	p. 29	Aujourd'hui, c'est lasagnes !	p. 84
Photo tâchée	p. 33	Une femme rayonnante	p. 89
La croisée des mondes	p. 34	L'œuf de Pâques	p. 91
Champagne !	p. 39	Vis ma vie avec Teddy Riner	p. 92
La vie devant soi	p. 40	Le sosie de Johnny	p. 96
Dernière minute !	p. 44	Village solidaire	p. 100
Les créations de Sabine	p. 47	Joyeux anniversaire !	p. 103
Tournée de « bonjour »	p. 50	J'me présente, je m'appelle Henri	p. 106
Fiançailles en magasin	p. 53	Bonne presse	p. 109
Inséparables	p. 55	Tous ensemble !	p. 111
		De génération en génération	p. 112

Remerciements

Nous remercions toutes les personnes qui se sont impliquées dans la réalisation de cet ouvrage, les collaborateurs et les collaboratrices qui ont témoigné avec authenticité et celles et ceux qui ont participé aux reportages photos dans les magasins Géant Casino Nîmes, Casino Supermarché Lyon Mermoz, Vival Lyon Charlemagne, Le Petit Casino Lyon Lumière, Franprix Paris Popincourt, Franprix Paris Bouchardon, Leader Price Pontault-Combault et le restaurant À La Bonne Heure Saint-Etienne Monthieu.

Vous avez une histoire à partager ?

Contactez-nous :

petiteshistoiresbienveillantes@groupe-casino.fr

Ce livre est un voyage au cœur de nos enseignes, de Marseille à Belle-Île,
en passant par Paris et Rio de Janeiro.

Ce sont des histoires touchantes, insolites et toujours bienveillantes
racontées par celles et ceux qui les ont vécues.

Ensemble, elles témoignent du lien social singulier qui se tisse au quotidien
entre les clients qui nous font confiance depuis 120 ans et les collaborateurs
et les collaboratrices du groupe Casino.



groupe-casino.fr

