

## CORRIGÉ – LA LETTRE DE ZAHRA



Salut, camarade!

Je m'appelle Zahra. Je travaille dans une crèmerie depuis maintenant deux étés. La plupart de mes collègues sont des filles. Dans les crèmeries que je connais, il y a toujours plus de filles que de garçons. Quand j'ai parlé de mon emploi avec mon ami Kinga, il m'a demandé de vous le décrire.



Pour être embauchée, j'ai dû démontrer à la patronne que j'avais un bon niveau d'anglais et que j'étais à l'aise avec les calculs.

Je commence chaque quart de travail en comptant la caisse. Je dois m'assurer qu'il y a 250 \$ et suffisamment de monnaie pour la journée.

Ensuite, je démarre les machines de crème molle. Je fais l'inventaire des crèmes glacées et des garnitures manquantes pour voir ce que je dois ramener de l'entrepôt. Je fais souvent deux voyages parce qu'il y a beaucoup de choses (souvent glacées) à transporter.

Je range tous ces articles aux bons endroits et je remplis le réservoir à barbotine. Lorsque j'ai terminé ces préparatifs, il est environ midi et les clients arrivent.

Lorsque les journées sont chaudes, il y a souvent une longue file d'attente. C'est particulièrement stressant, surtout lorsqu'il y a des commandes complexes qui demandent des gestes précis, comme des parfaits à la barbe à papa ou des tourbillons avec six sortes de bonbons.

La machine à tourbillons a déjà pincé les doigts de deux de mes collègues, alors la prudence est de mise. Je dois m'assurer que les aires de travail restent propres malgré le rythme infernal des commandes. Il faut aussi que je me lave les mains chaque fois que je touche à la caisse. Parfois, il y a des clients qui sont désagréables avec moi parce qu'ils attendent depuis un moment. Je dois leur répondre poliment et garder mon calme.

Vers la fin de la journée, je nettoie les équipements et les machines. Je porte des gants pour me protéger de certains produits irritants. Je compte ensuite la caisse et place le dépôt d'argent dans un endroit secret.

Une fois chez moi, je m'assois et me détends parce que j'ai passé la journée debout.

À plus!

*P.S. Quand tu vas à la crèmerie, remercie la personne qui prépare ta commande, car elle travaille très fort!*

# CORRIGÉ – LA LETTRE DE ZAHRA



## EFFORTS En rouge

- Transport des crèmes et des garnitures
- Gestes précis pour exécuter les commandes complexes
- Travailler debout
- Effectuer plusieurs tâches à la fois (concentration) : gérer la caisse, la propreté et la préparation des commandes

## RESPONSABILITÉS En bleu

- Compter la caisse et effectuer le dépôt
- S'assurer de la propreté des aires de travail et des machines
- Faire les préparatifs pour l'ouverture de la crèmerie (démarrer les machines, faire l'inventaire et ramener les produits)

## CONNAISSANCES ET DIPLÔMES En vert

- Parler anglais
- Mathématique (calcul mental)

## CONDITIONS DE TRAVAIL DIFFICILES En jaune

- Gérer des clients mécontents
- Gérer le stress causé par les files d'attente
- Manipuler des machines qui pincement
- Utiliser des produits irritants