

Diagonales : La parabole du supermarché

29-01-2016

Selon un sondage, 30% des clients de grandes surfaces déclarent avoir déjà laissé leur chariot en rade à la caisse parce qu'ils n'avançaient pas assez vite. Les enseignes multiplient leurs efforts pour réduire la durée d'attente. L'ouverture impromptue d'une nouvelle caisse lorsque la queue s'allonge devient un phénomène courant. Mais rejoindre la meute de ceux qui s'y précipitent est risqué : on n'est pas sûr d'être mieux placé dans la nouvelle file. Parce qu'ils ont moins à perdre, ce sont les derniers arrivés qui se décident le plus vite et en profitent le plus.

En le constatant, ceux qui ont déjà longtemps attendu murmurent contre le magasin et disent : ceux-ci n'ont patienté que quelques minutes et on les traite à l'égal de nous. "Chers clients, nous ne vous faisons pas de tort", répond la direction. "Vous n'êtes aucunement pénalisés. Ne nous est-il pas permis de rendre service aux autres autant qu'à vous ? Ou voyez-vous de mauvais oeil que nous soyons à l'écoute des enquêtes de satisfaction ?" Ainsi les derniers seront les premiers, et les premiers seront les derniers.

D'après l'Evangile selon Matthieu, 20-11 à 20-16

Jean-Jacques
Salomon

jjsalomon@oomark.com

