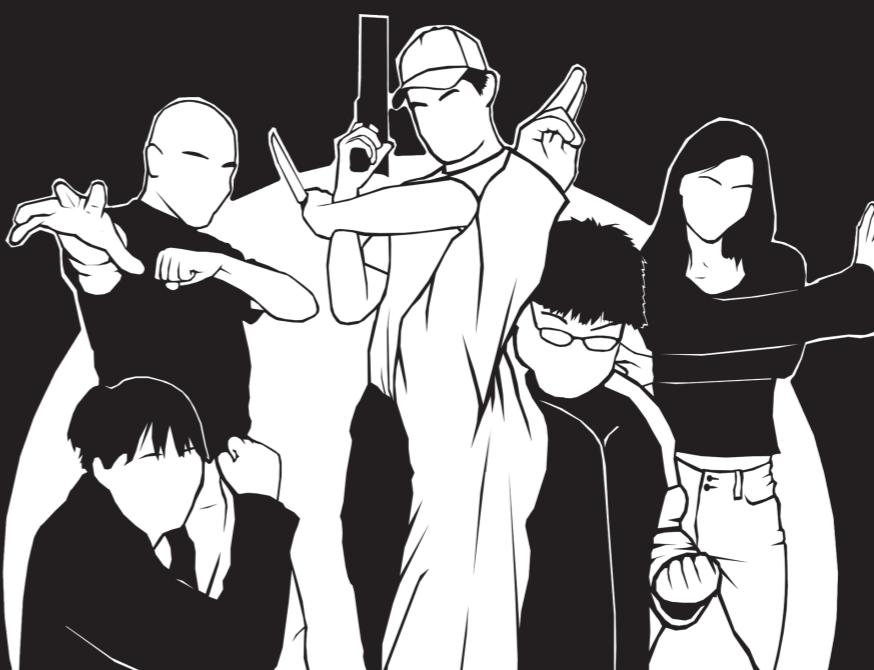


Notre lutte n'est pas contre le geste de couper des légumes, de laver la vaisselle, de verser de la bière ni même de servir de la nourriture à d'autres personnes. Elle est contre la façon dont tous ces actes se rassemblent dans un restaurant, séparés d'autres actes, pour faire partie de l'économie et faire croître le capital. Le point de départ et de fin de ce processus est une société de capitalistes et de personnes obligées de travailler pour eux. Nous voulons une fin à cela. Les luttes des travailleurs de restaurant visent ultimement à créer un monde sans restaurants et sans travailleurs.



# À BAS LES RESTAURANTS

UNE CRITIQUE D'UN TRAVAILLEUR DE L'INDUSTRIE DE LA RESTAURATION



Y'en a marre !  
Ce sera le dernier client chiant.  
Le dernier connard de gérant.  
La dernière engueulade avec  
un collègue. Le dernier plat  
puant de moules. La dernière  
fois que tu te brûles ou te  
coupes parce que tu es dans  
le speed. La dernière fois que  
tu te promets que tu donnes  
ta démission demain et que  
tu te retrouves à promettre la  
même chose, deux semaines  
plus tard.

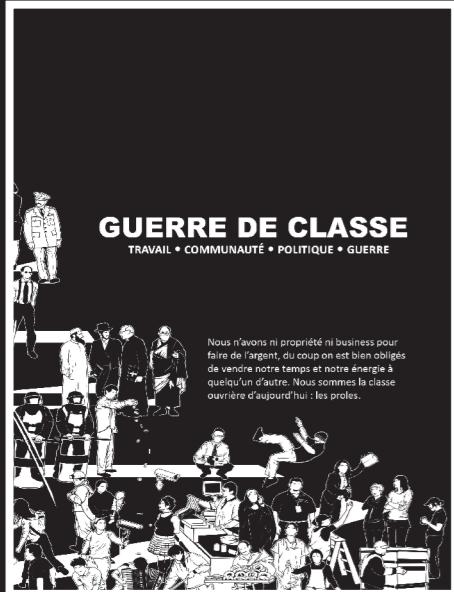
Un restaurant est un endroit  
misérable.



**Abolish Restaurants** a été publié en 2006 sur le site américain PROLE.INFO. Déjà traduit dans une dizaine de langues, nous avons voulu diffuser ce texte en version française.

---

**Nous recommandons également la lecture de *Guerre de classe*, publié sur le même site en 2005, et également traduit et publié par nos soins en 2012.**



Nous sommes la classe des travailleurs qui voulons abolir le travail et les classes. Nous sommes la communauté de ceux qui veulent foutre en l'air les communautés existantes. Notre programme politique c'est de détruire la politique. Pour cela, nous devons appuyer les tendances subversives qui existent aujourd'hui, jusqu'à ce qu'elles bouleversent la société de fond en comble. Il y a un temps, c'est ce qu'on appelait la « révolution »...

---

**Pour toutes remarques, suggestions et sollicitations, ou bien si vous souhaitez diffuser ce bouquin, un petit mail à [VINAIGRE@RISEUP.NET...](mailto:VINAIGRE@RISEUP.NET)**

**Ce pamphlet est également disponible sur [INFOKIOSQUES.NET](http://INFOKIOSQUES.NET) et [REPOSITO.INTERNETDOWN.ORG](http://REPOSITO.INTERNETDOWN.ORG)**

O O O O O O

**isbn : 978-2-914791-06-9  
6 euros en librairie**

---

## Pour aller plus loin

---

- Les Amis du Potlatch, *À bas le prolétariat, vive le communisme !*, 1979 \*
- Anonyme, *Pourquoi j'ai démissionné du syndicat*, 1981 \*
- Louis Adamic, *Dynamite ! Cent ans de violence de classe en Amérique*, Sao mai, 2010 [1931]
- Nanni Balestrini, *Nous voulons tout*, Entremonde, 2009 [1972]
- J. Daniels, *Tintin, vive la révolution !*, 2007 [1989 - bande dessinée]
- Gilles Dauvé et Karl Nesic, *Prolétaires et travail : une histoire d'amour ?*, 2002, et *Sortie d'usine*, 2010, Trop loin
- *Bulletin Échanges*, trimestriel d'actualités de la lutte des classes dans le monde
- Martin Glaberman et Seymour Faber, *Travailler pour la paye*, Acratie, 2008
- Karl Marx, *Travail salarié et capital*, L'Altiplano, 2007 [1849]
- Michael Seidman, *Les Ouvriers contre le travail*, Senonevero, 2010
- George Woodcock, *La Tyrannie de l'horloge*, 1944 \*
- Peter Wright, *Bar humbug : the new shape of work* [en anglais sur libcom.org]

\* Les brochures sont disponibles sur le site [Infokiosques.net](http://infokiosques.net)

## Vidéos

---

- *Buffy contre les vampires, "Fast food"* - épisode 12 saison 6, 2001
- *Tempête dans un McDo*, Rossalinda Scalzone et Nathalie Boisson, 2005

## Web

---

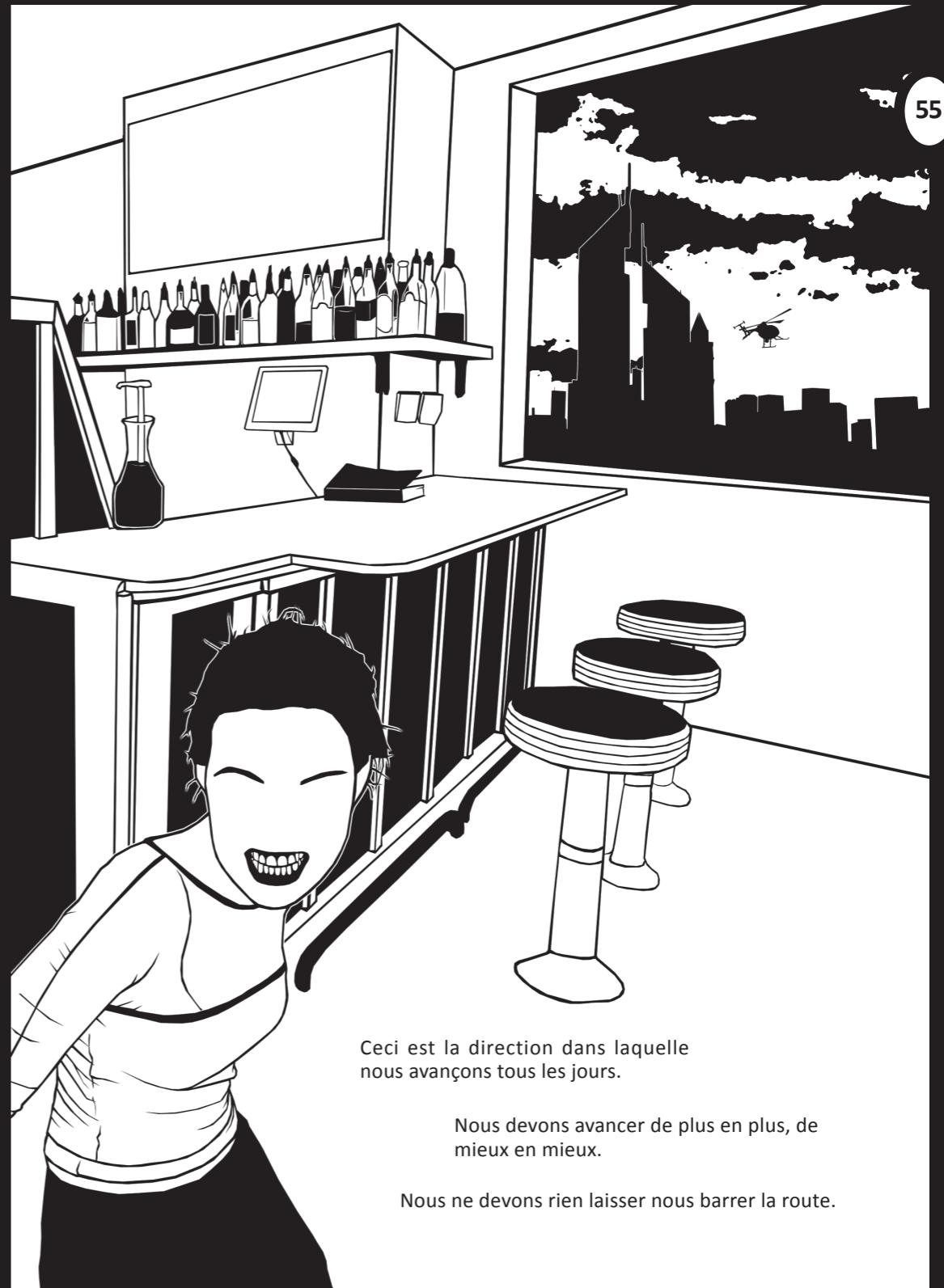
- libcom.org (infos, analyses et bibliothèque en anglais)
- dndf.org ("des nouvelles du front": revue de presse)
- infokiosques.net (brochures et pamphlets à télécharger)
- cettesemaine.free.fr/spip ("brèves du désordre": revue de presse)
- reposito.internetdown.org (bibliothèque et archives)
- mondialisme.org (portail de revues autour de la lutte de classe)

Titre original : *Abolish restaurants*  
prole.info - 2006

Traduction & publication :  
[vinaigre@riseup.net](mailto:vinaigre@riseup.net) - 2012

# **À BAS LES RESTAURANTS**

UNE CRITIQUE D'UN TRAVAILLEUR DE L'INDUSTRIE DE LA RESTAURATION



Ceci est la direction dans laquelle  
nous avançons tous les jours.

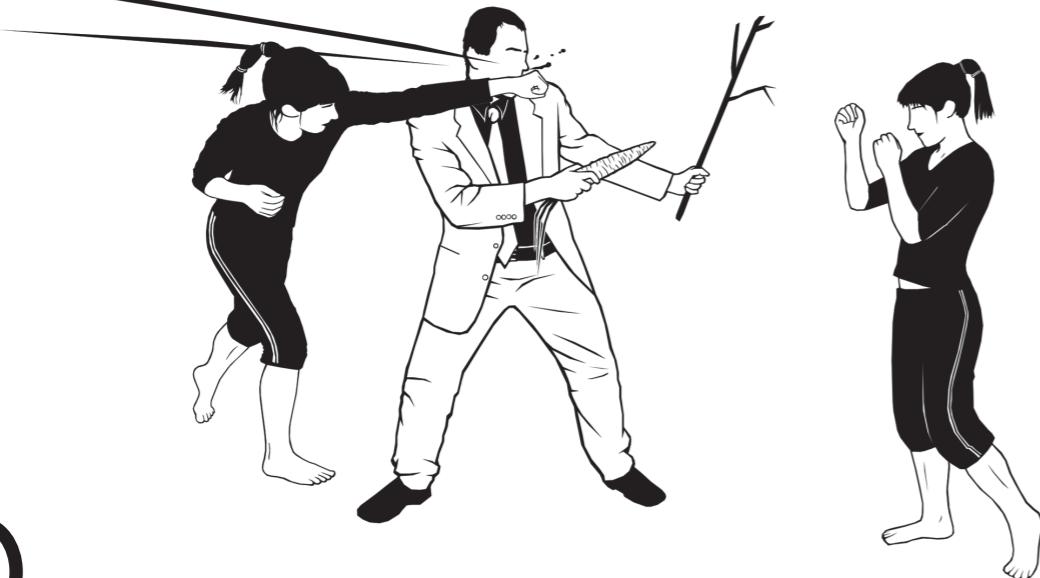
Nous devons avancer de plus en plus, de  
mieux en mieux.

Nous ne devons rien laisser nous barrer la route.

En Espagne, en juillet 1936, des millions de travailleurs se sont armés et ont pris le contrôle de leur lieu de travail. Les travailleurs se sont emparés des restaurants, ont aboli les pourboires et y ont utilisé les ressources pour nourrir les milices de travailleurs allant combattre l'armée fasciste. Mais les travailleurs armés ne sont pas allés assez loin et ont laissé l'État intact. Le Parti communiste a tôt mis la main sur le gouvernement et la police, foutu en prison ou abattu les travailleurs radicaux et a détruit la plupart des acquis de la révolution. En un an, les restaurants sont presque revenus à la normale et les serveurs ont reçu à nouveau des pourboires, cette fois des chefs du Parti.



Chaque fois que nous attaquons ce système sans le détruire, il change, et en retour il nous change ainsi que le terrain de la prochaine bataille. Ce que nous gagnons se retourne contre nous et nous nous retrouvons englués dans la même situation – au travail. Les patrons nous poussent à rechercher des solutions individuelles à nos problèmes, ou des solutions dans le cadre d'un même lieu de travail, ou d'un échange individuel. La seule façon de nous libérer est d'élargir et de renforcer notre lutte. Nous rejoignons des travailleurs d'autres lieux de travail, d'autres industries et d'autres régions. Nous devons nous attaquer à des choses de plus en plus fondamentales. Le désir de détruire les restaurants devient le désir de détruire les conditions qui créent les restaurants.



54

Nous ne luttons pas juste pour être représentés ou pour contrôler davantage le processus de production. Notre lutte n'est pas contre le geste de couper des légumes, de laver la vaisselle, de verser de la bière ni même de servir de la nourriture à d'autres personnes. Elle est contre la façon dont tous ces actes sont rassemblés dans un restaurant, séparés d'autres actes, pour être intégrés à l'économie et faire croître le capital. La société des capitalistes et des personnes obligées de travailler pour eux forme le point de départ et la finalité de ce processus. C'est à cela que nous voulons mettre fin. Nous voulons détruire le processus de production en tant qu'entité qui nous est extérieure et qui va à notre encontre. Nous nous battons pour un monde où notre activité productive satisfera des besoins et sera une expression de notre vie, sans qu'elle ne nous soit imposée en échange d'un salaire – un monde où nous produirons directement les uns pour les autres, et non pour vendre les uns aux autres. Les luttes des travailleurs de restaurant visent en fin de compte à créer un monde sans restaurants ni travailleurs.

## 1 ..... INTRODUCTION

### COMMENT EST ORGANISÉ UN RESTAURANT :

- 5 ..... QU'EST-CE QU'UN RESTAURANT ?
- 9 ..... LE PROCESSUS DE PRODUCTION
- 15 ... DIVISION DU TRAVAIL ET UTILISATION DES MACHINES
- 21 ... INTENSITÉ ET STRESS
- 23 ... POURBOIRES
- 25 ... CLIENTS
- 29 ... COERCITION ET COMPÉTITION

### COMMENT DÉMONTER UN RESTAURANT :

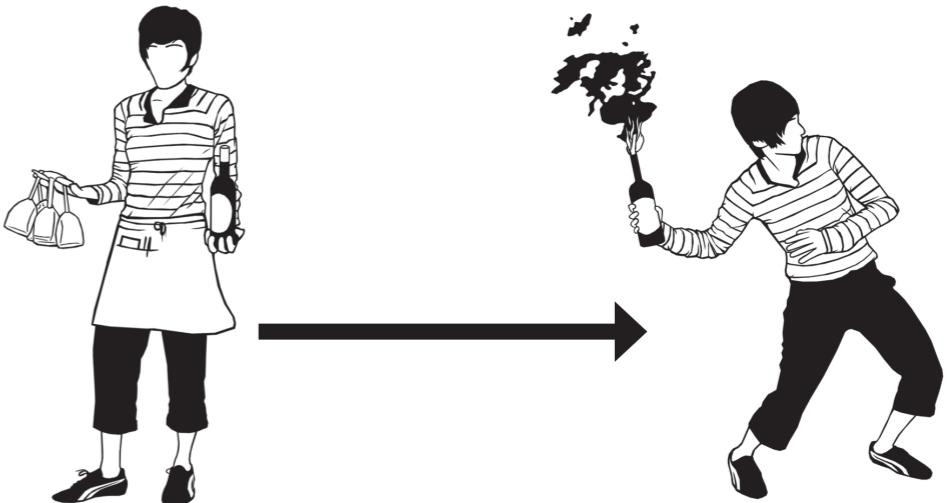
- 35 ... CE QUE VEULENT LES TRAVAILLEURS VEULENT
- 39 ... LES TRAVAILLEURS SE RASSEMBLENT
- 43 ... TRAVAILLEURS, MANAGEMENT ET AUTOGESTION
- 47 ... LES SYNDICATS
- 51 ... UN MONDE SANS RESTAURANTS

OOOOO

*« Quand on y pense, il est étrange que, dans une grande ville moderne, des centaines de personnes doivent passer leurs journées dans des sous-sols étroits et étouffants à laver de la vaisselle. C'est à se demander pourquoi cette vie continue – quels objectifs elle sert et qui veut que cela continue... »*

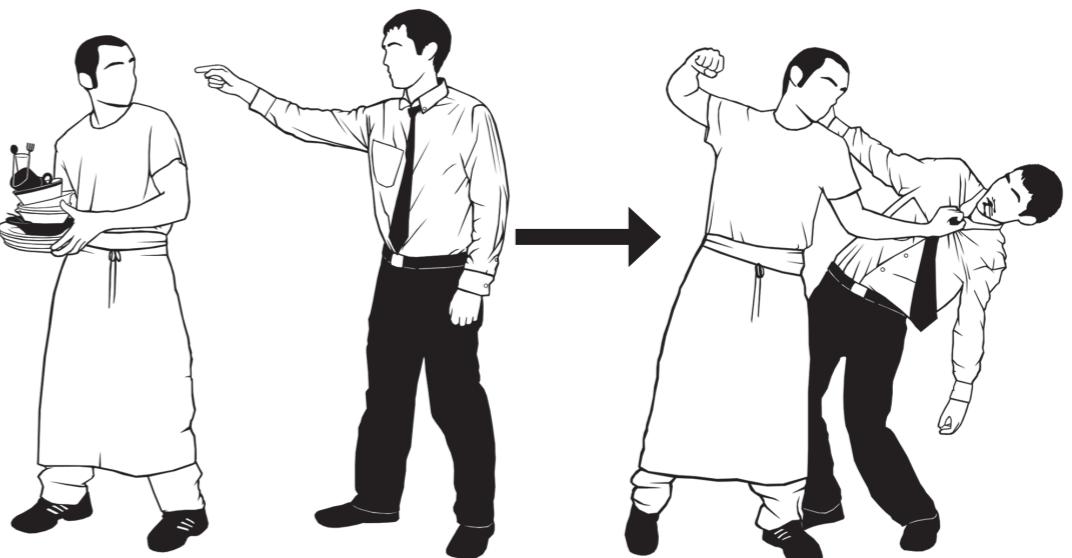
George Orwell.

Un restaurant est mis sur pied par et pour le mouvement du capital. C'est par ce mouvement que nous sommes embarqués dans le processus de production qui fait de nous des travailleurs de la restauration. Mais c'est nous qui faisons et vendons la nourriture. Le mouvement de l'argent du patron n'est rien d'autre que notre activité transformée en quelque chose qui nous contrôle. Afin de rendre la vie supportable, nous combattons ce processus, ainsi que les patrons qui en profitent.



53

L'élan qui nous pousse au combat contre le travail et le patronat est immédiatement collectif. Lorsque nous luttons contre nos conditions de vie, nous voyons que d'autres font de même. Pour se rendre où que ce soit il faut combattre côté à côté. Nous commençons à briser les divisions qui nous séparent et les préjugés, les hiérarchies et les nationalismes commencent à en être sapés. À mesure que nous formons des liens de confiance et de solidarité, nous deviennent plus audacieux et plus combattifs. Tout devient possible. Nous sommes de mieux en mieux organisés, de plus en plus confiants, énervés et forts.



Les restaurants ne sont pas stratégiques. Ils ne sont pas le noyau de la création de valeur dans l'économie capitaliste. Ils ne sont qu'un champ de bataille dans une lutte de classe mondiale dont nous faisons tous partie, qu'on le veuille ou non.

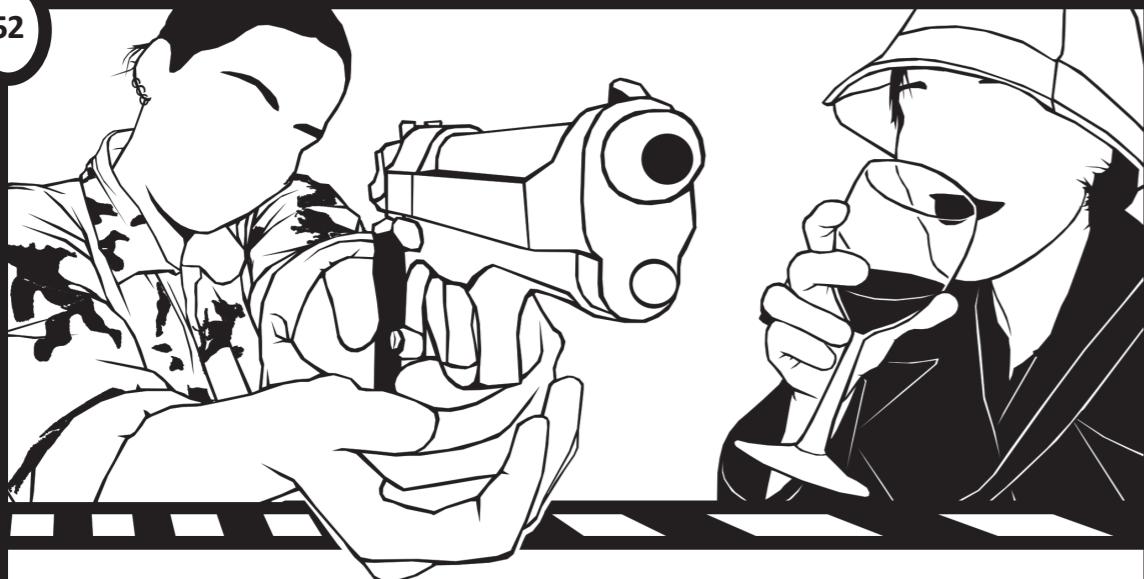
Les conditions qui créent le travail et l'ennui intensifs dans un restaurant sont les mêmes qui créent « la loi et l'ordre » et le développement dans certains pays, la guerre, les famines et la pauvreté dans d'autres.



La logique qui fait s'affronter les travailleurs entre eux ou qui nous lie au manager dans un restaurant est la même que celle qui sous-tend les droits du citoyen et la déportation des « clandestins ».

Le monde qui a besoin de démocraties, de dictatures, de terroristes et de police a aussi besoin de gastronomie fine, de fast-foods, de serveuses et de cuisiniers.

52



Les pressions que nous ressentons au quotidien sont les mêmes qui jaillissent lors des crises et désastres qui interrompent ce quotidien. Nous sentons le poids de l'argent du patron qui veut circuler et s'accroître.

Tu as mal au dos parce que tu es debout depuis 6, 10 ou 14 heures d'affilée. Tu pues les fruits de mer et l'épice à steak. Tu cours dans tous les sens toute la nuit. Tu as chaud. Tes vêtements sont collants de sueur. Toutes sortes d'étranges pensées te passent par la tête.



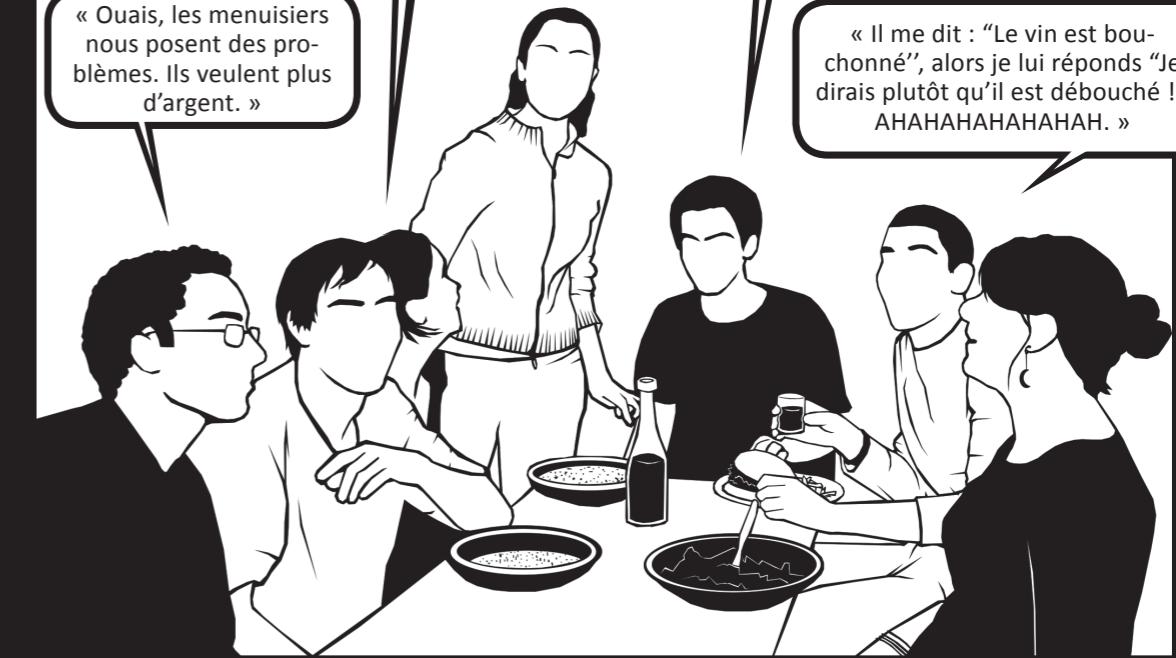
Alors que les discussions que tu as avec tes collègues sont constamment interrompues, tu captes des bribes des conversations des clients.

« Oh, comme c'est sympa, ce restaurant fait des dons à un organisme pour sauver les baleines ! »

« Elle a vraiment baisé avec lui ? Quelle salope ! »

« Ouais, les menuisiers nous posent des problèmes. Ils veulent plus d'argent. »

« Il me dit : "Le vin est bouchonné", alors je lui réponds "Je dirais plutôt qu'il est débouché !" AHAHAHAHAHAAH. »



Pas le temps de penser à tes problèmes de couple, ni de te demander si tu as oublié de nourrir le chat ce matin, ni comment tu vas arriver à payer ton loyer ce mois-ci, qu'une autre commande arrive déjà.

C'est encore la même chanson qui passe. Tu sers un autre café pour la table près de la fenêtre – le même jeune couple pour leur second rendez-vous. Tu leur sers le même sourire aimable, tu retraverses le même décor minable et tu te remets à la même place que d'habitude pour surveiller la salle. Derrière toi, un serveur récupère le même vieux beurre de l'assiette d'un client et le remet dans la boîte à beurre. C'est plus que du déjà-vu...



C'est la période des élections. Une serveuse sert trois tables différentes en même temps. Les clients à chaque table portent des badges de soutien à trois partis politiques différents. À chaque table, elle fait l'éloge du programme et du candidat du parti politique concerné. À chaque table, les clients sont contents et lui laissent un bon pourboire. La serveuse, elle, ne votera probablement pas.

Un soir le plongeur ne se pointe pas. La vaisselle commence à s'empiler. Un des cuisiniers essaie de lancer le lave-vaisselle et se rend compte qu'il ne fonctionne pas. La manette est cassée et les fils sont coupés. Personne n'entendra plus jamais parler de ce plongeur.

Y en a marre ! Ce sera le dernier client chiant.  
Le dernier trou du cul de gérant. La dernière  
engueulade avec un collègue. Le dernier plat  
puant de moules. La dernière fois que tu te brûles  
ou te coupes parce que tu es dans le speed. La  
dernière fois que tu te promets  
que tu donnes ta démission  
demain et que tu te retrouves  
à promettre la même chose,  
deux semaines plus tard.

Un restaurant est un endroit misérable

Même les restaurants qui font des pubs branchées dans le journal, qui servent uniquement de la nourriture biologique, sans gras ou végétalienne, qui proposent une ambiance cool avec de beaux dessins sur les murs ; tous ces restaurants ont des cuisiniers, des serveuses et des plongeurs qui croulent sous le stress, la déprime et l'ennui et qui ont envie d'autre chose.



« C'est seulement lorsque le quotidien de la lutte des classes explose dans une action violente contre la bourgeoisie (balancer un contremâitre par la fenêtre, se battre contre la police sur un piquet de grève, etc.), activité qui requiert l'exercice manifeste de leurs énergies créatives, que les travailleurs se ressentent eux-mêmes en tant qu'êtres humains. Alors, le retour du piquet de grève à une lutte de classe plus discrète est encore plus frustrant que si la grève n'avait jamais eu lieu. Le développement moléculaire de ces offensives et retraites ne peut s'enflammer que lors de la révolution qui permettra à la classe des travailleurs de se servir de ses énergies créatives non seulement en détruisant les anciennes relations de production mais aussi en établissant de nouveaux liens sociaux d'un caractère positif et créatif. »

Ria Stone.

Les syndicats devinrent des négociateurs institutionnalisés entre le patronat et les travailleurs. Ils luttent pour maintenir cette position. Ils organisent les travailleurs et nous encadrent dans la mobilisation. Ils ont besoin des cotisations et des conventions. Mais lorsque le mécontentement des travailleurs leur échappe, ils le répriment. Ils forment une bureaucratie qui veut se maintenir en place. Les travailleurs d'aujourd'hui veulent peut-être être dans des syndicats, de la même façon que nous voudrions d'un bon avocat, mais nous ne voyons pas les syndicats comme étant des nôtres et nous sommes souvent sceptiques envers eux comme nous le serions envers des politiciens ou des sectes gauchistes.

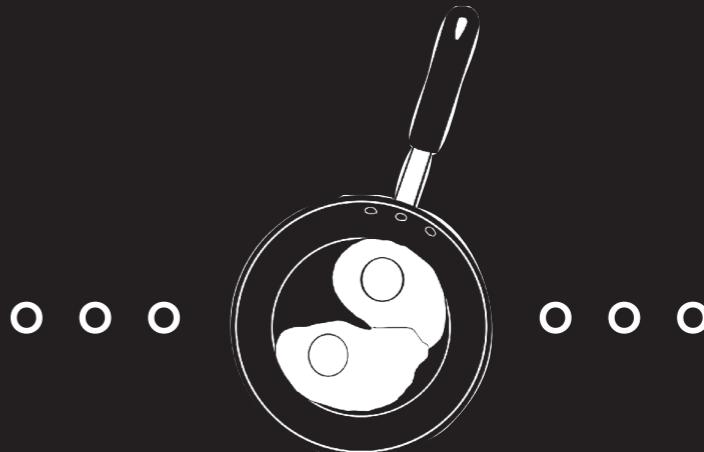
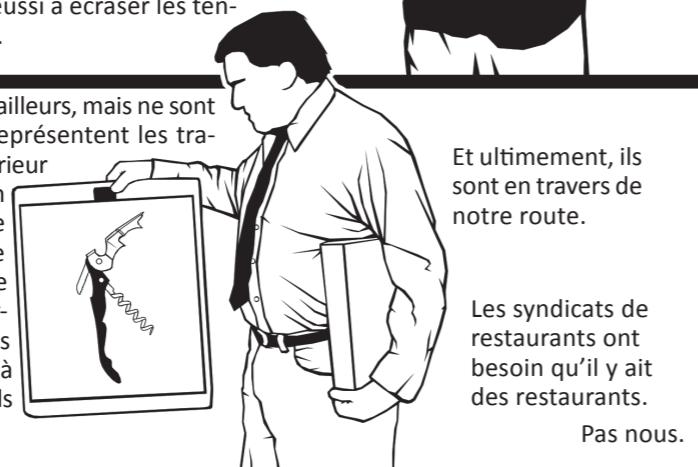


Le phénomène syndical ne s'est pas manifesté qu'une fois dans l'histoire. Il s'agit d'une dynamique que nous pouvons voir dans les luttes encore et encore. Le temps passe et de nouvelles générations de travailleurs s'organisent en syndicats. Des groupes de base changent les syndicats de l'intérieur. Des nouveaux dirigeants syndicaux radicaux remplacent les vieilles branches, mais lorsque ils sont placés dans les mêmes positions et sous les mêmes pressions, ils réagissent de la même manière. La bureaucratie est rajeunie. Parfois, la lutte pour « réformer nos syndicats » prend même la place de la lutte contre le patronat. Et pendant ce temps, la production continue d'engendrer des profits.

50

Toutes ces choses arrivent aussi dans les syndicats de la restauration, mais la plupart du temps les propriétaires de restaurant ont facilement réussi à écraser les tentatives de création de syndicat.

Les syndicats sont construits par les travailleurs, mais ne sont pas les travailleurs. Les syndicats ne représentent les travailleurs qu'en tant qu'employés à l'intérieur du processus de travail. Ils peuvent bien déclencher la grève et même enfreindre la loi, mais il n'en demeure pas moins que leur point de départ et leur finalité est que nous soyons au travail. Ils peuvent à certains moments et à certains endroits nous aider à gagner de meilleurs salaires et à améliorer nos conditions. Mais souvent, ils s'opposent aussi à des luttes modérées.



# COMMENT EST ORGANISÉ UN RESTAURANT

« On ne saurait faire une omelette sans casser des œufs... »

Maximilien Robespierre.

D'abord, les travailleurs de la restauration ont lutté pour la journée de 10 heures, la semaine de 6 jours et, aux États-Unis, pour mettre fin au « vampire system » (pour obtenir un emploi, les travailleurs devaient dépenser beaucoup d'argent dans le café ou payer un pot-de-vin au boss). Les luttes de ces travailleurs ont pris beaucoup de formes différentes. Il y avait les syndicats « corporatistes » qui ne tentaient de syndiquer que les serveurs et les cuisiniers. Il y avait les syndicats « de branche », qui concernaient toutes les personnes travaillant dans les restaurants et les hôtels. Quelques-uns, comme l'Industrial Workers of the World, refusaient même de signer des contrats avec l'employeur. Des actions étaient également menées par des travailleurs qui ne faisaient partie d'aucune organisation.

Les employeurs ont d'abord combattu les syndicats, en employant des briseurs de grève, en engageant des malfrats et la police pour casser la gueule aux travailleurs en grève – craignant qu'une quelconque représentation des employés ne vienne couper dans leurs profits. À mesure que les syndicats se développèrent, les employeurs furent forcés de négocier avec eux. Les employeurs utilisèrent ceci à leur propre avantage.

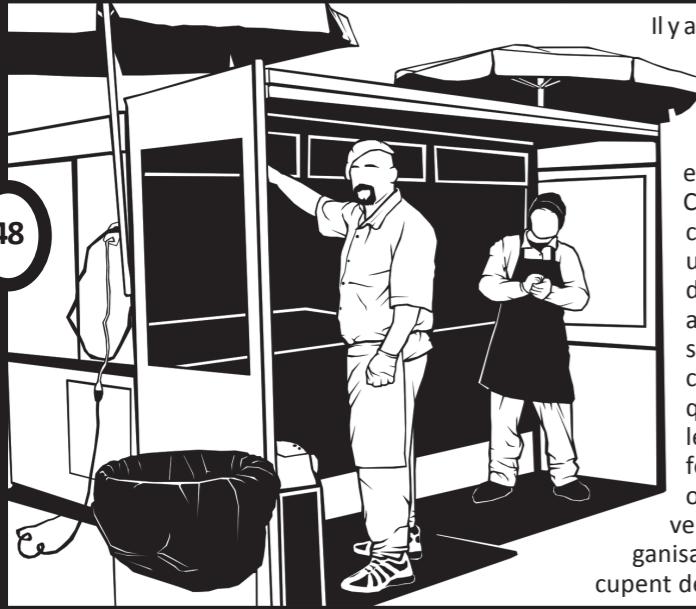
Aux États-Unis, se joindre à un syndicat est devenu un droit protégé dans plusieurs États. Les procédures de négociations ont été écrrites dans la loi. Les représentants des travailleurs reconnus. Une importante quantité de gains a été obtenue.

Les cotisations syndicales ont été prélevées directement sur la paie des travailleurs. Il s'agissait au départ de faciliter l'organisation de tous les travailleurs d'une même entreprise, mais cela a servi aussi à diminuer le contrôle que les travailleurs avaient sur le syndicat. Les syndicats développèrent une bureaucratie de permanents payés et de délégués. Être rémunéré par le syndicat leur permettait de négocier sans être harcelés ou virés par les patrons. Mais cela signifiait aussi qu'ils ne pouvaient être facilement contrôlés par les travailleurs. Les permanents syndicaux ne sont plus des travailleurs. Ils ont des intérêts différents voire opposés à ceux des travailleurs. Les conventions collectives, qui furent difficilement gagnées, permettaient souvent d'obtenir des gains réels pour les employés. Les employeurs concédèrent de meilleurs salaires, plus de sécurité de l'emploi, de meilleures conditions de travail en échange de la garantie de ne pas faire grève. Les patrons acceptèrent de payer plus et de céder une partie de leur contrôle, afin de maintenir une production ininterrompue. On a alors attribué au syndicat le rôle de faire respecter ce deal par les travailleurs.



Quand nos luttes contre les restaurants deviennent plus dures et que nous cherchons à être plus visibles, c'est là qu'arrivent les syndicats. Les travailleurs de la restauration ont toujours été majoritairement non-syndiqués. Là où les syndicats ont existé, ils ont suivi le même chemin que les syndicats dans d'autres industries, mais avec moins de succès.

48



Il y a une grande rotation du personnel dans les restaurants. Les gens n'y restent souvent que quelques mois. Les restaurants emploient beaucoup de jeunes qui ne recherchent qu'un emploi à temps partiel ou temporaire. Ces boulots ne sont pas attrayants et ceux qui les font recherchent toujours un meilleur travail. Cela rend la création de syndicats stables très difficile. C'est autant la conséquence de la désorganisation syndicale dans ce secteur que sa cause. C'était le cas des industries avant que les syndicats se répandent. Dans les entreprises où les travailleurs sont fortement syndiqués, les employeurs ont plus de difficultés à faire ce qu'ils veulent : embauches, licenciements, organisation du travail... Ces travailleurs s'occupent de défendre ces acquis.



Les restaurants sont là où se situe la demande, comme d'autres industries des services. Ils ne sont concentrés ni dans une zone industrielle particulière ni dans une région précise. Les travailleurs de restaurant sont partout, travaillant pour des milliers de patrons de petits restaurants, et non pas pour quelques gros bonnets. Cela signifie que nous avons des milliers de griefs différents et qu'il n'est pas facile de s'organiser ensemble.

Aussi, bien qu'il y ait des restaurants partout et qu'ils constituent une portion significative de l'activité économique, ils ne représentent pas un secteur décisif. Si un restaurant entre en grève, il ne créera pas d'effet de vague perturbant d'autres sphères de l'économie. Si les routiers entrent en grève, non seulement les affaires de la compagnie de transport en seront perturbées, mais aussi les épiceries, les centres commerciaux et toute autre boîte dépendant de ce que les camions transportent. Si un restaurant entre en grève, le premier effet est que les autres restaurants du secteur feront de meilleures affaires. Cela nous met dans une position de faiblesse et les patrons accordent moins facilement des augmentations de salaires qu'il est possible d'obtenir par la grève dans d'autres secteurs.

## QU'EST-CE QU'UN RESTAURANT ?

« Un repas gratuit, ça n'existe pas. »

Popularisé par Milton Friedman.

5



## LES SYNDICATS

« La représentation ouvrière s'est opposée radicalement à la classe. »

Guy Debord.

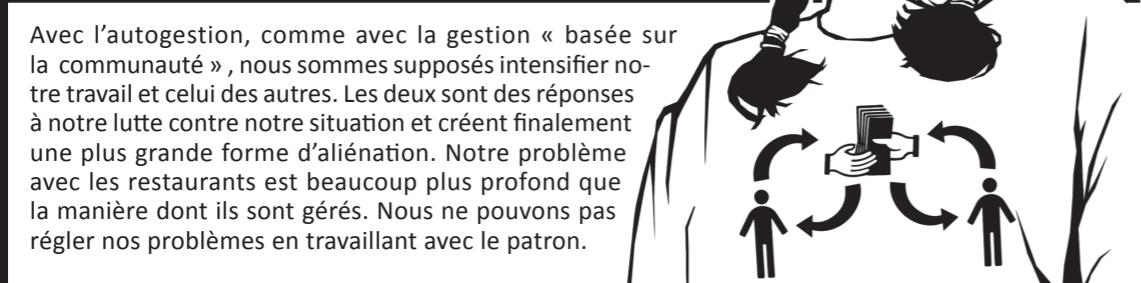


Plus commune que l'autogestion, il existe une gestion qui répond aux luttes des travailleurs, en essayant de créer une sorte de communauté à l'intérieur du restaurant. Les patrons savent que des employés réunis à l'intérieur d'un même restaurant vont former des groupes. Au lieu de favoriser l'isolement et les préjugés entre les travailleurs, ils encouragent la communauté – une communauté qui inclut aussi la gestion du restaurant. Tout particulièrement dans les petits restaurants, où les employés peuvent avoir des liens de parenté avec le patron. Le patron peut expliquer à quel point les affaires sont dures, surtout pour une petite entreprise indépendante comme la sienne. Le patron peut être gay ou bien une femme ou encore issu d'une « minorité ethnique » et essayer de créer une sorte de communauté basée sur cette identité. Un restaurant peut aussi ne pas vendre certaines marques, ou seulement de la bouffe « équitable », bio ou végétarienne.



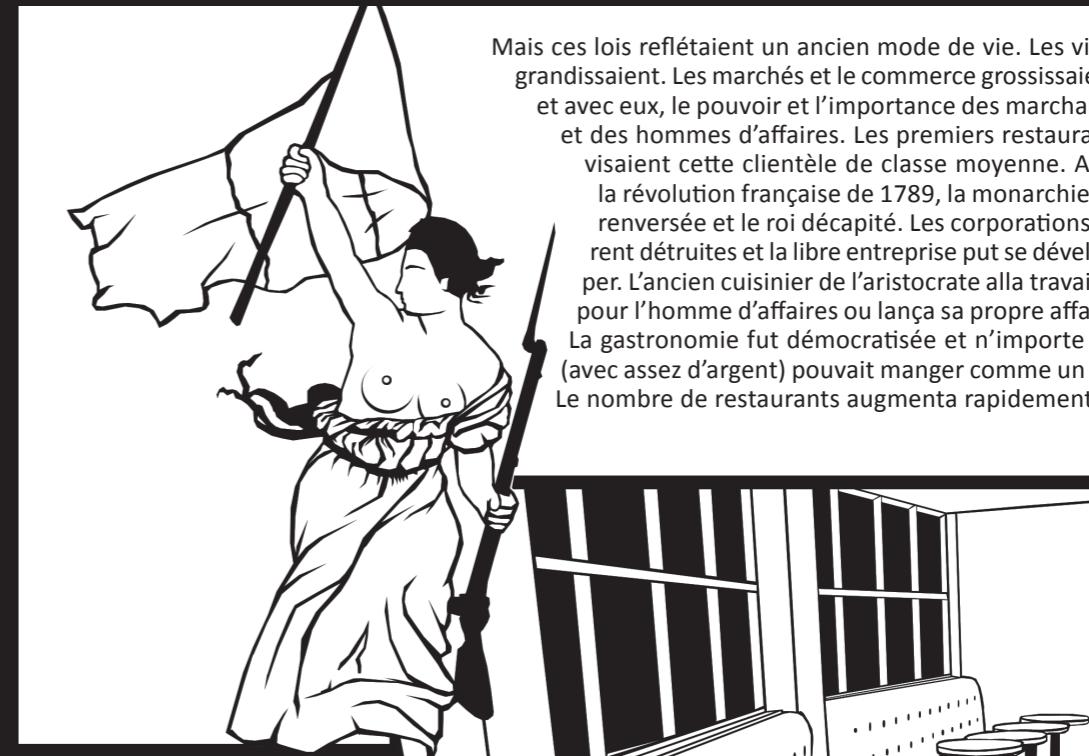
46

Peu importe la communauté, sa fonction est d'apaiser la lutte des classes. L'idée est qu'au lieu de simplement lutter pour nos propres intérêts, ce qui nous amènerait naturellement en conflit avec le patron, nous devrions prendre le point de vue du patron en compte. Nous pouvons avoir des problèmes, mais le patron a aussi des problèmes. Nous devrions en venir à un genre de compromis. Ce compromis finit toujours de la même façon : nous qui travaillons pour eux. Contrairement à l'utilisation des pourboires, c'est une façon purement idéologique de lier les travailleurs au travail mais reste cependant moins efficace. Un employeur n'a jamais autant de contrôle sur ses employés que lorsque ceux-ci croient qu'ils travaillent pour une juste cause.



Avec l'autogestion, comme avec la gestion « basée sur la communauté », nous sommes supposés intensifier notre travail et celui des autres. Les deux sont des réponses à notre lutte contre notre situation et créent finalement une plus grande forme d'aliénation. Notre problème avec les restaurants est beaucoup plus profond que la manière dont ils sont gérés. Nous ne pouvons pas régler nos problèmes en travaillant avec le patron.

Mais ces lois reflétaient un ancien mode de vie. Les villes grandissaient. Les marchés et le commerce grossissaient, et avec eux, le pouvoir et l'importance des marchands et des hommes d'affaires. Les premiers restaurants visaient cette clientèle de classe moyenne. Avec la révolution française de 1789, la monarchie fut renversée et le roi décapité. Les corporations furent détruites et la libre entreprise put se développer. L'ancien cuisinier de l'aristocrate alla travailler pour l'homme d'affaires ou lança sa propre affaire. La gastronomie fut démocratisée et n'importe qui (avec assez d'argent) pouvait manger comme un roi. Le nombre de restaurants augmenta rapidement.



7

Dans un restaurant, un plat pouvait être servi à n'importe quelle heure et à n'importe qui pouvant se le permettre. Les clients s'asseyaient à une table individuelle et avaient le choix entre différents plats préparés. Les restaurants se développèrent rapidement en taille et en complexité, ajoutant un menu fixe avec plusieurs sortes de mets et de boissons. Tandis que le nombre de restaurants augmentait, les tavernes, les bistrots, et les cafés se mirent de plus en plus à les imiter.

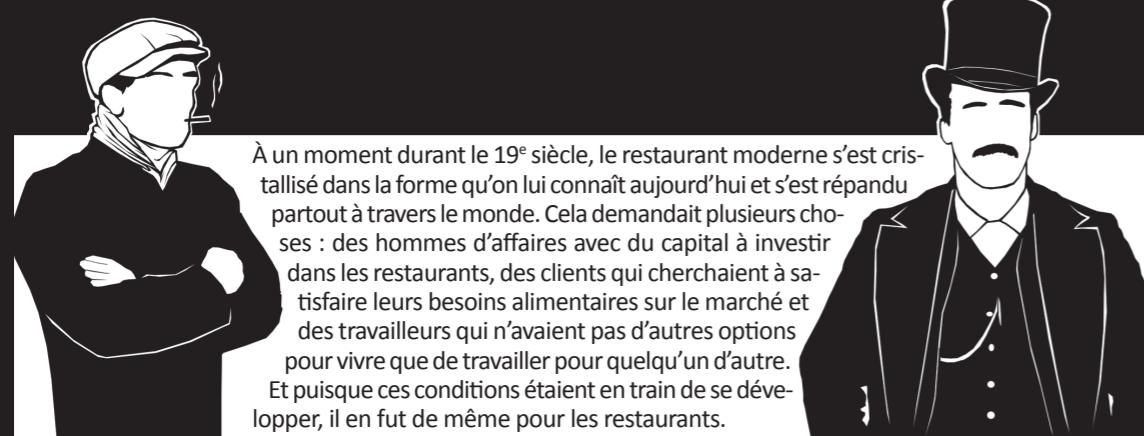


La croissance de la restauration était liée à la croissance du marché. Les besoins qui étaient autrefois comblés par une relation directe de domination (entre le seigneur et ses serviteurs) ou une relation privée (au sein de la famille) étaient maintenant assouvis par le marché. Ce qui était autrefois une relation d'oppression directe était devenu une relation entre acheteur et vendeur. Une expansion similaire du marché a aussi eu lieu un siècle plus tard avec le développement des fast-foods. Quand les femmes ont quitté la maison pour le marché du travail dans les années 1950, plusieurs des tâches qui leur étaient auparavant dévolues ont été transférées vers le marché. Les fast-foods se sont développés rapidement et on s'est mis à recevoir un salaire pour ce qui était autrefois considéré comme une tâche domestique.

8



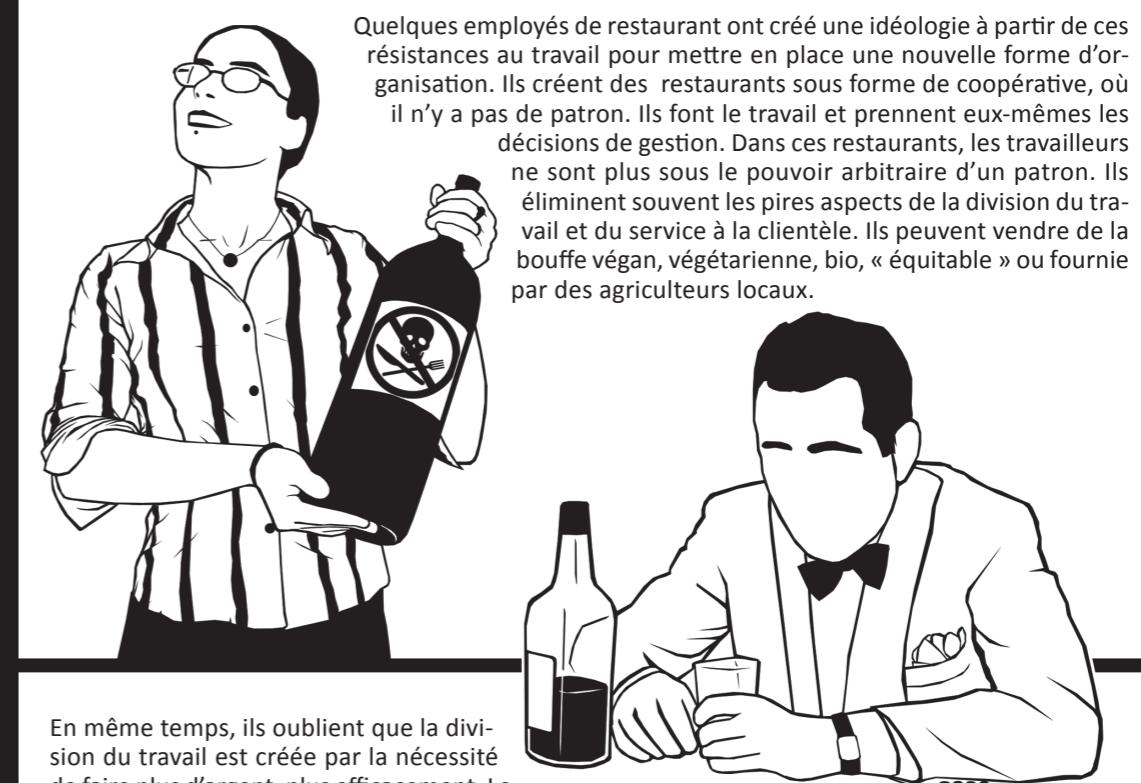
Le 19<sup>e</sup> siècle a porté la révolution industrielle. Les machines révolutionnèrent la façon dont tout était fabriqué. Alors que les méthodes de production agricole devenaient plus efficaces, les paysans ont été sortis des campagnes et ont rejoint les anciens artisans dans les villes pour former la classe ouvrière. Ils n'avaient pas d'autre choix pour gagner de l'argent que de travailler pour quelqu'un d'autre.



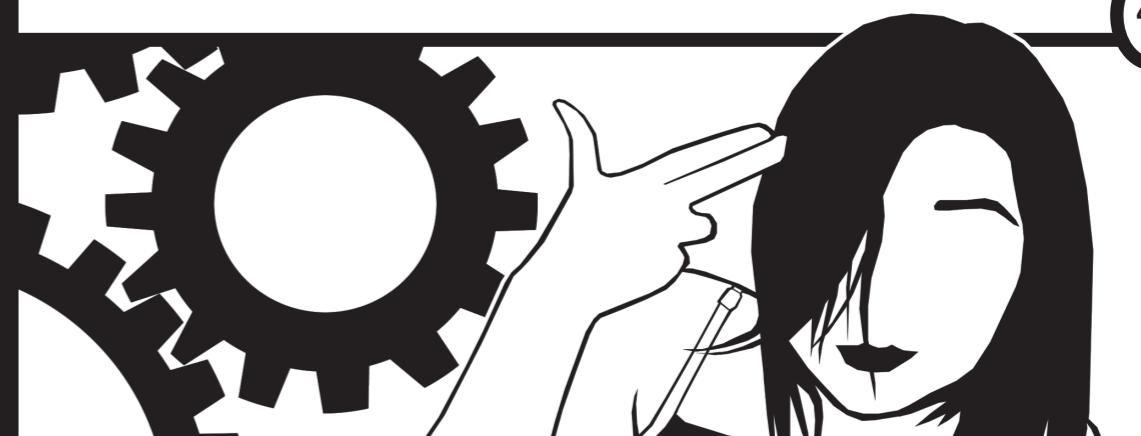
A un moment durant le 19<sup>e</sup> siècle, le restaurant moderne s'est cristallisé dans la forme qu'on lui connaît aujourd'hui et s'est répandu partout à travers le monde. Cela demandait plusieurs choses : des hommes d'affaires avec du capital à investir dans les restaurants, des clients qui cherchaient à satisfaire leurs besoins alimentaires sur le marché et des travailleurs qui n'avaient pas d'autres options pour vivre que de travailler pour quelqu'un d'autre. Et puisque ces conditions étaient en train de se développer, il en fut de même pour les restaurants.



Quelques employés de restaurant ont créé une idéologie à partir de ces résistances au travail pour mettre en place une nouvelle forme d'organisation. Ils créent des restaurants sous forme de coopérative, où il n'y a pas de patron. Ils font le travail et prennent eux-mêmes les décisions de gestion. Dans ces restaurants, les travailleurs ne sont plus sous le pouvoir arbitraire d'un patron. Ils éliminent souvent les pires aspects de la division du travail et du service à la clientèle. Ils peuvent vendre de la bouffe végan, végétarienne, bio, « équitable » ou fournie par des agriculteurs locaux.



En même temps, ils oublient que la division du travail est créée par la nécessité de faire plus d'argent, plus efficacement. Le patron n'est pas un connard sans raison. Le patron est soumis à une forte pression qui vient de l'extérieur du restaurant. Il doit garder son argent en circulation, en faisant plus d'argent : il doit être compétitif et faire du profit, sans quoi son affaire ne survivra pas. Les travailleurs de ces restaurants collectifs, comme dans les entreprises familiales, n'ont pas éliminé le patron, ils ont simplement fusionné le rôle de patron et celui de travailleur. Peu importent leurs idéaux, le restaurant est toujours pris dans l'économie. Le restaurant ne peut continuer à exister qu'en faisant du profit. Le travail est toujours aussi stressant et répétitif, seulement, maintenant les employés sont eux-mêmes les gérants. Ils doivent s'imposer le travail à eux-mêmes et aux autres. Cela signifie que les employés de restaurants autogérés doivent souvent travailler plus longtemps et plus dur. Ils sont payés encore moins que ceux de restaurants classiques, sinon les restaurants autogérés ne feraient pas de profit et ne survivraient pas longtemps.



45

Notre combat contre le travail est aussi une lutte contre la manière dont le travail est organisé – contre la division du travail et la hiérarchie. Au niveau le plus élémentaire, nous avons souvent de l'intérêt pour le travail des autres. Par exemple, dans les moments plus calmes, une serveuse va préparer de la nourriture simple en cuisine tandis que le plongeur posera parfois des questions sur les différentes sortes de vins. Le processus de travail étant si morcelé et spécialisé, nous le vivons de manière étrange et irréelle, et nous voulons aller au-delà de ça.

Avant de pouvoir nous regrouper, nous devons nous traiter en égaux. Cela contribue à détruire les divisions entre les travailleurs spécialisés et non spécialisés ainsi que la hiérarchie entre les employés.



44

Ceci est une source constante de conflit, mais qui est assez facilement récupérable. Souvent, le patron acquiescera simplement à notre désir de tout faire fonctionner nous-mêmes. Plus le restaurant est désorganisé et inefficace, plus cela se produit. Il laissera l'hôtesse s'occuper des clients problématiques. Il n'achètera pas assez de fournitures et ne réparera pas les machines : nous devrons le faire nous-mêmes. Il laissera une cuisinière se démerder seule avec dix commandes, ou un serveur avec dix tables à la fois, en disant : « Tu t'arranges. » Et nous devons nous mettre nous-mêmes la pression au lieu d'être mis directement sous pression par le patron. En fait, l'employé modèle aura intériorisé le rythme de production et sera capable de se mettre suffisamment la pression pour que la direction n'ait pas à le faire. Dans ces situations nous essayons de nous entraider et de nous filer des coups de main les uns les autres – notre solidarité avec nos collègues est utilisée contre nous et devient une façon de nous faire travailler encore plus.

Dans chaque restaurant, les travailleurs sont censés être capables d'organiser eux-mêmes le travail, dans une large mesure. Nous sommes capables de hiérarchiser les tâches, de communiquer et de nous coordonner avec les autres employés. Dans de plus petits restaurants, le patron va parfois même s'absenter et nous devons alors tout prendre en charge nous-mêmes. Cela veut dire que notre ressentiment envers le travail prend souvent une forme de critique sur la manière dont le restaurant est géré. Nous nous plaindrons que le propriétaire du restaurant « n'a aucune classe » d'acheter des ingrédients si bon marché ou de servir de la nourriture presque pourrie. Nous imaginons ce qui pourrait être différent si c'était nous qui gérons l'endroit. Nous développons nos propres idées sur la façon de cuisiner et servir la nourriture, sur le prix des repas...

## LE PROCESSUS DE PRODUCTION

« L'argent est comme un bras ou une jambe – utilise-le ou perds-le. »

Henry Ford.

9

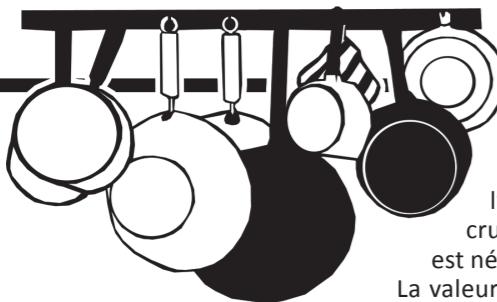


Les clients ne voient dans le restaurant qu'un repas – de la nourriture préparée et prête à être mangée sur place. Ils y voient aussi un endroit pour sortir et se socialiser – un espace semi-public, un endroit pour faire des affaires, pour fêter un anniversaire, pour se donner rendez-vous. Les clients achètent la nourriture, mais ils paient aussi pour l'atmosphère, la culture, l'expérience d'un repas au restaurant. Les clients aiment les restaurants. Ce sont les consommateurs.



10

Le propriétaire du restaurant est le vendeur. Il est en charge du processus de production et ce qu'il a à vendre forme la demande du consommateur. Le propriétaire n'est pas en affaires par désir de nourrir les gens. Il est là pour faire de l'argent. Peut-être que le propriétaire était un chef ou une serveuse qui a gravi les échelons. Peut-être qu'il est né dans l'argent et n'a aucune expérience en restauration. Dans tous les cas, quand il démarre sa propre affaire, le propriétaire de restaurant veut une chose : faire de l'argent.



Il achète des fours, des réfrigérateurs, des casseroles, des verres, des serviettes, des couteaux, des planches à découper, de l'argenterie, des tables, des chaises, de l'alcool, de l'équipement de nettoyage, de la nourriture crue, des conserves, des huiles, des épices et tout ce qui est nécessaire pour faire fonctionner un restaurant moderne. La valeur de ces choses est déterminée par le temps de travail nécessaire à leur fabrication. Quand on les utilise, leur valeur est intégrée dans la valeur du repas.

## TRAVAILLEURS, MANAGEMENT ET AUTOGESTION

« La société de classes a une endurance incroyable, une grande capacité à faire face à la "subversion" en faisant des icônes de ses iconoclastes et à tirer de la substance de ceux qui voudraient l'attaquer. »

Maurice Brinton.



43

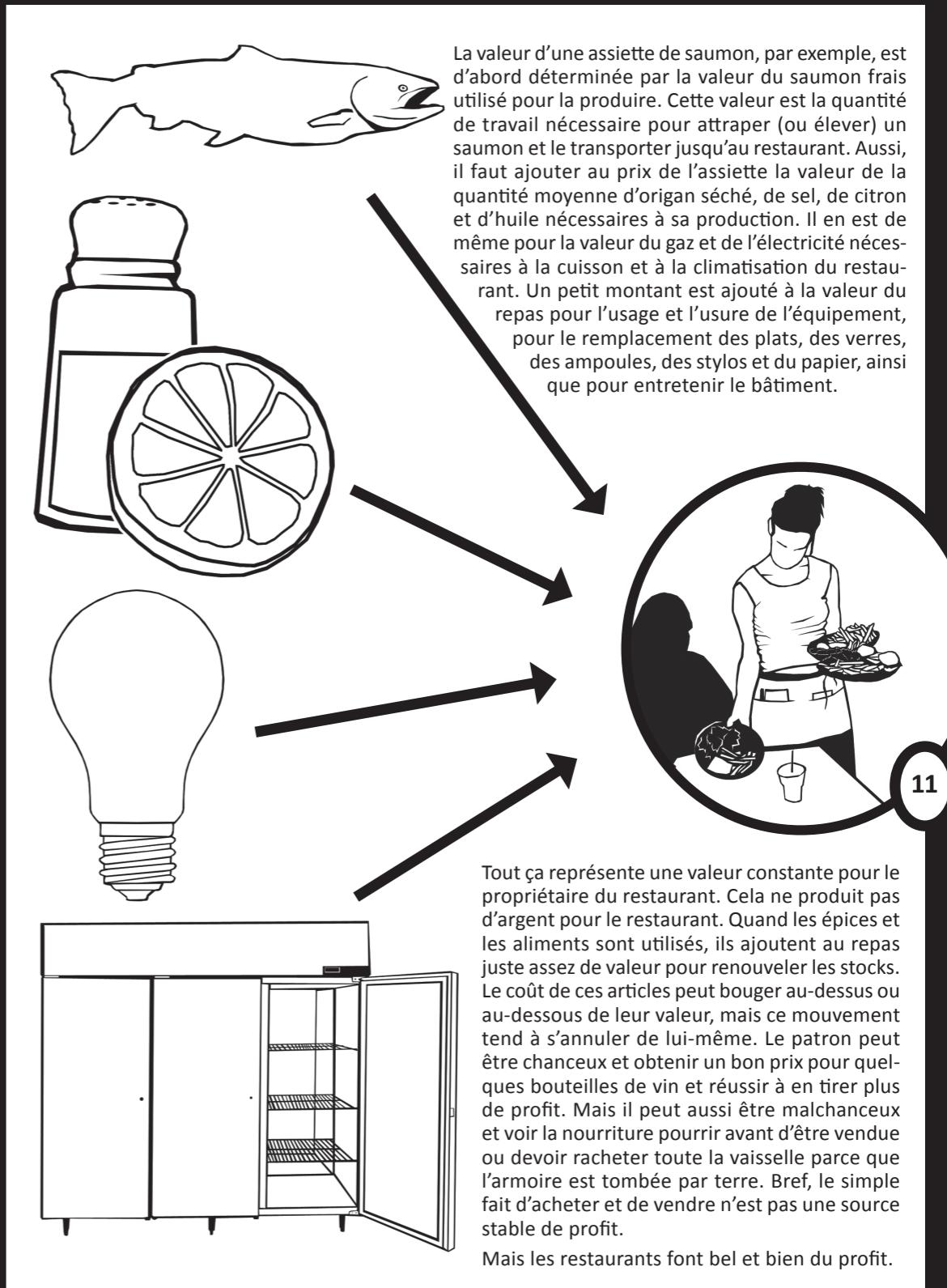
Le fait que ces regroupements de travailleurs et la « culture » qu'ils ont créée soient basés sur le processus de travail signifie que le patron peut miner ces groupes en changeant ce processus de travail. Il peut introduire un système informatique qui transmettra directement les commandes aux cuisines afin de diminuer les communications. Il peut changer les horaires afin de mettre certains employés sous contrôle et augmenter ainsi la surveillance. Il peut changer les tâches attribuées à certains employés, en leur donnant plus de responsabilités et ainsi chercher leur sympathie. Il peut inciter les clients à donner leur avis sur le service, offrir des repas aux employés comme récompense, rajouter des tâches d'inventaire, ou bien virer les gens. En changeant le fonctionnement du restaurant, il peut changer les moyens de communication et de socialisation et freiner la résistance au travail. La nouvelle organisation forme alors la base pour de nouveaux regroupements et une nouvelle résistance. En général, plus consciente est devenue notre solidarité, plus elle est difficile à détruire.



42

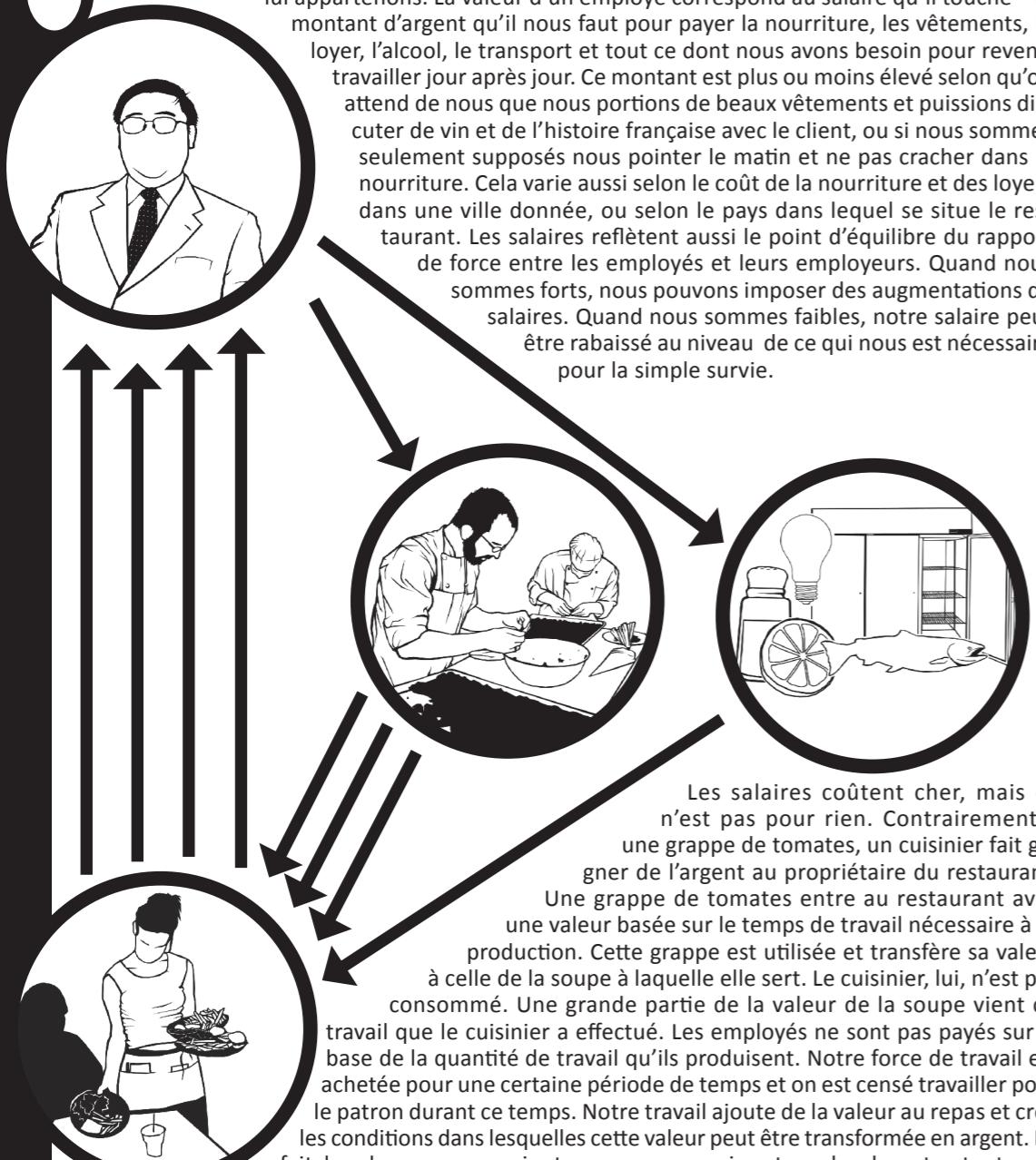
Le patron a le processus de production, l'argent. Il peut compter sur le poids des préjugés, de l'habitude, de l'isolement, de l'inertie des travailleurs. Et, en dernier recours, il a pour lui la loi et la police.

Nous ne pouvons compter que sur nous-mêmes.



12

À part le matériel de base, la nourriture, les outils et les machines nécessaires pour un restaurant, le propriétaire a besoin de quelqu'un pour mettre tous ces éléments en marche – il a besoin d'employés. Pour le propriétaire, les employés sont simplement une autre partie de son investissement. Il achète notre aptitude à travailler et, pour une période de temps déterminée, nous lui appartenons. La valeur d'un employé correspond au salaire qu'il touche – le montant d'argent qu'il nous faut pour payer la nourriture, les vêtements, le loyer, l'alcool, le transport et tout ce dont nous avons besoin pour revenir travailler jour après jour. Ce montant est plus ou moins élevé selon qu'on attend de nous que nous portions de beaux vêtements et puissions discuter de vin et de l'histoire française avec le client, ou si nous sommes seulement supposés nous pointer le matin et ne pas cracher dans la nourriture. Cela varie aussi selon le coût de la nourriture et des loyers dans une ville donnée, ou selon le pays dans lequel se situe le restaurant. Les salaires reflètent aussi le point d'équilibre du rapport de force entre les employés et leurs employeurs. Quand nous sommes forts, nous pouvons imposer des augmentations de salaires. Quand nous sommes faibles, notre salaire peut être rabaisé au niveau de ce qui nous est nécessaire pour la simple survie.



nomme « plus-value », est le moyen par lequel un restaurant fait de l'argent. À travers les loyers, les licences d'alcool et autres taxes, et les amendes, les propriétaires du bâtiment et les différentes institutions gouvernantes prennent aussi une partie de cette plus-value.

Ces affinités participent aussi de l'ambiance générale du restaurant. Si nous sommes faibles, la culture d'entreprise dans la restauration sera alors assez proche de l'idéal d'individus séparés et étriqués. Le travail devient absolument misérable. Dans ce cas, le désir d'échapper au travail peut aussi être un désir d'échapper à ses collègues. Si nous sommes forts, nous pouvons rendre le travail beaucoup moins misérable. Quand la patronne ne regarde pas, les cuisiniers vont faire de la bouffe pour les serveuses, qui elles-mêmes volent parfois de l'alcool pour la cuisine. On se prévient quand le patron arrive et on se fout de sa gueule quand il est parti.

41

Ces groupes informels étant intégrés dans le processus même du travail, ce sont souvent les travailleurs qui connaissent le mieux l'ambiance et l'organisation du travail dans le restaurant qui instaurent la « culture » de travail. Il peut s'agir de ceux qui ont le plus d'ancienneté dans la boîte, ou qui ont bossé le plus longtemps dans l'industrie de la restauration. Souvent, le meilleur moment pour cultiver un cynisme sain chez un nouveau collègue est quand vous lui expliquez comment ça tourne.



Ce qui cimente ces groupes informels est la lutte contre le travail. Lorsque, alors que nous devrions travailler, nous plaisantons, disons du mal du patron, grugeons pour rendre le travail plus facile, piquons à plusieurs dans la réserve, nous créons des liens de confiance, de complicité et une culture de solidarité entre nous. Cette communauté de lutte entame les profits du patron, mais elle tend aussi à effacer les divisions et les hiérarchies créées par le processus de production. Il s'agit de la base indispensable à toute lutte plus significative contre la direction.

Le lieu de travail est là non seulement pour produire de l'argent pour le patron, mais aussi pour produire des employés de restaurant qui sont isolés les uns des autres, en compétition, méfiants, inquiets pour leur travail et qui ne considèrent que les solutions individuelles à leurs problèmes. Mais ce n'est qu'un idéal auquel le patron aspire. Il n'y parvient jamais complètement parce que notre activité tend à pousser dans la direction opposée.

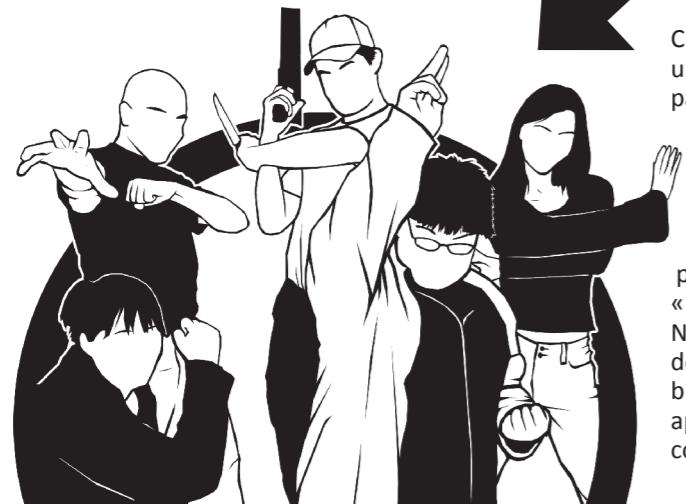


Les restaurants nous rassemblent avec d'autres employés sur un même lieu de travail. Le processus de travail en soi exige que nous coopérons et communiquons avec d'autres employés. Nous nous passons des assiettes, nous transférons les commandes de nourriture et de boissons, nous estimons ensemble quels clients doivent régler leur addition afin de libérer leurs tables.

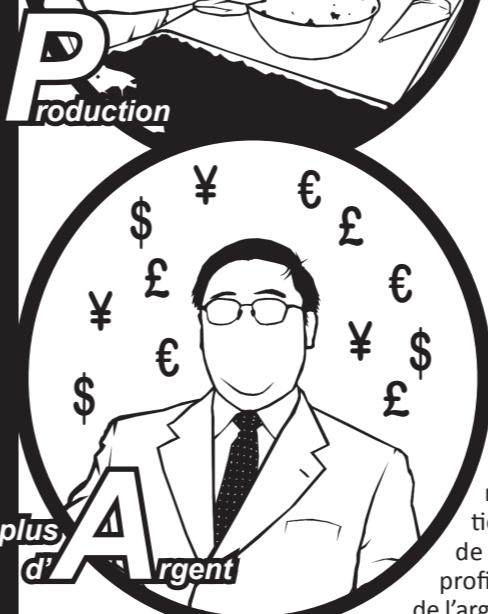
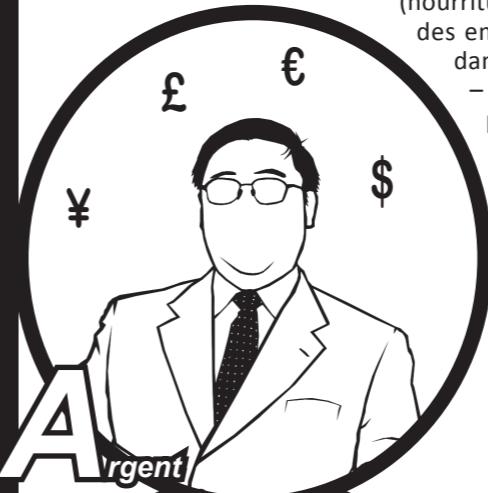


Ces conversations mènent à d'autres plus intéressantes. Tout le monde cherche à trouver des façons de rendre le travail moins ennuyeux ou stressant. On se raconte des blagues, on fait frire des tablettes de chocolat, on jongle avec des fruits, on tambourine sur le lave-vaisselle et on se paye la tête des clients.

40



Ces moments de rigolade mènent à une coopération plus sérieuse. Nous passons beaucoup de temps avec nos collègues et en apprenons beaucoup les uns sur les autres. Entre les rushs, on parle de nos problèmes au travail, dans notre vie personnelle ou de nos problèmes de papiers. Nous ne formons plus une « collection » d'individus séparés. Nous formons des groupes informels de travailleurs capables d'agir ensemble. Nous sortons prendre un verre après le boulot. Au travail, nous nous couvrons les uns les autres.



L'entrepreneur commence avec de l'argent. Il achète des biens (nourriture, épices, machines et outils, et aussi la force de travail des employés). Ces derniers sont ensuite mis en mouvement dans le processus de production, qui crée une marchandise – le repas – vendue immédiatement au client. Le client paie plus que l'investissement d'origine. Cet argent-là est alors réinvesti et le circuit recommence depuis le début. C'est en réinvestissant son capital à travers le processus de production que le propriétaire le fait augmenter.



M  
archandises



M  
archandises  
qui valent plus

13

Ce mouvement du capital est la raison d'être des restaurants. Il donne aux restaurants leurs formes et priorités particulières. Ce qui compte n'est pas qu'un restaurant produise de la nourriture, mais qu'il produise de la plus-value et du profit. Le restaurant est un processus de production qui génère de l'argent pour le patron qui, lui, en veut le plus possible. Souvent, la sécurité, la propreté et même les considérations légales sont mises de côté pour faire plus de profit.

Le restaurant représente quelque chose de très différent pour les travailleurs et travailleuses. Nous ne travaillons pas dans un restaurant parce que nous voulons le faire. Nous y sommes obligés. Nous n'avons aucun autre moyen pour subvenir à nos besoins que de vendre notre force de travail à quelqu'un d'autre – par exemple à un propriétaire de restaurant. Nous ne préparons pas à manger parce que nous aimons préparer à manger ou parce que nous voulons le faire pour tel ou tel client.

Quand nous nettoyons le sol ou ouvrons les bouteilles de vin, nous ne sommes pas en train de satisfaire un besoin, de donner un sens à notre vie. Nous sommes simplement en train d'échanger notre temps pour un salaire. C'est ce que le restaurant représente pour nous.



14

Notre temps et notre activité dans le restaurant ne sont les nôtres – ils appartiennent à l'entreprise. Même si tout dans le restaurant ne bouge et fonctionne que grâce à nous, le restaurant est quelque chose qui nous est extérieur et hostile. Plus dur nous trav allons, plus le restaurant fait de l'argent. Moins nous sommes payés, plus le restaurant fait du profit. Il est rare que les travailleurs d'un restaurant puissent manger régulièrement dans le restaurant où ils travaillent. Il est fréquent que nous transportions toute la soirée des plats de nourriture exquise, sans avoir rien d'autre dans l'estomac qu'un bout de pain et du café. Un restaurant ne peut pas fonctionner sans travailleurs, mais il y a un conflit permanent entre les travailleurs et leur travail. Le simple fait de tenir tête nous place en situation de combat contre le processus de production. Lorsque nous reprenons notre souffle pendant le rush du dîner, nous ralentissons la production d'un repas. Lorsque nous volons de la nourriture, que nous nous esquivons, ou que nous restons simplement à parler avec les collègues, nous bloquons encore plus le processus de production. Le gérant, qui représente ce processus de production, nous force toujours à aller plus vite. Il nous engueule si nous prenons une pause un instant, ou même si nous prenons simplement le temps de bien faire les choses, ou si nous faisons des erreurs parce que nous sommes fatigués. Nous en venons à détester le travail et à détester le patron. La lutte entre les travailleurs et les gérants fait autant partie du restaurant que la nourriture, le vin, les tables, les chaises et les sachets de sucre.

## LES TRAVAILLEURS SE RASSEMBLENT

« Les gens regroupés sur un même lieu de travail vont se parler beaucoup plus facilement que les habitants d'un même quartier. »

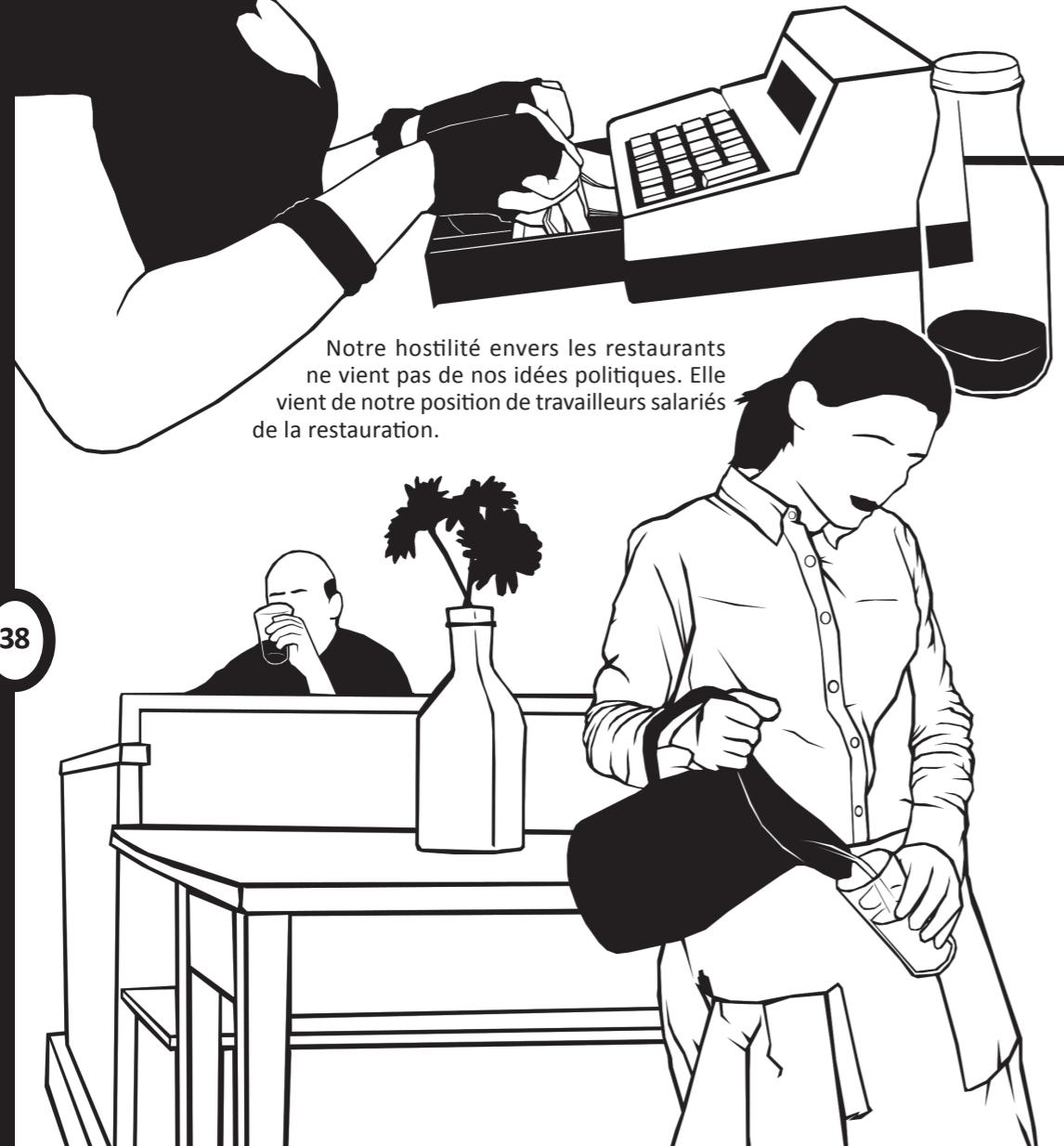
Stan Weir.



39



Notre lutte contre le travail en restauration est bien plus fondamentale que nous ne l'imaginons. Presque tout le monde vole à son travail. Même ceux qui ne sont pas communistes. Même ceux qui votent pour les partis politiques défendant tous le droit sacré de la propriété privée. Et même les travailleurs qui ont de la sympathie pour le patron et qui espèrent que le restaurant fera beaucoup d'argent, se débrouilleront pour alléger leurs tâches, ce qui entamera la marge de profit. Nous dirons au client que la machine à expresso est cassée pour ne pas avoir à faire un cappuccino. Nous jetterons une fourchette quasiment neuve au lieu de nous faire chier à relancer le lave-vaisselle.



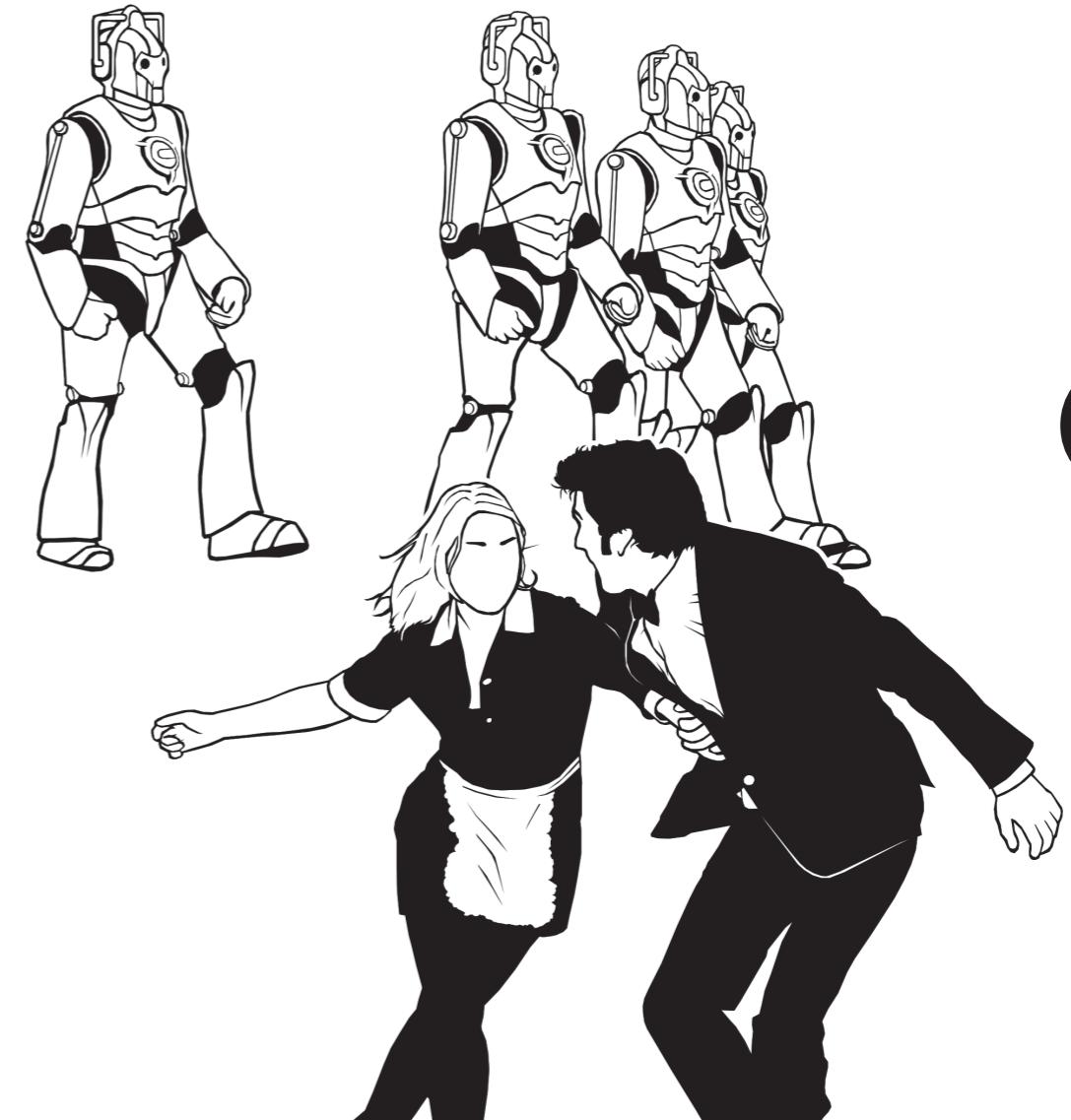
38

Notre hostilité envers les restaurants  
ne vient pas de nos idées politiques. Elle  
vient de notre position de travailleurs salariés  
de la restauration.

## DIVISION DU TRAVAIL ET UTILISATION DES MACHINES

« Le vrai danger n'est pas que les machines commencent à penser comme les humains, mais que les humains se mettent à penser comme des machines. »

Sydney J. Harris.



15

Afin d'être le plus rentable, les restaurants ont tendance à s'organiser de la même manière.

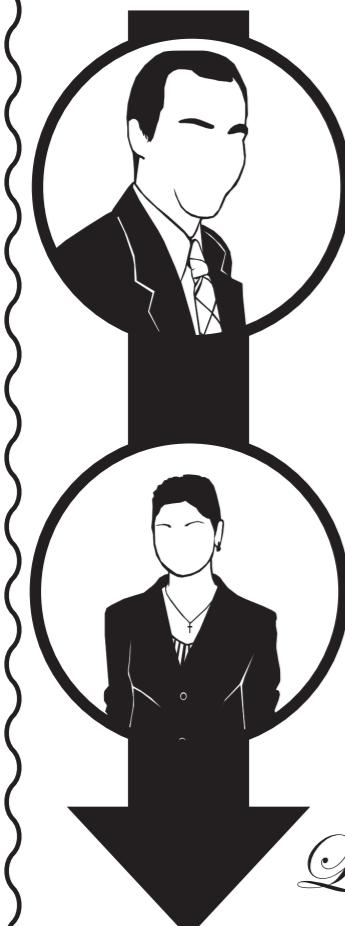
Les tâches sont divisées et les travailleurs et travailleuses se spécialisent dans les différents aspects du travail. Ces divisions se sont développées parce qu'elles nous obligent à pondre les repas plus rapidement. Les premières divisions et les plus évidentes se situent entre les gérants et les travailleurs, et entre la « salle » et la « cuisine ». Plus ces divisions se renforcent, plus elles hiérarchisent ou associent différentes personnes. La division du travail dans un petit restaurant typique peut ressembler à ceci :



## *Le management*

### **LE PATRON**

Propriétaire du restaurant. Son travail consiste à s'assurer que le restaurant fait de l'argent. En général, il en sait beaucoup sur la nourriture. Il prépare le menu, achète l'équipement, embauche et vire les gens. Parfois, il vient faire son tour pour vérifier que tout le monde travaille le plus dur possible. Le restaurant est son capital.



### **LA GÉRANTE**

En pratique, son travail consiste à surveiller les employés. Elle s'occupe des plaintes et des problèmes afin de s'assurer que le processus de production se déroule en douceur. Souvent, elle est plus âgée que les autres employés et a travaillé pendant plusieurs années comme serveuse, barmaid ou cuisinière. Alors qu'elle est là pour s'assurer du processus de production, elle n'en tire pas directement profit. Elle est donc parfois moins chiante que le patron. Il arrive que la gérance soit assurée par la personne au bar, le chef cuisinier ou la serveuse en chef.

## *Les employés*

Cela ne veut pas dire que nous n'avons pas de fierté.

Quiconque étant obligé de faire quelque chose encore et encore et encore et encore n'a pas le choix : soit il y trouve un minimum d'intérêt, soit il devient taré. N'importe qui travaillant dans un restaurant assez longtemps ne peut s'empêcher de tirer une certaine fierté des compétences acquises à propos de la nourriture, du vin et du comportement humain. Pourtant, excepté une poignée de chefs de grands restaurants, les seules personnes qui sont vraiment fiers d'y être employées sont les lèche-culs des patrons, habituellement évités par le reste des travailleurs.

Mais le rejet de notre condition d'employé de restaurant n'est pas uniquement un choix conscient. Souvent, les travailleurs qui ont les plus grandes attentes, qui sont les plus intéressés par l'industrie du service alimentaire ou qui ont le moins de haine envers le boulot, entrent sérieusement en conflit avec le patron. Ils ont de plus grandes illusions, et donc une plus grande surprise et indignation lorsqu'ils se confrontent à la misérable réalité du restaurant. Un restaurant est ennuyeux, inconfortable, stressant, répétitif, aliénant : c'est une machine hiérarchique pour extraire de la plus-value. Même le serveur zélé, qui tourne toujours autour du patron en le complimentant et en lui suggérant des façons d'améliorer le rendement du restaurant, entrera un jour en conflit et se barrera lorsque le patron le traitera comme un subalterne de manière trop évidente. Paradoxalement, c'est souvent ceux qui ont le plus conscience de la position misérable dans laquelle ils sont, qui restent le plus longtemps.



À quelques exceptions près, les travailleurs d'un restaurant veulent une chose, avant tout : ne plus travailler dans un restaurant.



## *En cuisine*

Il est fréquent que les personnes qui bossent en cuisine soient des travailleurs « sans papiers » payés au noir. Ils n'ont pas de contact avec le client et n'ont donc pas à parler la même langue qu'eux ou à leur ressembler.



### LE CHEF CUISINIER

Prépare les repas chauds – surtout les mets principaux. Habituellement l'employé le mieux payé de la cuisine, parfois avec un certain rôle de supervision.



### LE SECOND

Prépare les salades, les accompagnements et les desserts. Considéré comme moins habile, et donc moins bien payé, que le chef.



### L'AIDE-CUISINIÈRE

Prépare les ingrédients, épluche les patates, s'occupe des sauces et des soupes. Déplace la nourriture et aide les autres pendant les rushs.



### LE PLONGEUR

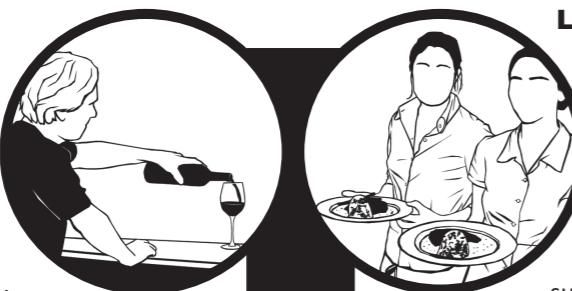
Le pire boulot du resto. Lave la vaisselle et la déplace à travers la cuisine. C'est le travail le plus puant, bruyant, bouillant et épaisant du restaurant. Le plongeur est également le moins bien payé. Ce taf est souvent réservé aux très jeunes ou aux très vieux travailleurs.

## *En salle*

Les personnes qui travaillent en salle doivent être présentables et savoir y faire avec les clients. Souvent plus diplômés dans des disciplines inutiles du genre « Anglais », « Histoire » ou – encore pire – « Histoire de l'art ».

### **LE BARMAN**

Prépare les boissons au comptoir et pour la salle. Il doit avoir l'air d'en savoir long sur les cocktails, les bières et les vins.



### **LES SERVEUSES**

Prennent les commandes, servent la nourriture, encaissent, doivent vendre le plus possible. Elles doivent avoir l'air d'en connaître un rayon sur la nourriture et sur les boissons.



### **L'HÔTESSE**

Répond au téléphone et place les clients. Nécessaire à plein temps uniquement dans les grands restaurants. Dans les plus petits elle ne travaille que durant les week-ends et les jours fériés. Les hôtesses sont presque toujours des femmes.



### **LE COMMIS**

Débarrasse, nettoie et range les tables. Aide pour les petites tâches, comme couper le pain ou remplir les carafes. N'a pas à parler beaucoup avec les clients.



Les commis et les hôtesses désirent souvent monter en grade, servir les clients ou tenir le bar, tout comme la plongeuse veut cuisiner, l'aide-cuisinier devenir le second et le sous-chef devenir chef.

La répartition de ces tâches varie beaucoup entre les restaurants, tout comme l'âge, le sexe ou la couleur de peau qui leur sont associés. Mais dans la plupart des restaurants, le patron a une idée du genre de personnes qu'il veut pour chaque tâche. La division du travail correspond à la division sociale des travailleurs.

## **CE QUE VEULENT LES TRAVAILLEURS**

*« Rien n'est plus étranger à une grève que sa fin. »*

François Martin.



# COMMENT DÉMONTER UN RESTAURANT

*« Pour nous, le communisme n'est pas un état de choses qu'il convient d'établir, un idéal auquel la réalité devra se conformer. Nous appelons communisme le mouvement réel qui abolit l'état actuel des choses. Les conditions de ce mouvement résultent des données préalables telles qu'elles existent actuellement. »*

Karl Marx.

Le processus de travail est haché menu. Chaque étape est sous la responsabilité d'un travailleur différent. Ce fonctionnement est très efficace pour faire de l'argent. Nous répétons encore et encore la même tâche spécialisée et devenons bon à ça. En même temps, le travail perd tout le sens qu'il pourrait avoir pour nous. Même celles et ceux qui choisissent de travailler dans un restaurant (plutôt qu'un autre boulot de merde) parce qu'ils s'intéressent à la bouffe ou au vin, perdent rapidement cet intérêt. Le même quart d'heure semble se répéter encore et encore, jour après jour. Le travail devient une « seconde nature ». Les bons jours, on passe au travers sans trop y penser. Les mauvais jours, on se rend douloureusement compte à quel point c'est ennuyeux et inutile.

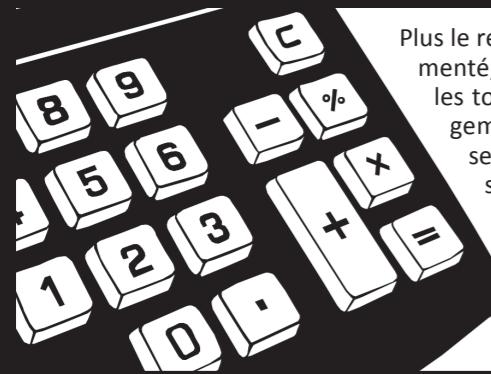


19

Les restaurants demandent une très forte intensité de travail. Alors que le processus de production tend à augmenter la division du travail, il pousse aussi à utiliser les machines de plus en plus. Tous les restaurants modernes utilisent des machines (fours, réfrigérateurs, machines à café, etc.) mais il y a définitivement une tendance à les utiliser de plus en plus. Un cuistot peut faire bouillir de l'eau assez rapidement sur les plaques, mais c'est encore plus rapide d'avoir une machine qui maintient de l'eau presque bouillante en permanence. Une serveuse peut noter les commandes et les emporter à la cuisine, mais la même serveuse peut prendre encore plus de commandes en moins de temps si elle n'a plus qu'à les entrer dans un ordinateur qui transmet le message à la cuisine.

On a tendance à s'attacher aux objets avec lesquels nous travaillons. Nous aimons les bons ouvre-bouteilles, les bonnes spatules, les couteaux bien aiguisés, parce qu'ils rendent notre travail un peu plus facile. Nous détestons que le système informatique plante, parce qu'il faut alors tout faire à la main. Qu'elles fonctionnent ou non, les machines imposent un rythme à notre travail. Le temps qu'il faut pour préparer un plat est dicté par le temps que prend le four pour cuire un ingrédient, ou par le temps qu'il faut au micro-ondes pour le réchauffer. Même pendant les rushs nous devons attendre que l'appareil à cartes de crédit finisse d'imprimer la facture, ligne par ligne. Les bons jours, les machines fonctionnent et nous ne les remarquons pas. Les mauvais jours, nous passons notre temps à les maudire.





Plus le restaurant est grand, et plus le processus de travail est fragmenté, plus forte est la tendance à utiliser des machines. Dans les tout petits restaurants, l'accueil et le service, le bar, le rangement des tables et la vaisselle peuvent être faits par une seule personne. Dans les très grands restaurants, le travail de serveur peut être divisé en deux ou trois postes différents : une personne accueille les clients, l'autre sert le vin tandis qu'une troisième prend les commandes. L'utilisation de machines tend aussi à être plus étendue dans les grands restaurants (avec plus de capitaux) que dans les petits.

Les machines ne sont pas là pour rendre notre travail plus facile. Elles sont là pour augmenter la productivité d'un groupe donné de travailleurs, pour extraire le plus d'argent possible dans un laps de temps donné. Les premiers restaurants à introduire une nouvelle machine dégagent plus de profit, parce qu'ils sont capables de produire plus efficacement que la moyenne du secteur. Cependant, tout comme les épices et les ingrédients, les machines ne créent pas d'argent pour le propriétaire – seul le travail salarié le permet. Au bout d'un certain moment, la nouvelle machine est utilisée par tout le monde et il devient simplement inefficace de ne pas l'utiliser. Les machines remplacent les humains pour certaines tâches, devenant un nouveau maillon de la chaîne de production. Nous n'avons moins de travail à faire, nous avons simplement de plus petites tâches à effectuer plus fréquemment. Notre travail devient plus spécialisé et plus répétitif. Et nous nous mettons en colère contre les machines quand elles ne font pas leur part du boulot. Notre activité au travail a été réduite à une exécution si mécanique que nous pouvons entrer en conflit avec les machines.



20

Le restaurant lui-même est une petite partie de la division du travail au sein de l'économie. Le restaurant est simplement la dernière étape d'un processus. La viande crue et le poisson, les légumes et les épices, les tables, les chaises, les serviettes de table et la caisse enregistreuse arrivent au restaurant d'autres entreprises, comme produits finis. Ils sont produits par des travailleurs dans des processus de production similaires, et sous des conditions de travail similaires. Comme travailleurs de restaurant, nous sommes séparés de ces travailleurs. Nous voyons seulement le représentant du fournisseur de vin lorsqu'il le fait goûter au patron, ou le coursier de la blanchisserie quand il vient chercher les sacs de serviettes sales.



Même si la division du travail est poussée à l'extrême, les limites entre les différents postes sont souvent volontairement floues. Certaines petites tâches deviennent conflictuelles : on ne sait pas qui est supposé les faire. Chaque employé pense que c'est un autre qui doit accomplir telle ou telle tâche, et tous se battent pour savoir qui devrait la faire.



## INTENSITÉ ET STRESS

« Si tu peux pas supporter la chaleur, sors de la cuisine ! »  
Harry S. Truman.

La restauration est différente des autres industries car ses produits ne sont pas conservés ni vendus plus tard. Contrairement à une usine de voitures ou un chantier, un restaurant produit une marchandise qui doit être consommée dans les quelques minutes suivant sa production, ou alors elle ne peut pas être vendue. Cela veut dire que le travail ne peut pas être fait à un rythme régulier. Il vient par vagues, avec un creux entre deux rushs. Les travailleurs d'un restaurant s'ennuient ou sont stressés. Nous devons soit faire semblant d'être occupés, avec rien à faire, soit courir pour ne pas se laisser dépasser par les événements, en faisant dix choses à la fois.



Dans un restaurant, chaque employé est poussé à travailler plus durement et plus vite. L'intérêt du patron est d'obtenir plus de travail d'un même nombre d'employés, ou d'extirper la même quantité de travail d'un nombre réduit d'employés. Nous sommes poussés à des situations extrêmes et ridicules. Pendant le rush du dîner, vous pouvez voir un cuistot faire frire des frites, garder un œil sur le steak en train de griller, attendre la soupe qui réchauffe au micro-ondes, faire des pâtes, mijoter une sauce dans une casserole et assaisonner quelques légumes. Tout ça en même temps. De son côté, une serveuse portant quatre cafés et la carte des desserts à une table s'arrêtera pour prendre une commande de boisson à une autre table et dire à deux autres clientes qu'elle sera là dans un instant. Nous sommes poussés à faire de plus en plus de tâches très précises, en même temps et dans une succession rapide, et engueulés quand nous ne faisons pas tout ça à la perfection. La seule chose gratuite offerte à presque tous les employés de restaurant est le café, qui aide à nous speeder pour suivre le rythme insensé imposé par les rushs. Nous devons nous adapter à ce rythme même si nous sommes malades, avec la gueule de bois, fatigués ou tout simplement préoccupés par autre chose. On ferme sa gueule, on se blinde et on continue.

22 Chaque personne qui travaille dans un restaurant est prise par le stress du rush. Beaucoup des travailleurs se jettent sur une gorgée de vin, de whisky ou de tequila dès que le patron a le dos tourné. Un certain nombre se bourrent la gueule ou fument un joint juste après le travail. Après une soirée de boulot, tout le monde est crevé. Sur le chemin du retour, notre dos, nos genoux ou nos doigts nous font mal. En nous endormant, c'est de commandes oubliées et d'engueulades monstrueuses que nous rêvons.

Mais aucun régime totalitaire ne peut fonctionner uniquement par la force.

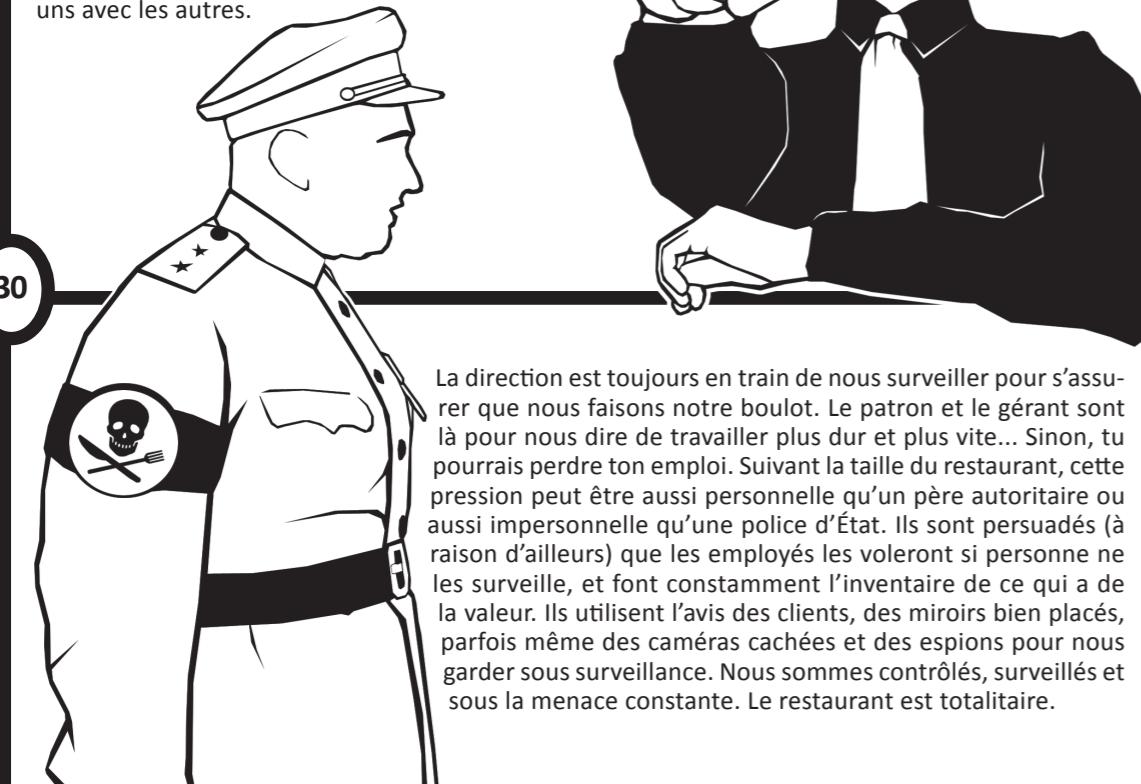


En plus de la division salle/cuisine, il y a le haut et le bas de l'échelle. Les employés qui en font plus ou qui font un travail plus qualifié se sentent supérieurs aux autres, leur donnent des ordres et les traitent parfois comme des enfants. Les commis et les plongeurs veulent que les employés qui font plus d'argent qu'eux et veulent grimper les échelons. Les gérants encouragent une atmosphère de compétition, tout particulièrement entre les serveurs. Nous comparons le montant de nos ventes à la fin de la soirée, et nous essayons de vendre plus de tel ou tel vin ou entrée. Les soirs où il y a peu de clients, nous demandons à l'hôtesse de placer les clients dans nos rangs. Les soirs où il y a foule, nous voulons qu'elle place les « clients à risques » dans les rangs des autres serveuses.

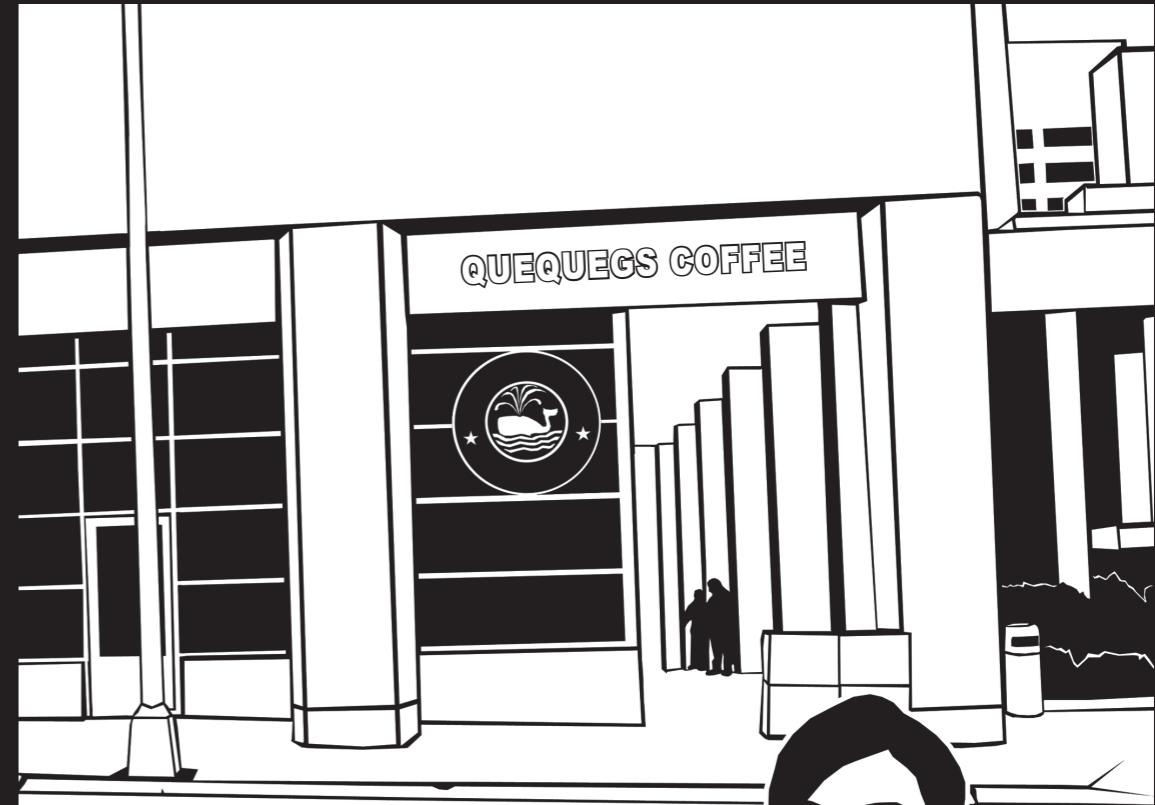
Le restaurant est structuré de manière à pousser les employés les uns contre les autres. Cela commence avec la division entre ceux qui travaillent en salle et ceux qui travaillent en cuisine. Alors que ces derniers n'ont pas de pression directe pour travailler plus vite et n'ont pas de contact avec les clients, les employés de salle fonctionnent au pourboire et sont continuellement en contact avec les clients. Cela veut dire que les serveurs doivent toujours surveiller les cuistots pour être certains que la nourriture est prête à temps et sans problèmes apparents pour les clients. C'est une source de conflits sans fin. La division de base du travail est souvent couplée à d'autres divisions, comme les différences de culture ou de langue, qui peuvent mener à plein de mésententes et de préjugés, ce qui rend encore plus profondes les divisions entre les travailleurs. Le barman fait des remarques racistes de façon plus ou moins subtile à propos des gens – tous paresseux et stupides – qui viennent du pays d'où vient la cuisinière alors que celle-ci déteste le barman parce qu'il est gay.



Le patron organise le restaurant pour faire le plus d'argent possible. Mais les travailleurs et travailleuses, qui sont indispensables au processus de production, lui sont hostiles. Donc, pour que la production continue à un rythme soutenu, les employés doivent sans cesse être contraints, surveillés et mis en compétition les uns avec les autres.



30



## POURBOIRES

*« Serveuse est le boulot le plus fréquent pour les femmes sans diplômes dans ce pays. C'est celui que n'importe quelle femme peut avoir et dont elle peut vivre. Pourquoi ? Grâce aux pourboires. »*

Mr White, dans le film *Reservoir Dogs*.



En Amérique du Nord, beaucoup d'employés de restaurant touchent des pourboires : une partie de leur salaire vient directement du patron alors qu'une autre partie est payée par les clients. Les jobs à pourboires sont souvent les mieux payés du restaurant. Cela crée souvent une confusion entre pourboires et bonne paye. Aux États-Unis, les pourboires sont une structure de paye mise en place par les patrons pour des raisons précises.



Les restaurants ne peuvent produire à un rythme constant comme certaines industries parce que les repas doivent être mangés immédiatement. De fait, on ne peut pas commencer à cuisiner le gros d'un repas avant qu'il y ait un acheteur pour le commander déjà assis dans le restaurant. Cela signifie que les hauts et les bas du commerce affectent les restaurants tout particulièrement. Quand les employés sont payés en pourboires, les salaires deviennent liés aux ventes. Donc quand les affaires sont bonnes, le patron fait un peu moins de profit par vente qu'il ne le ferait avec des salaires constants, parce qu'il doit nous payer des salaires plus élevés. Quand les affaires sont mauvaises, en revanche, il fait un peu plus de profit par vente parce que nos salaires sont plus bas. Pour le patron c'est une manière de transférer aux employés une partie des risques liés au business.

24

De plus, les travailleurs dont les salaires sont fortement constitués de pourboires deviennent schizos. Les serveurs (qui, d'habitude, ont des pourboires) n'aiment pas plus leur emploi que les cuisiniers (qui, d'habitude, n'ont pas de pourboires). C'est tout aussi vide de sens, stressant et aliénant pour les uns ou les autres. Cependant, les cuisiniers touchent le même salaire, que les affaires soient bonnes ou mauvaises. Ils ont seulement à travailler plus fort quand les affaires sont bonnes. Les serveurs, eux, ont un meilleur salaire quand les affaires sont bonnes et ont donc intérêt à se donner à fond et à pousser les autres employés à fond – ce qui, bien sûr, fait faire plus d'argent au patron aussi. En fait, cette fonction du pourboire est répandue dans toute l'économie. Les fonds de retraite des travailleuses de l'acier sont liés à la valeur de la boîte, les travailleurs de l'automobile ont des actions dans l'entreprise pour laquelle ils travaillent, etc.

Enfin, les pourboires renforcent la division du travail. Les pourboires circulent généralement de haut en bas. La cliente a un certain degré de pouvoir sur le serveur, puisqu'elle peut décider de donner un gros pourboire ou un petit pourboire. Ce n'est pas rare de voir un jeune cadre dynamique prendre un instant pour regarder l'addition, puis la serveuse, savourant ce moment de puissance. À la fin de la soirée, la serveuse redispense une partie de ses pourboires à d'autres employés, comme les commis ou les hôtesses. Elle peut, elle aussi, reverser plus ou moins, dans une certaine limite. Le ruissellement des pourboires de haut en bas renforce la hiérarchie parmi les employés du restaurant. Cette dernière fonction du pourboire perd de son importance dans les restaurants où les pourboires sont mis en commun.



## COERCITION ET COMPÉTITION

« Nous entrons en conflit avec les détenteurs du pouvoir, mais nous nous battons les uns contre les autres à un niveau beaucoup plus quotidien. C'est la réalité du capitalisme. »

Dominique Karamazov.

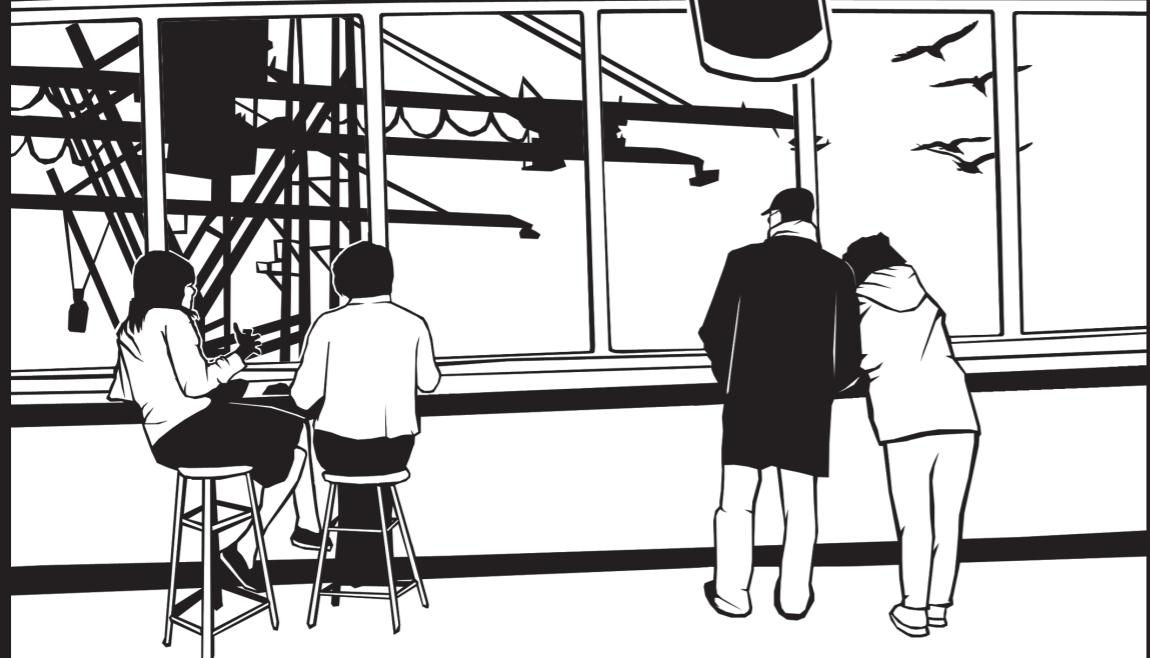
29





Nous avons la même conversation prudente avec les clients, encore et encore. Nous apprenons vite à les deviner et à dire ce qu'ils veulent entendre. Nous faisons des blagues ou les yeux doux pour les faire acheter beaucoup, manger rapidement et laisser beaucoup de pourboire. Mais quand nous quittons les tables et nous retrouvons loin de leurs yeux et de leurs oreilles, nous perdons le visage poli et gentil du service à la clientèle.

28



Les clients sont aussi une faiblesse du restaurant. Le restaurant dépend d'eux. Un client peut se plaindre à la gérante, mais il peut aussi se ranger de notre côté. Les clients ont un contact direct avec nous et imaginent habituellement que nous sommes bien traités et heureux. Nous pouvons parfois les utiliser pour faire pression sur la direction. Un piquet de grève devant un restaurant peut faire fuir les clients plus facilement qu'un piquet de grève sur un port qui voudrait empêcher les passagers de prendre le bateau.



Nous les maudissons, rions d'eux, discutons lesquels on aimerait baiser, ou nous demandons s'il s'agit d'un père et de sa fille ou d'un homme d'affaires et de sa maîtresse. Nous prenons un étrange plaisir dans ce double jeu. L'atmosphère oppressive du service à la clientèle nous rend presque rebelles.

25



## CLIENTS

« Le client a toujours raison. »  
H. Gordon Selfridge.

