

À BAS LES RESTAURANTS





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

Nous devons pousser de plus en plus fort.

Nous ne devons rien laisser nous barrer la route.

À BAS LES RESTAURANTS

la critique d'un travailleur de l'industrie alimentaire

1 INTRODUCTION

COMMENT EST ORGANISÉ UN RESTAURANT:

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

COMMENT DÉMANTELER UN RESTAURANT:

- 35 ... CE QUE NOUS VOULONS
- 39 ... LES GROUPES DE TRAVAIL
- 43 ... LES TRAVAILLEURS, LA GESTION ET L'AUTO-GESTION
- 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 trous bouillants 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



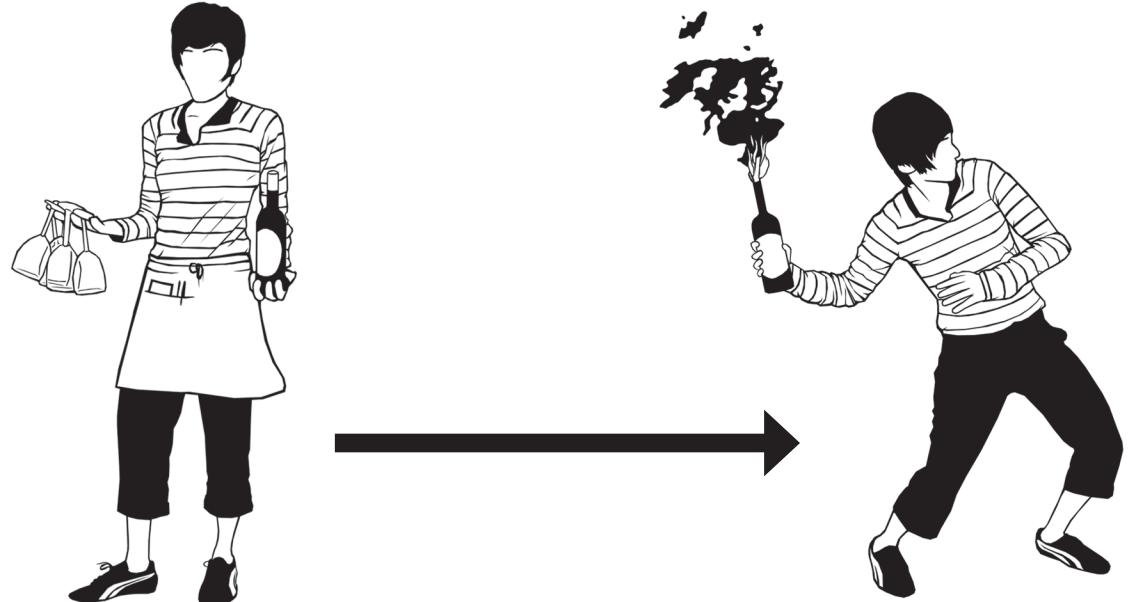
Chaque fois que nous attaquons ce système sans le détruire, il change. En retour, il nous change et change le terrain de la prochaine bataille. Nos gains se retournent contre nous et nous restons pris dans la même situation—au travail. Les patrons nous poussent à rechercher des solutions individuelles à nos problèmes, ou des solutions à l'intérieur d'un lieu de travail, ou d'un échange individuel. La seule façon de nous libérer est d'élargir et d'approfondir notre lutte. Nous incluons des travailleurs d'autres lieux de travail, d'autres industries et d'autres régions. Nous devons nous attaquer de plus en plus aux choses fondamentales. Le désir de détruire des restaurants devient le désir de détruire la condition qui crée les restaurants.

54



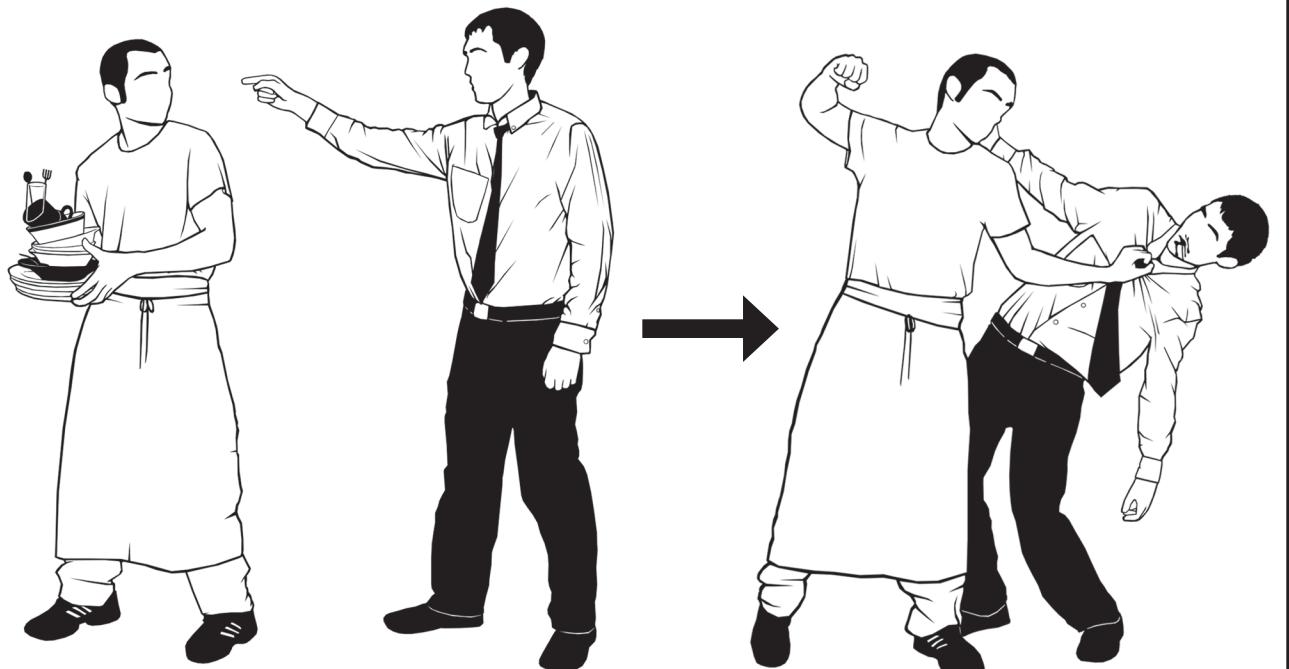
Nous ne luttons pas seulement pour être représentés ou pour contrôler davantage le processus de production. Notre lutte n'est pas contre le geste de couper des légumes, de laver la vaisselle, de verser de la bière ni même de servir de la nourriture à d'autres personnes. Elle est contre la façon dont tous ces actes 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. Nous voulons détruire le processus de production en tant qu'entité extérieure à nous et contre nous. Nous nous battons pour un monde où notre activité productive comble un besoin et est une expression de notre vie, sans qu'elle ne nous soit imposée en échange d'un salaire—un monde où nous produisons l'une pour l'autre directement, et non dans la perspective de se vendre. Les luttes des travailleurs de restaurant visent ultimement à créer un monde sans restaurants et sans travailleurs.

Un restaurant est mis sur pied par et pour le mouvement du capital. Par ce mouvement, nous sommes emmenés dans le processus de production qui fait de nous des travailleurs en 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.



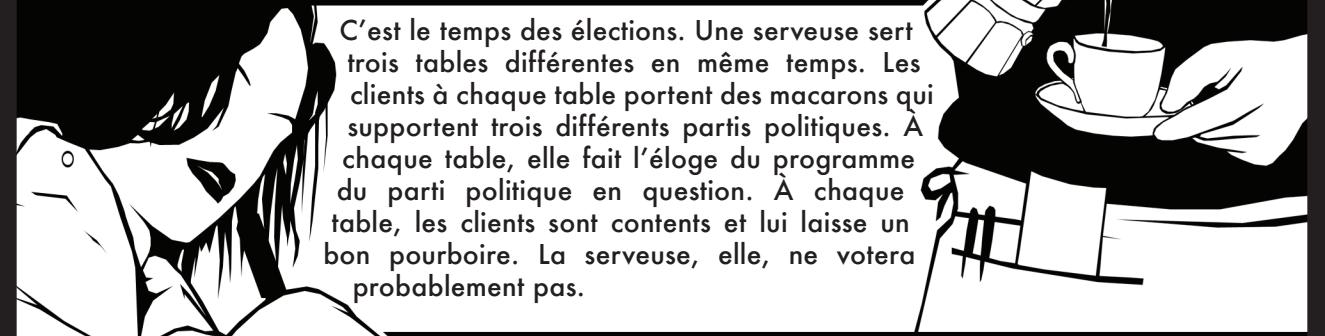
53

L'élan qui nous pousse au combat contre le travail et le patronat est immédiatement collectif. Lorsque nous luttons pour nos conditions de vies, nous voyons que d'autres font de même. Pour se rendre quelque part il faut combattre côté à côté. Nous commençons à briser les divisions qui nous séparent afin que les préjugés, les hiérarchies et les nationalismes disparaissent. À mesure que nous formons des liens de confiance et de solidarité, nous deviennent plus audacieux et plus combatives. Tout devient plus possible. Nous deviennent mieux organisés, plus confiantes, plus turbulents et plus puissantes

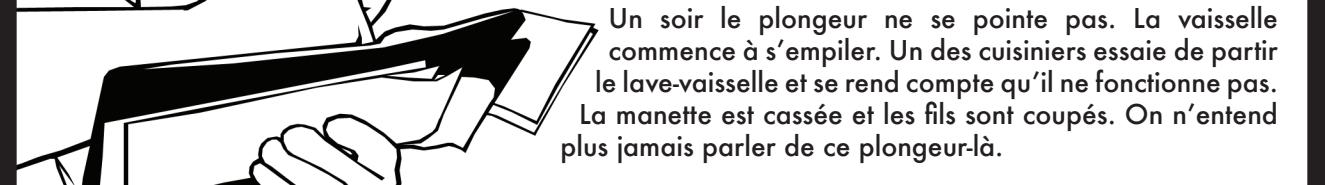


Les restaurants ne sont pas stratégiques. Ils ne sont pas le noyau de la création de valeur dans l'économie capitaliste. Ils ne sont qu'un champ de bataille dans une lutte de classe internationale dont nous faisons tous partie, qu'on le veuille ou non.

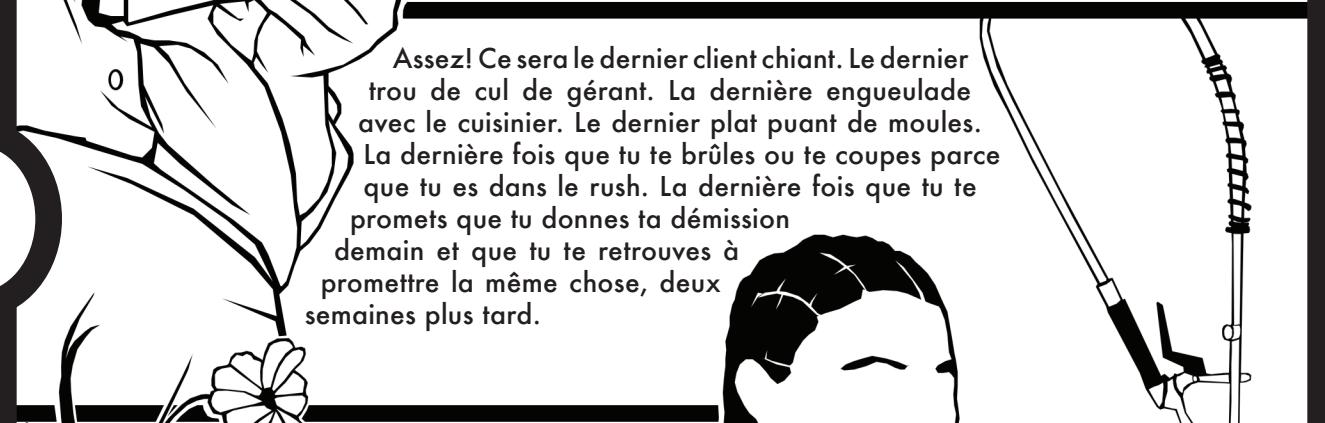
C'est encore la même chanson qui joue. Tu verses un autre café pour la table près de la fenêtre - le même jeune couple pour leur second rendez-vous. Tu leur souris avec le même sourire serviable, tu te retournes et marches à travers le même décor de resto cheap. Tu te tiens à la même place que d'habitude pour surveiller la salle à dîner. Derrière toi, le gars des bagels récupère le même vieux beurre de l'assiette d'un client et le remet dans le contenant à beurre en plastique. C'est plus qu'un déjà vu...



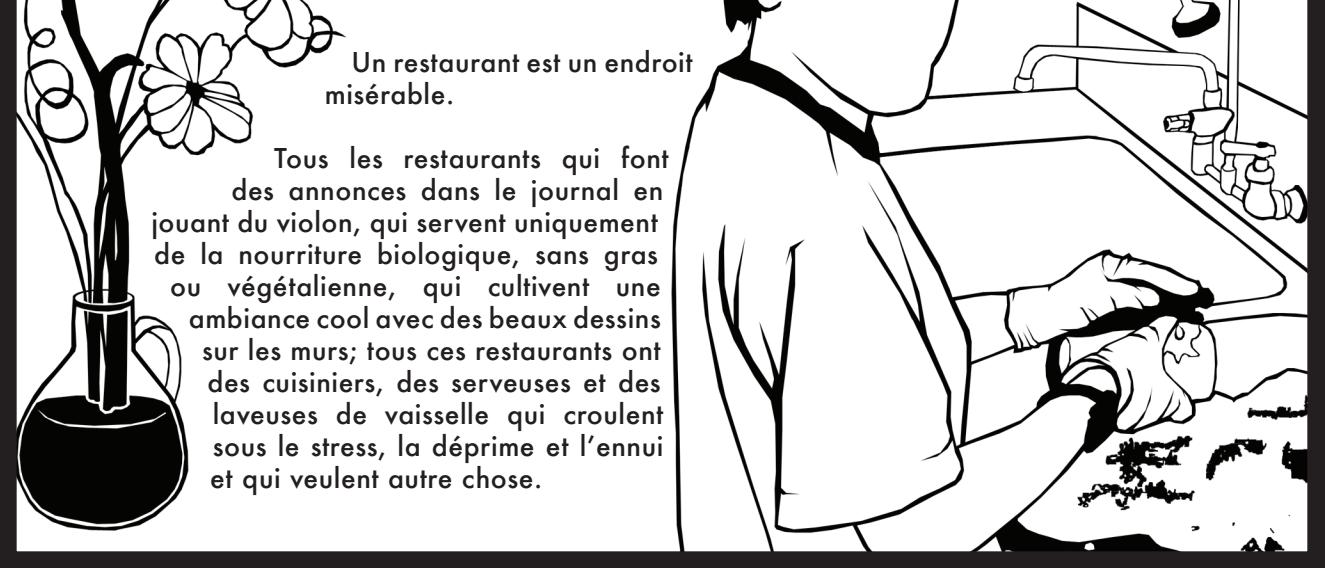
C'est le temps des élections. Une serveuse sert trois tables différentes en même temps. Les clients à chaque table portent des macarons qui supportent trois différents partis politiques. À chaque table, elle fait l'éloge du programme du parti politique en question. À chaque table, les clients sont contents et lui laisse 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 partir le lave-vaisselle et se rend compte qu'il ne fonctionne pas. La manette est cassée et les fils sont coupés. On n'entend plus jamais parler de ce plongeur-là.

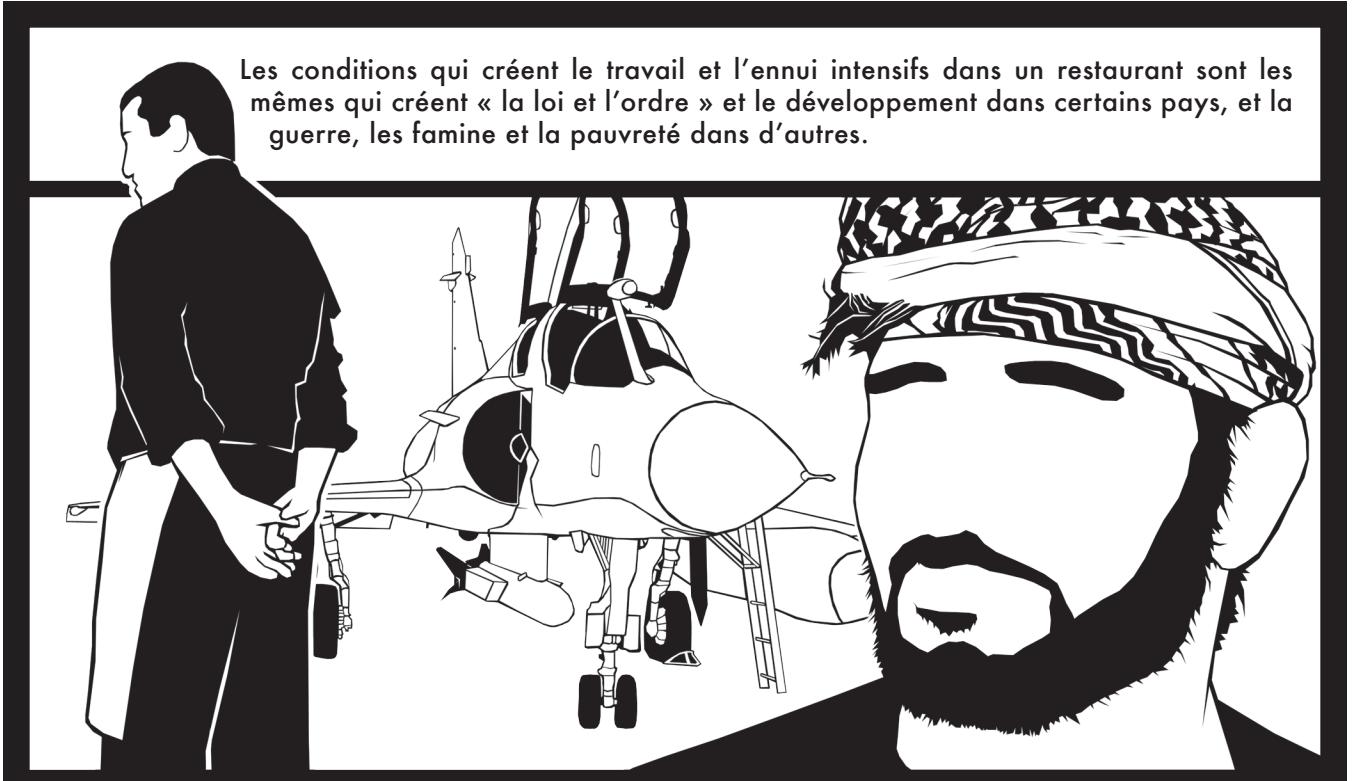
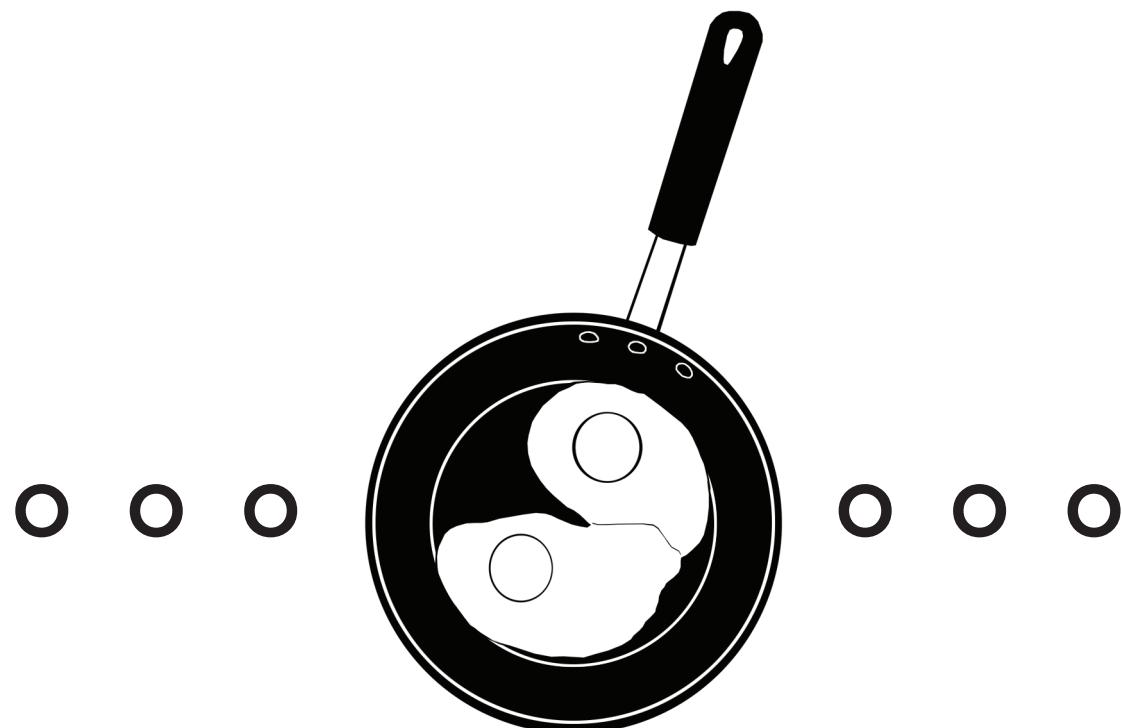


Assez! Ce sera le dernier client chiant. Le dernier trou de cul de gérant. La dernière engueulade avec le cuisinier. Le dernier plat puant de moules. La dernière fois que tu te brûles ou te coupes parce que tu es dans le rush. La dernière fois que tu te promets que tu donnes ta démission demain et que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



Un restaurant est un endroit misérable.

Tous les restaurants qui font des annonces dans le journal en jouant du violon, qui servent uniquement de la nourriture biologique, sans gras ou végétalienne, qui cultivent une ambiance cool avec des beaux dessins sur les murs; tous ces restaurants ont des cuisiniers, des serveuses et des laveuses de vaisselle qui croulent sous le stress, la déprime et l'ennui et qui veulent autre chose.



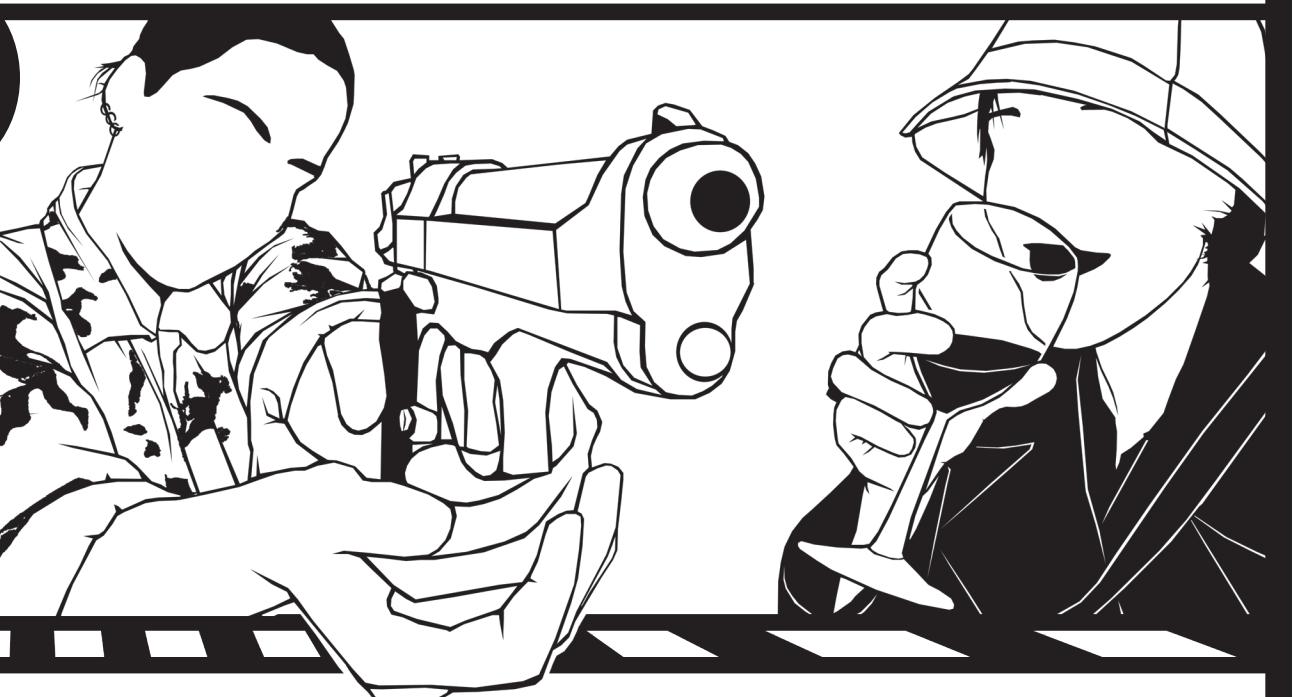
Les conditions qui créent le travail et l'ennui intensifs dans un restaurant sont les mêmes qui créent « la loi et l'ordre » et le développement dans certains pays, et la guerre, les famines et la pauvreté dans d'autres.



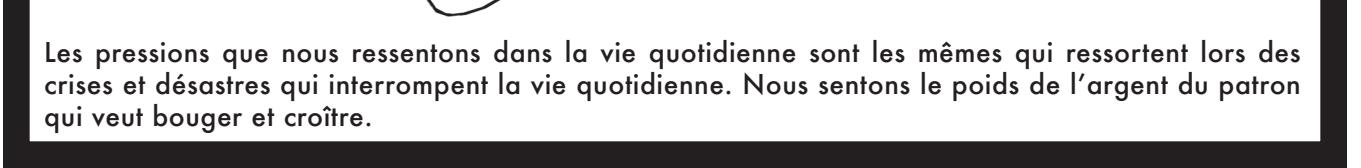
La logique qui mine les travailleurs les unes les autres ou qui nous maintient ensemble avec le patronat dans un restaurant est la même logique qui sous-tend les droits du citoyen et la déportation d' « illégaux ».



52



Le monde qui a besoin de démocraties, dictatures, terroristes et polices a aussi besoin de fine gastronomie, de fast food, de serveurs et de cuisinières.





51

« C'est seulement lorsque la routine quotidienne de lutte des classes explose en une activité violente contre la bourgeoisie (lancer un contremaître par la fenêtre, le conflit entre la police et la ligne de piquetage de masse, etc.), activités qui requièrent un exercice manifeste de leurs énergies créatives, que les travailleurs se sentent eux-mêmes en tant qu'êtres humains. Il en résulte que le retour de la ligne de piquetage à la lutte de classe dissimulée est encore plus frustrante que si la grève n'eut jamais eu lieu. Le développement moléculaire de ces offensives et retraites ne peut exploser que lors de la révolution qui permettra à la classe ouvrière d'user de ses énergies créatives non seulement en détruisant les vieilles relations de production mais aussi en établissant des nouveaux liens sociaux d'un caractère positif et créatif. »

Ria Stone

COMMENT EST ORGANISÉ UN RESTAURANT

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

Maximilien Robespierre



Les syndicats devinrent des négociateurs institutionnalisés entre le patronat et les travailleurs. Ils luttent pour maintenir cette position. Ils organisent les travailleurs et nous mobilisent contre le patronat de façon contrôlée. Ils ont besoin des cotisations et des contrats. Mais lorsque le mécontentement des travailleurs sort de leur contrôle, ils le combattent. Ce sont des bureaucraties qui tentent de se maintenir. 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 septiques envers eux comme nous le serions envers des politiciens ou des sectes gauchistes.

L'arc du mouvement 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 syndicales encore et encore. Le temps passe et de nouvelles générations de travailleurs s'organisent en syndicats. Des caucus à la base changent les syndicats de l'intérieur. Des nouveaux dirigeants syndicaux radicaux remplacent les vieilles branches, mais lorsque placés dans les mêmes positions, sous les mêmes pressions, réagissent de la même manière. La bureaucratie est rajeunie. Des fois, 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 peuvent être vues dans les syndicats de restaurants, mais pas de manière aussi dramatique que dans d'autres syndicats. Plus souvent qu'autrement, les propriétaires des restaurants réussissent à simplement écraser les campagnes de syndicalisation.

Les syndicats sont construits par les travailleurs, mais ne sont pas les travailleurs. Les syndicats représentent les travailleurs qu'en tant qu'employés à l'intérieur du processus de travail. Ils peuvent bien déclencher la grève et même briser la loi, mais il n'en demeure pas moins que leur point de départ et de fin 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 même à des luttes de bas niveau. Et ultimement, ils nous bloquent le chemin.

Les syndicats de restaurants ont besoin qu'il y ait des restaurants. Pas nous.

Les premiers travailleurs de restaurant ont lutté pour la journée de 10 heures, la semaine de 6 jours et pour mettre fin au « système vampire » (où les travailleurs allaient dans un café et n'obtenaient un emploi qu'en dépensant beaucoup d'argent sur la boisson ou en payant un pot-de-vin à l'employeur). Les luttes de ces travailleurs ont pris beaucoup de formes différentes. Il y avait les syndicats formés d'élites qui ne tentaient de syndiquer que les serveurs et les cuisiniers. Il y avait les syndicats industriels, qui syndiquaient toutes les personnes qui travaillaient dans les restaurants et les hôtels dans un même syndicat. Quelques-uns, comme l'Industrial Workers of the World, refusaient même de signer des contrats avec l'employeur. Il y avait aussi les actions faites par des travailleurs en restauration qui ne faisaient pas partie d'un syndicat ni d'aucune organisation.



49

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.

Se joindre à un syndicat est devenu un droit protégé dans plusieurs États. Les procédures de négociations ont été écrites dans la loi. Les représentants des travailleurs furent reconnus. Une importante quantité de gains a été obtenue.

Les cotisations syndicales ont été prises directement des chèques de paie des travailleurs. Cela se voulait une façon de faciliter l'organisation de tous les travailleurs d'une entreprise particulière, mais a servi aussi à rendre les syndicats moins dépendants de leurs membres. Les syndicats développèrent une bureaucratie de personnel salarié et d'organisateurs. Avoir ce personnel payé impliquait qu'ils ne pouvaient être harcelés ou congédiés par le patronat. Cela voulait aussi dire qu'ils ne pouvaient être facilement contrôlés par les travailleurs. Le personnel payé n'est pas sur les lieux de travail. Ce contrat, pour lequel on a lutté si dur, incluait souvent des gains réels pour les employés. Les employeurs céderont à de meilleurs salaires, plus de sécurité, de meilleures conditions en retour d'une garantie de non-grève pendant la durée d'un contrat. Le patronat accepta de payer plus et de céder une partie de son contrôle, afin de maintenir une production interrompue. On a alors attribué au syndicat le rôle de faire respecter le contrat par les travailleurs.

6



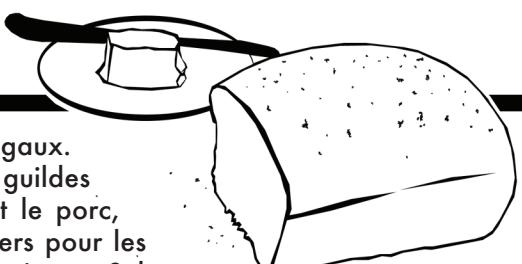
Les premiers restaurants sont apparus à Paris dans les années 1760. En fait, jusqu'autour de 1850, c'était à peu près la seule ville où on pouvait en trouver. Au départ, ils ne vendaient que de petits ragoûts appelés « restaurants » qui étaient utilisés pour soigner les personnes malades.

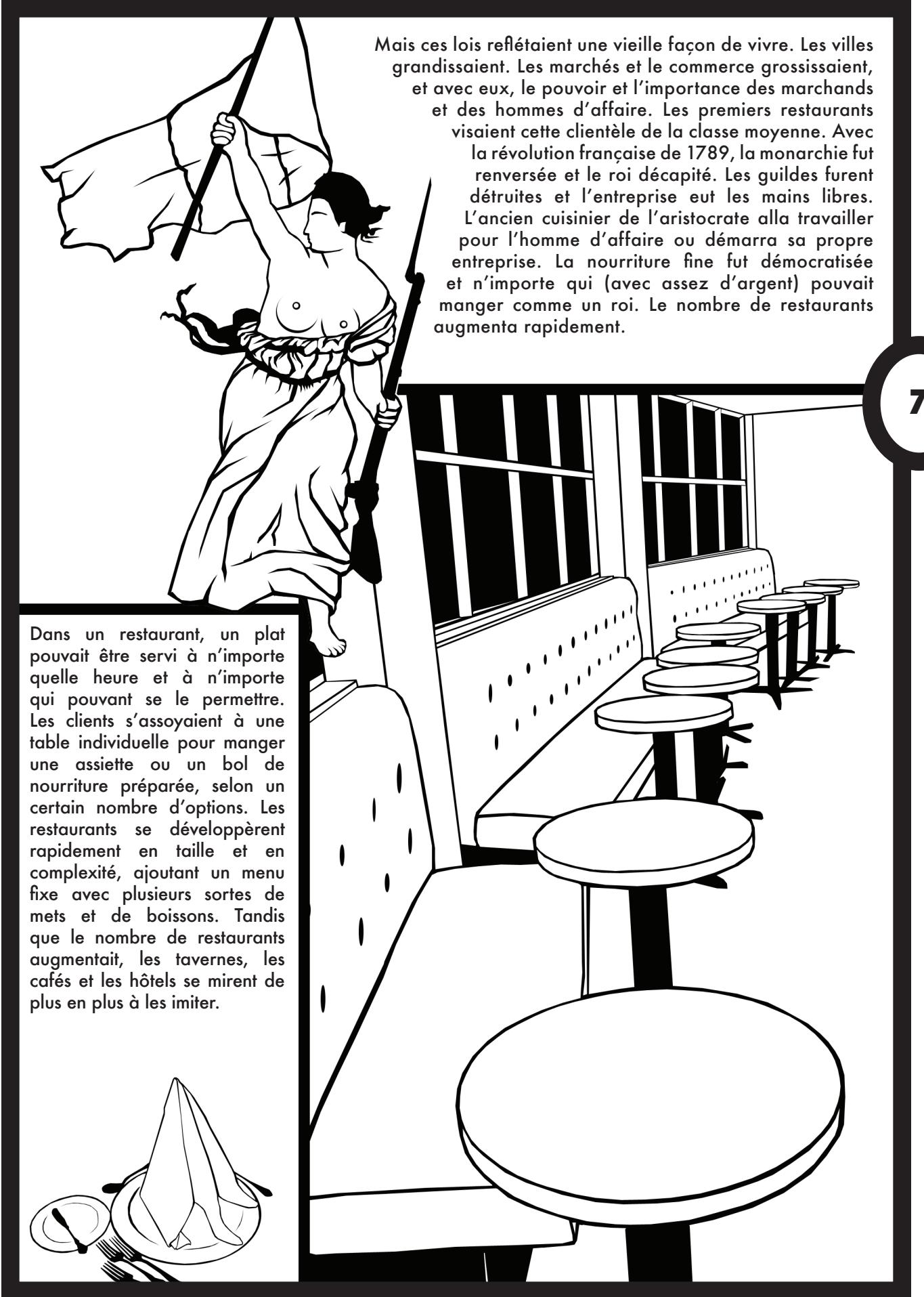


C'est difficile aujourd'hui d'imaginer un monde sans restaurants. Les conditions qui créent les restaurants sont partout et semblent presque naturelles. On a même de la difficulté à imaginer les gens se nourrir entre eux d'une autre manière (mis à part aller au supermarché, évidemment). Mais les restaurants, comme la démocratie parlementaire, l'État, le nationalisme ou la police professionnelle, sont une invention du monde capitaliste moderne.

Avant ça, personne ne sortait pour manger comme on le fait aujourd'hui. Les aristocrates avaient des serviteurs qui cuisinaient pour eux. Le reste de la population, principalement composée de paysans et de paysannes, mangeait à la maison. Il y avait des auberges pour les voyageurs où les repas étaient compris dans le prix de la chambre et où l'aubergiste s'assoyait et mangeait avec ses invité(e)s. Il y avait des traiteurs qui préparaient ou recevaient des réceptions pour les mariages, les funérailles et les autres occasions spéciales. Il y avait des tavernes, des comptoirs à vin, des cafés et des boulangeries où l'on pouvait consommer des boissons et aliments bien spécifiques. Mais il n'y avait pas de restaurants.

C'est en partie parce que les restaurants auraient été illégaux. La nourriture était préparée par des maîtres organisés en guildes hautement spécialisées. Des charcutiers pour la saucisse et le porc, des rôtisseurs pour la viande rôtie et la volaille, des pâtissiers pour les pâtisseries, des fabricants de pâté, de pains d'épices, de vinaigre... Selon la loi, seul un maître fabriquant de vinaigre pouvait légalement fabriquer du vinaigre. C'était interdit pour tous les autres. Au mieux, une famille ou un groupe particulier pouvait obtenir la permission du roi pour produire et vendre quelques différentes catégories de nourriture.





Mais ces lois reflétaient une vieille façon de vivre. Les villes grandissaient. Les marchés et le commerce grossissaient, et avec eux, le pouvoir et l'importance des marchands et des hommes d'affaire. Les premiers restaurants visaient cette clientèle de la classe moyenne. Avec la révolution française de 1789, la monarchie fut renversée et le roi décapité. Les guildes furent détruites et l'entreprise eut les mains libres. L'ancien cuisinier de l'aristocrate alla travailler pour l'homme d'affaire ou démarra sa propre entreprise. La nourriture fine 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'assoyaient à une table individuelle pour manger une assiette ou un bol de nourriture préparée, selon un certain nombre d'options. 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 cafés et les hôtels se mirent de plus en plus à les imiter.

Quand nos luttes contre les restaurants deviennent plus intensives et que nous cherchons à être plus visibles en utilisant des moyens publics de lutter, c'est là qu'arrivent les syndicats. Les restaurants ont toujours été, et sont toujours, majoritairement non-syndiqués. Là où ont existé les syndicats, ceux-ci suivit le même cheminement que les syndicats d'autres industries, mais avec moins de succès.

48



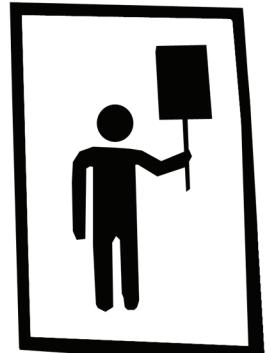
Les restaurants subissent une grande rotation du personnel. Les gens n'y restent souvent que quelques mois. Ils emploient beaucoup de jeunes qui ne recherchent qu'un emploi à temps partiel ou temporaire. Les emplois en restauration ne sont pas perçus comme étant désirables et les gens qui font ce travail recherchent toujours un meilleur emploi. Cela rend la création de syndicats stables très difficile. Cet état de fait est autant la conséquence que la cause du niveau de désorganisation de l'industrie. Dans les industries hautement syndiquées, les employeurs ont été forcés d'abandonner le pouvoir d'engager, de congédier et de changer les descriptions de tâches à volonté. Les travailleurs s'assurent de défendre cette inflexibilité.



Les restaurants, comme d'autres secteurs de l'industrie du service, vont là où se situe la demande. Ils ne peuvent être concentrés dans des corridors industriels dans un secteur du pays. Les travailleurs de restaurant tendent à s'étendre, travaillant pour des milliers de patrons de petits restaurants, au lieu de 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, malgré 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 chauffeurs de camions entrent en grève, non seulement les affaires de la compagnie de transport en seront perturbées, mais aussi les épiceries, les centre commerciaux et tout autre chose pouvant dépendre de ce que le chauffeur de camion transporte. Si un restaurant entre en grève, l'effet premier est que les autres restaurants du secteur feront de meilleures affaires. Cela nous met dans une position affaiblie et signifie que les employeurs sont moins enclins à accorder de meilleurs salaires en retour d'une production garantie qu'ils ne le seraient dans d'autres industries plus décisives.

LES SYNDICATS



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

Guy Debord

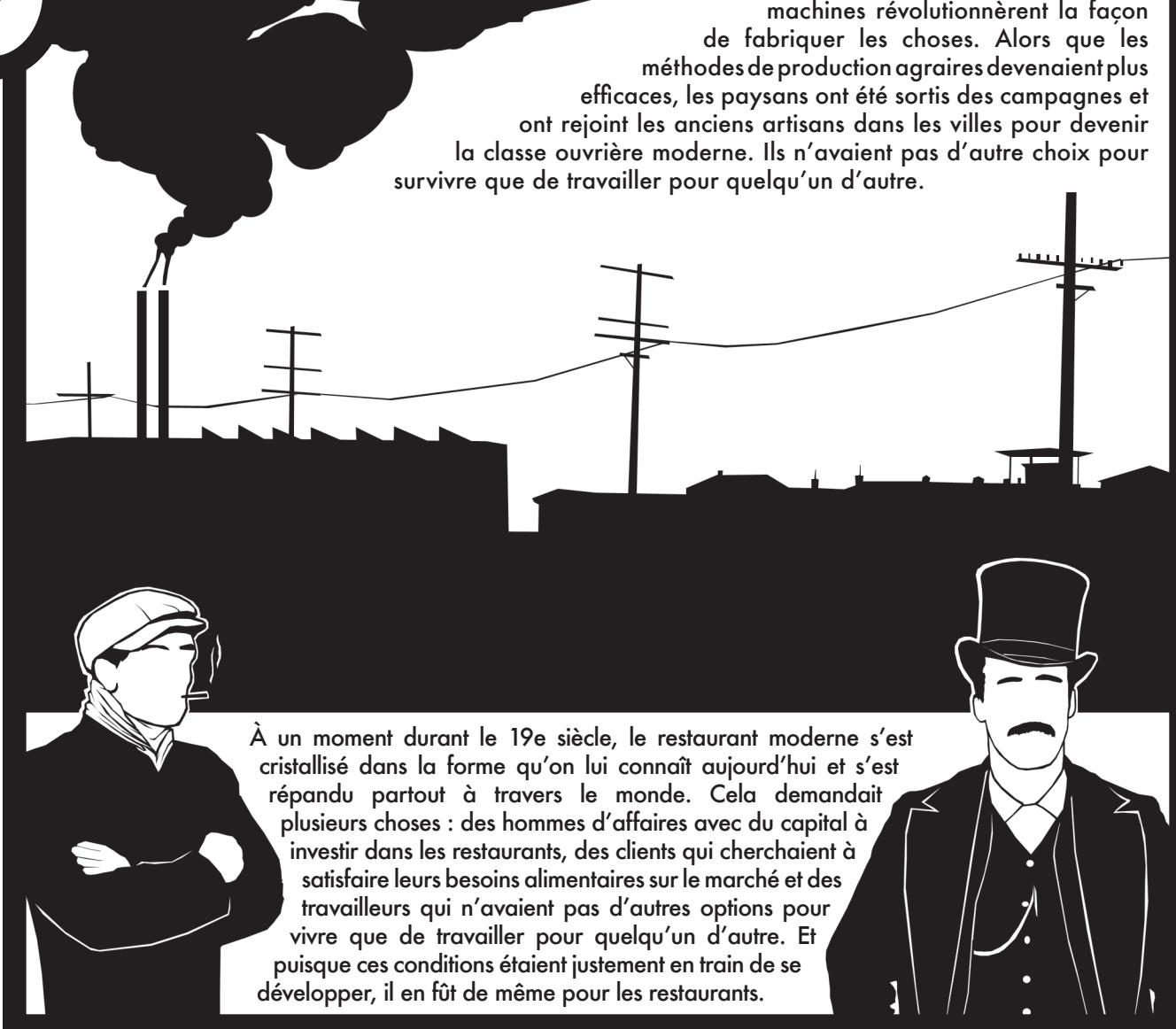


47

Le développement des restaurants était aussi le développement du marché. Les besoins qui étaient autrefois comblés par le biais d'une relation directe de domination (entre le seigneur et ses serviteurs) ou d'une relation privée (à travers la famille) étaient maintenant remplis par le marché. Ce qui était autrefois une relation oppressive directe était devenue la relation entre l'acheteur et le 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 traditionnellement dévolues ont été transférées au marché. Les restaurants de fast-food se sont développés rapidement et on s'est mis à recevoir un salaire pour ce qui était autrefois considéré comme une tâche domestique.



8



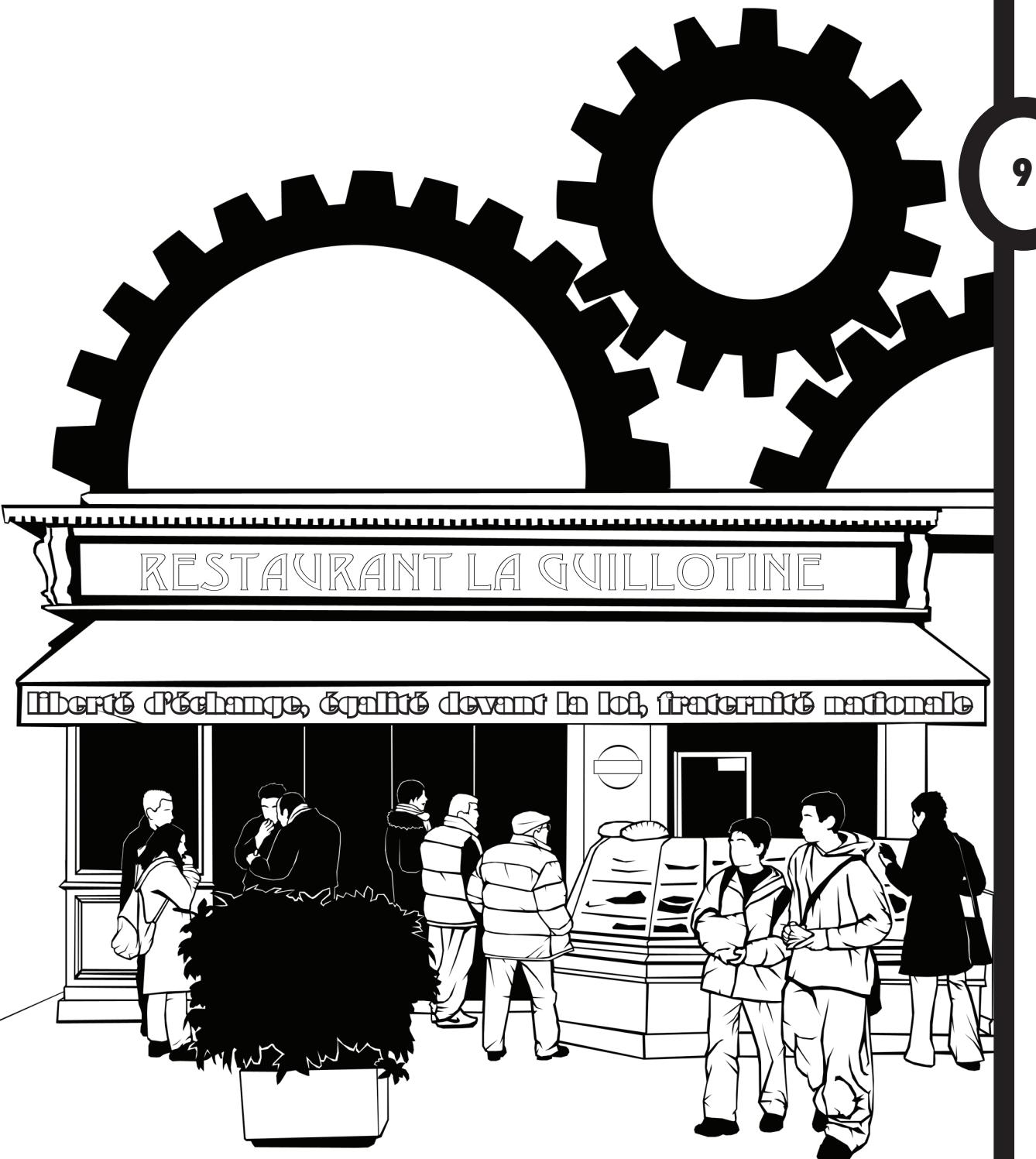
À un moment durant le 19e siècle, le restaurant moderne s'est cristallisé dans la forme qu'on lui connaît aujourd'hui et s'est répandu partout à travers le monde. Cela demandait plusieurs choses : des hommes d'affaires avec du capital à investir dans les restaurants, des clients qui cherchaient à satisfaire 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 justement en train de se développer, il en fut de même pour les restaurants.

LE PROCESSUS DE PRODUCTION

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

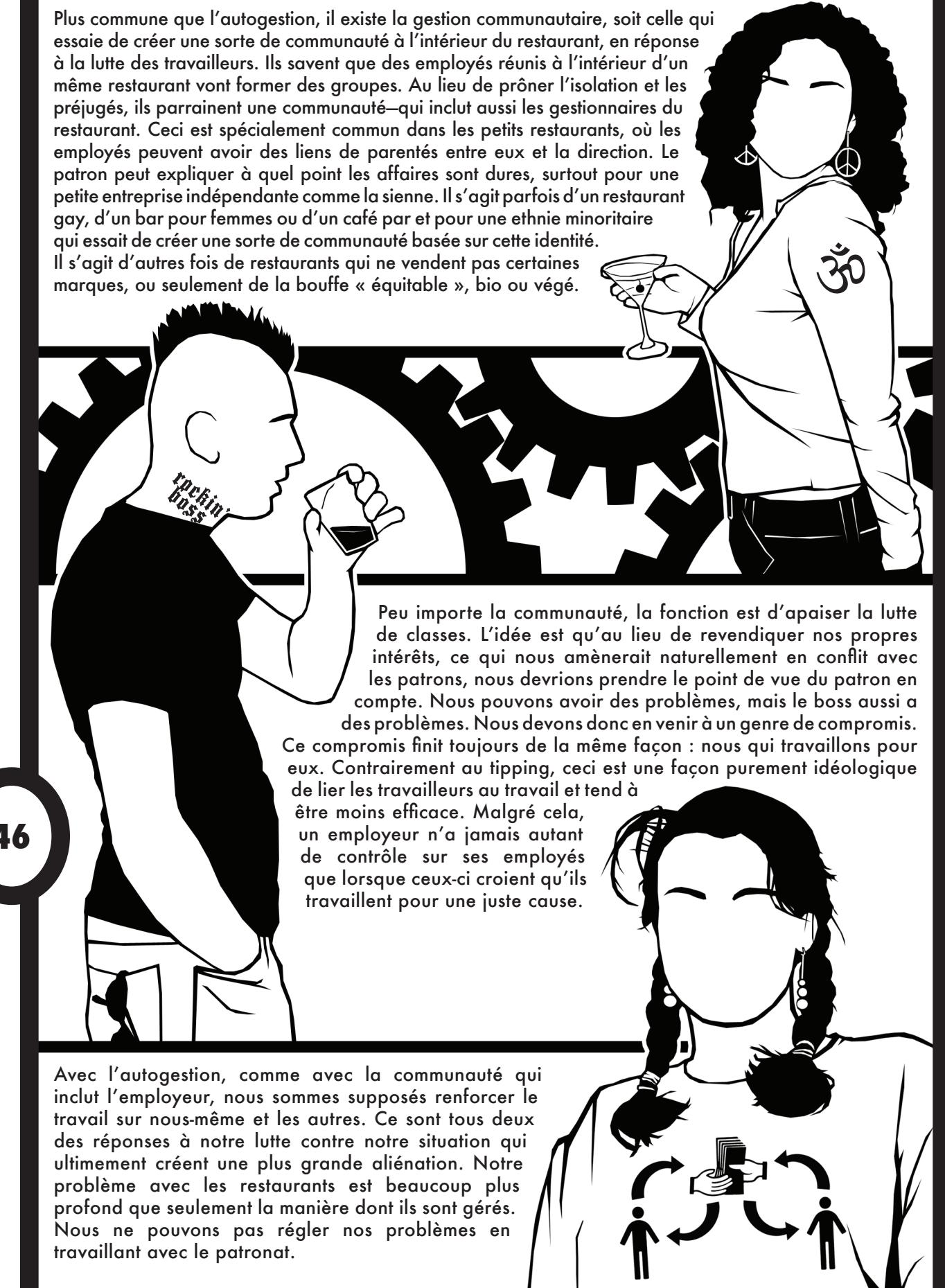
Henry Ford

9



Plus commune que l'autogestion, il existe la gestion communautaire, soit celle qui essaie de créer une sorte de communauté à l'intérieur du restaurant, en réponse à la lutte des travailleurs. Ils savent que des employés réunis à l'intérieur d'un même restaurant vont former des groupes. Au lieu de prôner l'isolation et les préjugés, ils parrainent une communauté—qui inclut aussi les gestionnaires du restaurant. Ceci est spécialement commun dans les petits restaurants, où les employés peuvent avoir des liens de parentés entre eux et la direction. Le patron peut expliquer à quel point les affaires sont dures, surtout pour une petite entreprise indépendante comme la sienne. Il s'agit parfois d'un restaurant gay, d'un bar pour femmes ou d'un café par et pour une ethnie minoritaire qui essaie de créer une sorte de communauté basée sur cette identité. Il s'agit d'autres fois de restaurants qui ne vendent pas certaines marques, ou seulement de la bouffe « équitable », bio ou végé.

46



Avec l'autogestion, comme avec la communauté qui inclut l'employeur, nous sommes supposés renforcer le travail sur nous-même et les autres. Ce sont tous deux des réponses à notre lutte contre notre situation qui ultimement créent une plus grande aliénation. Notre problème avec les restaurants est beaucoup plus profond que seulement la manière dont ils sont gérés. Nous ne pouvons pas régler nos problèmes en travaillant avec le patronat.



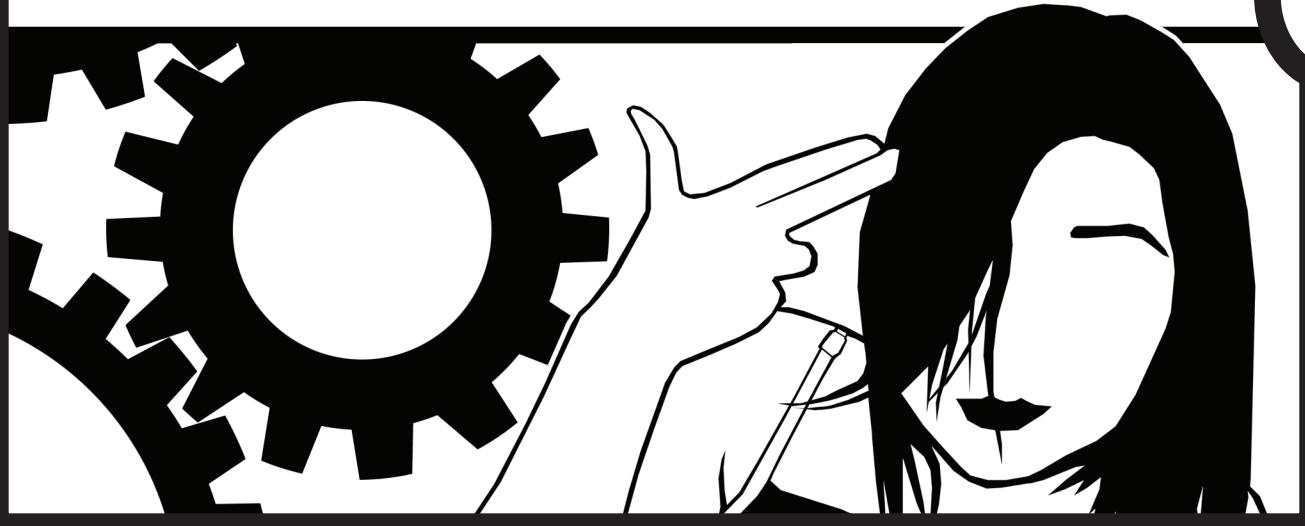
Quelques employés de restaurant ont fait de ces luttes une idéologie sur la mise en place des restaurants. Ils créent des coopératives de restaurants, où il n'y a aucun patron. Les travailleurs de coopératives font le travail et prennent les décisions de gestion eux-mêmes.

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, végé, bio, « équitable » ou aider des agriculteurs locaux.

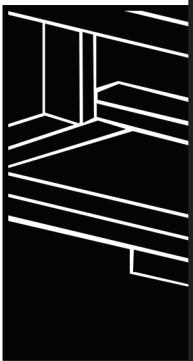


En même temps, ils oublient que la division du travail est créée par la nécessité de faire plus d'argent, plus efficacement. Le patron n'est pas un trou de cul sans raison. Le patron est sous une forte pression qui vient de l'extérieur du restaurant. Il doit garder son argent en circulation, sinon son restaurant meurt : il doit être compétitif et faire du profit, sans quoi son affaire ne survivra pas. Les travailleuses de coopératives n'ont pas éliminé le boss, elles ont simplement intégré le rôle du patron et celui de la travailleuse en un seul. Peu importe leurs idéaux, elles sont toujours pris dans l'économie capitaliste. Le restaurant ne peut continuer à exister qu'en faisant du profit. Le travail est toujours aussi stressant et répétitif, seulement les employés sont aussi 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 fort. Ils sont payés encore moins que ceux de restaurants réguliers, ou bien le restaurant ne ferait pas de profit et ne tiendrait pas longtemps.

45

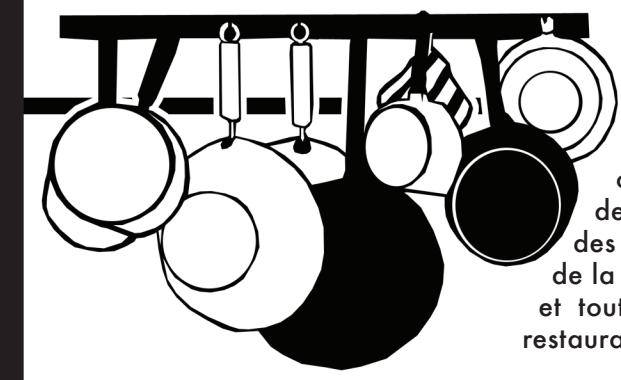


Les clients voient le restaurant comme un repas – de la nourriture préparée et prête à manger sur les lieux. Ils y voient aussi un endroit pour sortir et socialiser – un espace semi-public, un endroit pour faire des affaires, pour célébrer un anniversaire, pour se donner rendez-vous. Les clients achètent 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 un vendeur. Il est en charge du processus de production et ce qu'il a à vendre tend à former 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 part sa propre affaire, le propriétaire de restaurant veut une chose: faire de l'argent.



Il achète des fours, des réfrigérateurs, des pots, 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 le reste du 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 transférée à la valeur du repas du restaurant. La valeur d'une assiette de saumon, par exemple, est d'abord déterminée par la valeur du saumon frais utilisé pour la produire. Cette valeur est la quantité de travail nécessaire pour attraper (ou élever) un saumon et le transporter jusqu'au restaurant. Aussi, on ajoute au prix de l'assiette la valeur de la quantité moyenne d'origan séché, de sel, de citron et d'huile nécessaire à sa production, ainsi que la valeur du gaz et de l'électricité nécessaire à la cuisson, pour chauffer ou refroidir le restaurant. Un petit montant est ajouté à la valeur du repas pour l'usage et l'usure de l'équipement, pour le remplacement des plats, des verres, des ampoules, des stylos et du papier, ainsi que pour maintenir la bâtisse.



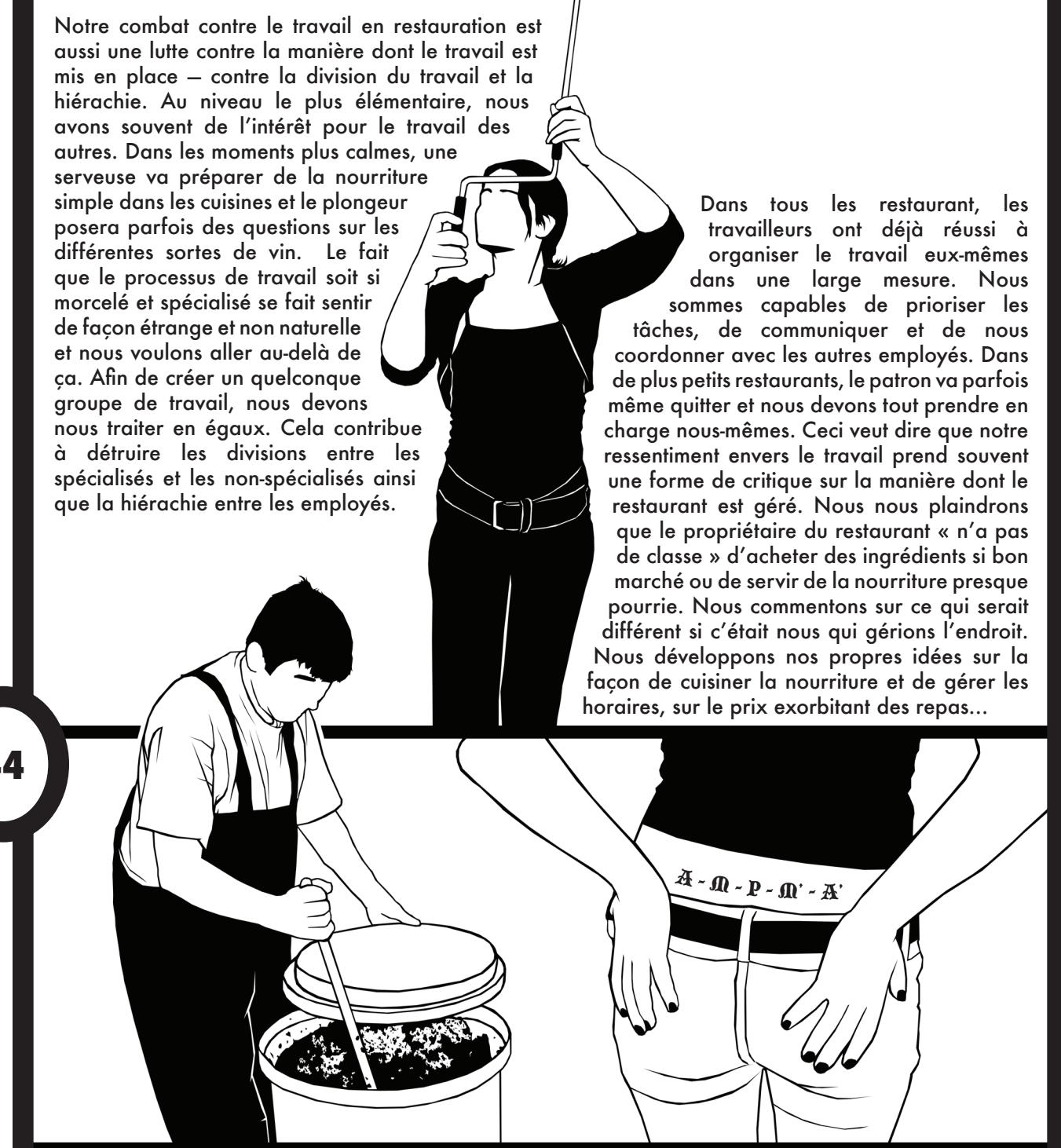
11

Tout ça représente une valeur constante pour le propriétaire du restaurant. Cela ne produit pas d'argent pour le restaurant. Quand les épices et les aliments sont utilisés, ils transfèrent au repas juste assez de valeur pour se remplacer eux-mêmes. Le coût de ces articles peut bouger au dessus ou au dessous de leur valeur, mais ce mouvement tend à s'annuler de lui-même. Le patron peut être chanceux et obtenir un bon prix pour quelques bouteilles de vin et réussir à en tirer plus de profit. Mais il peut aussi être malchanceux et voir la nourriture pourrir avant d'être vendue ou devoir racheter toute la vaisselle parce que l'armoire est tombée par terre. Bref, le simple fait d'acheter et de vendre n'est pas une source stable de profit.

Mais les restaurants font bel et bien du profit.

Notre combat contre le travail en restauration est aussi une lutte contre la manière dont le travail est mis en place — contre la division du travail et la hiérarchie. Au niveau le plus élémentaire, nous avons souvent de l'intérêt pour le travail des autres. Dans les moments plus calmes, une serveuse va préparer de la nourriture simple dans les cuisines et le plongeur posera parfois des questions sur les différentes sortes de vin. Le fait que le processus de travail soit si morcelé et spécialisé se fait sentir de façon étrange et non naturelle et nous voulons aller au-delà de ça. Afin de créer un quelconque groupe de travail, nous devons nous traiter en égaux. Cela contribue à détruire les divisions entre les spécialisés et les non-spécialisés ainsi que la hiérarchie entre les employés.

44



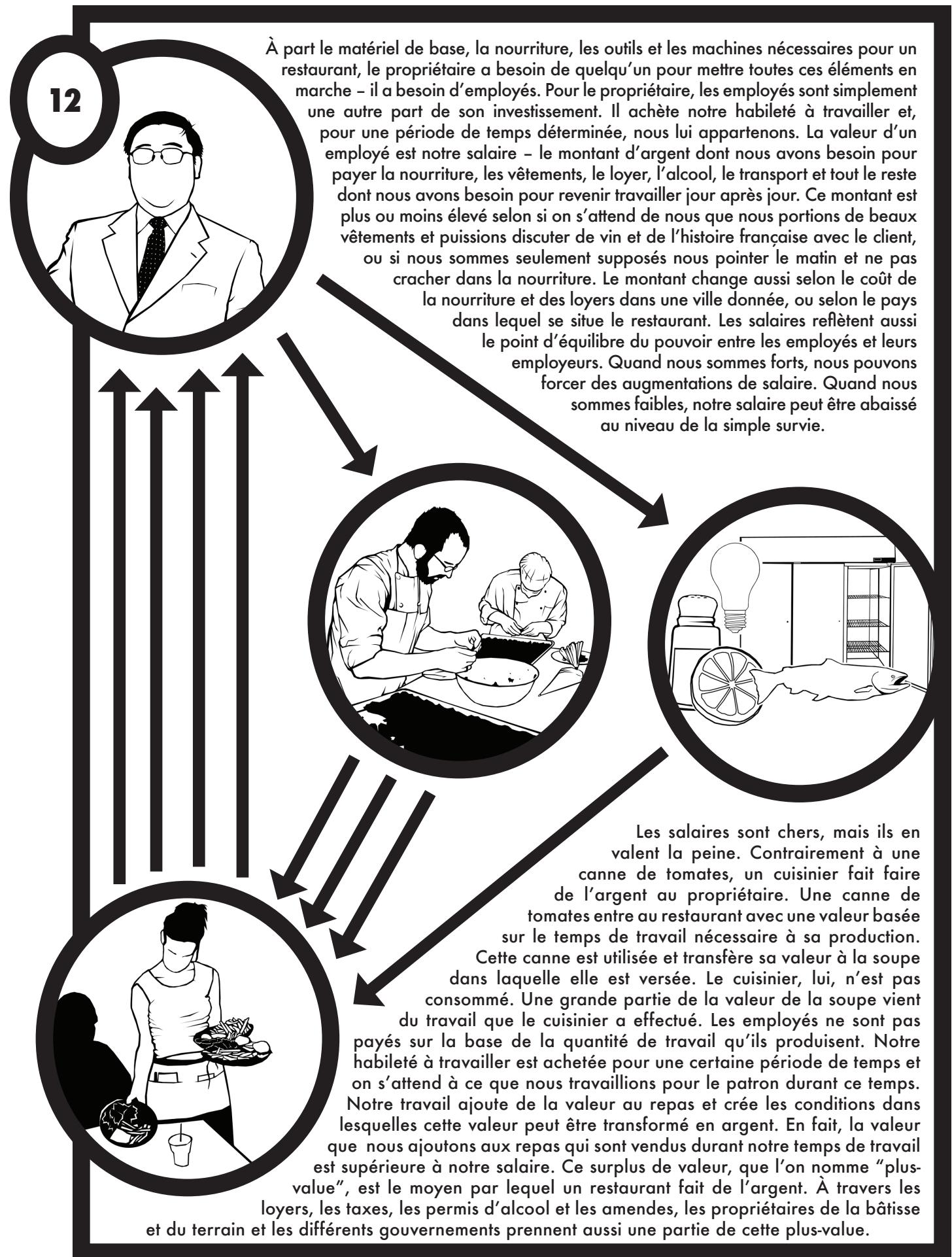
Ceci est une source constante de conflit, mais celle-ci est assez facilement récupérable. Souvent, le patron acquiescera simplement à notre désir de tout faire fonctionner nous-mêmes. Plus le restaurant est désorganisé et inefficace, plus cela va arriver. Il laissera l'hôtesse s'occuper des clients problématiques. Il n'achètera pas assez de fournitures et ne réparera pas les machines : nous devrons le faire nous-mêmes. Il laissera une cuisinière seule avec 10 commandes à faire, ou un serveur avec 10 tables à la fois, en disant : « Tu t'arranges. ». Et nous avons à nous pousser nous-mêmes au lieu d'être directement poussés. En fait, la bonne employée aura intériorisé le rythme de production et sera capable de se pousser assez fort pour que la gérance n'ait pas à le faire. Dans ces situations nous essayons de nous entraider et faire des bouts de travaux les unes pour les autres—notre solidarité avec nos collègues est utilisée contre nous et devient une façon de nous faire travailler plus fort.

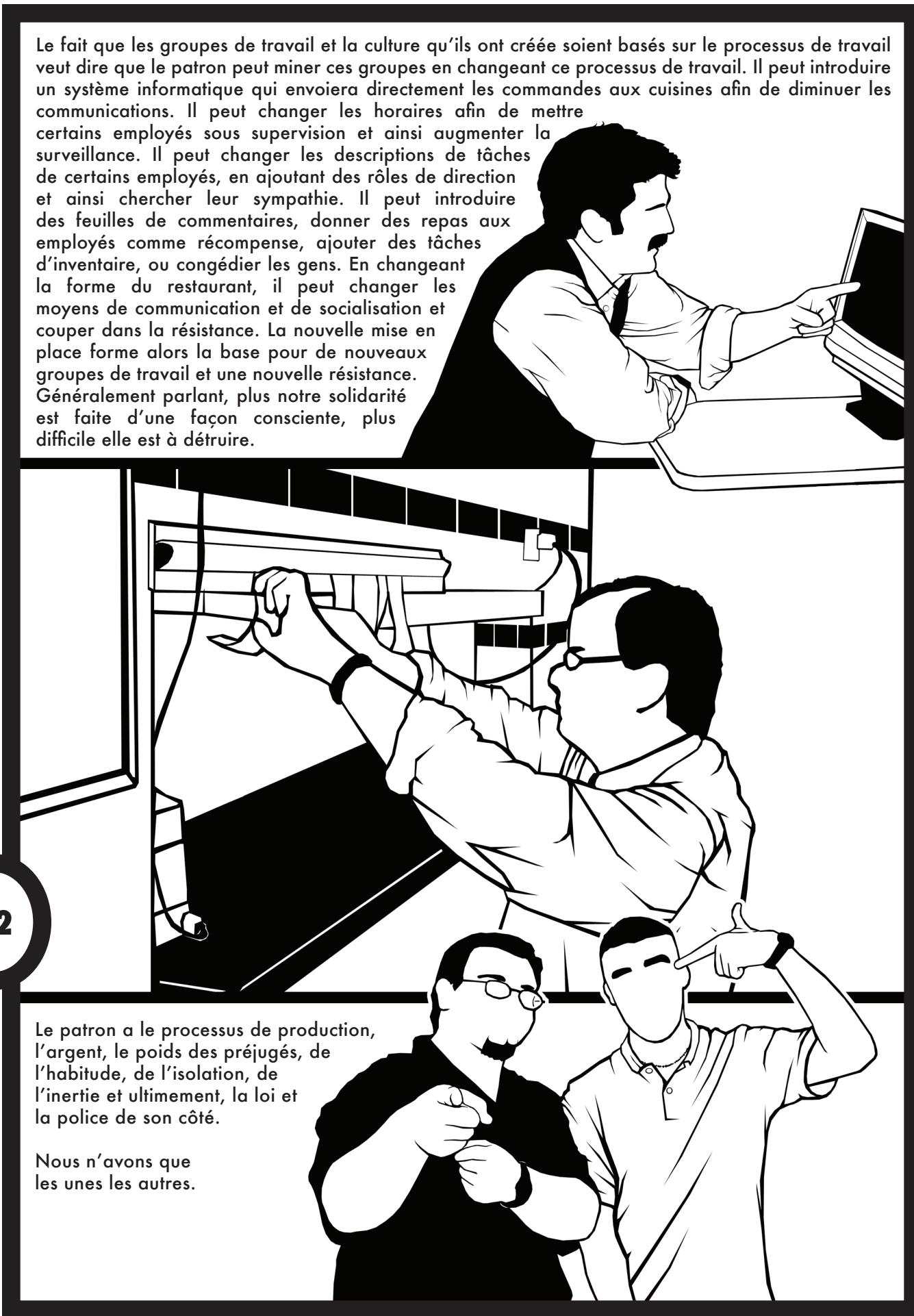
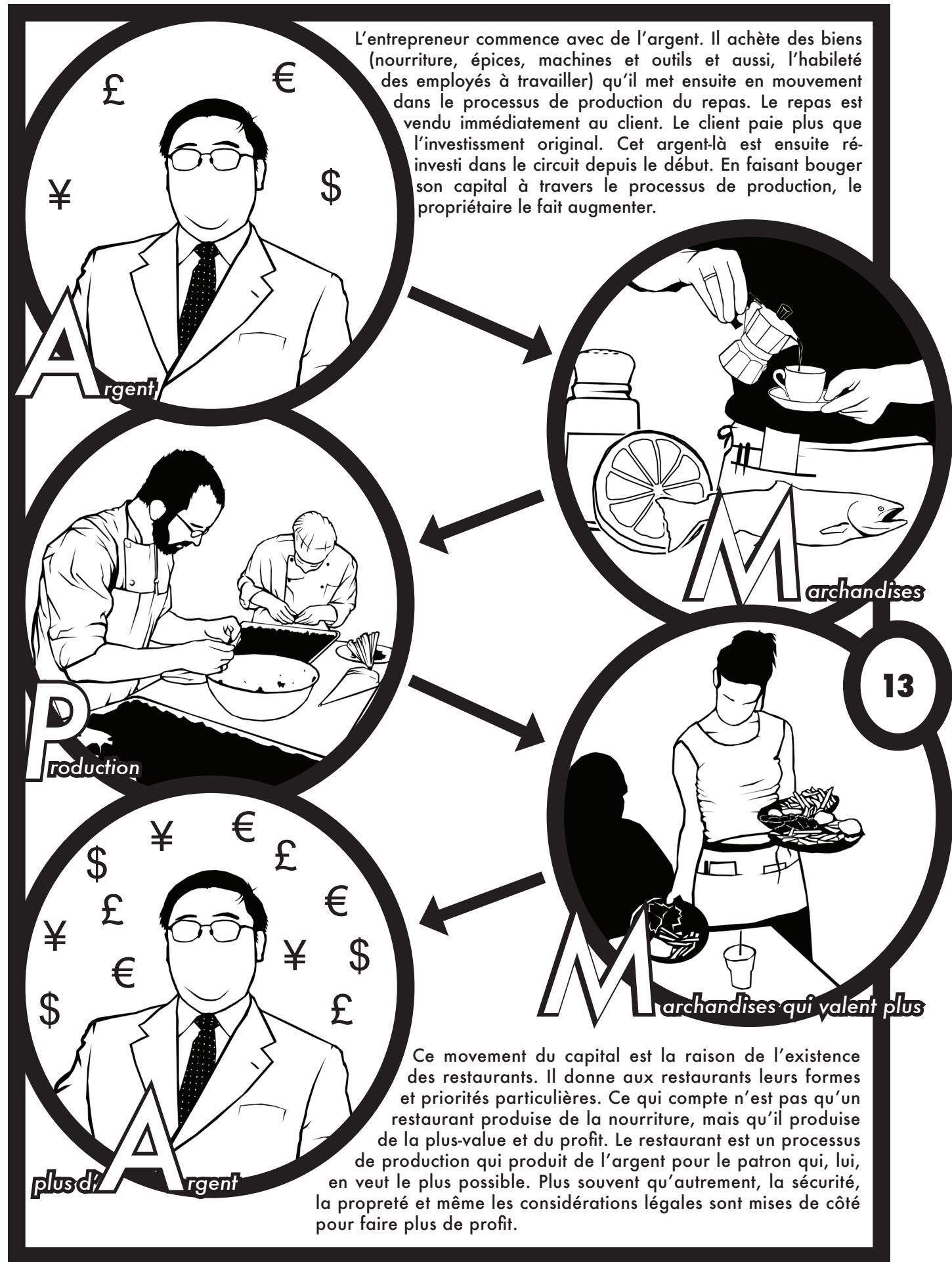
Dans tous les restaurants, les travailleurs ont déjà réussi à organiser le travail eux-mêmes dans une large mesure. Nous sommes capables de prioriser les tâches, de communiquer et de nous coordonner avec les autres employés. Dans de plus petits restaurants, le patron va parfois même quitter et nous devons tout prendre en charge nous-mêmes. Ceci 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 pas de classe » d'acheter des ingrédients si bon marché ou de servir de la nourriture presque pourrie. Nous commentons sur ce qui serait différent si c'était nous qui gérions l'endroit. Nous développons nos propres idées sur la façon de cuisiner la nourriture et de gérer les horaires, sur le prix exorbitant des repas...

LES TRAVAILLEURS, LA GESTION ET L'AUTOGESTION

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

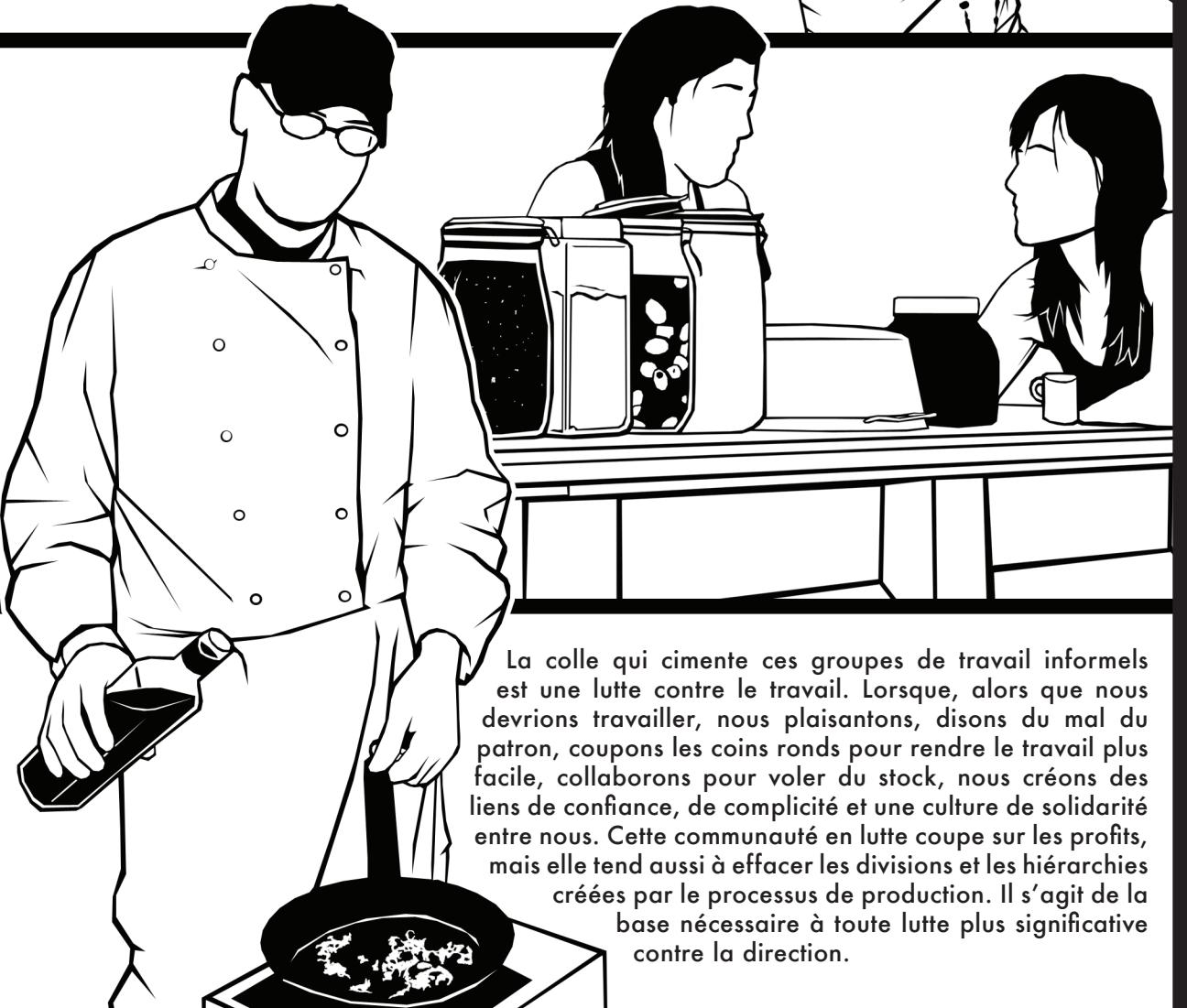
Maurice Brinton





Ces groupes de travail créent alors l'atmosphère générale d'un restaurant. Si nous sommes faibles, la culture en restauration devient alors assez proche de l'idéal bigotté, d'individus séparés. Le travail est alors absolument misérable. Dans ce cas, notre désir d'échapper au travail peut aussi être un désir d'échapper à nos collègues. Si nous sommes forts, nous rendons notre travail beaucoup moins minable. Quand le patron ne regarde pas, les cuisinières vont faire de la bouffe pour les travailleurs du devant, qui eux même volent parfois de l'alcool pour la cuisine. Nous avertissons les autres quand le patron s'en vient et nous moquons de lui quand il est parti.

Puisque que les groupes de travail sont basés à l'intérieur même du lieu de travail, ce sont souvent les travailleurs qui connaissent le mieux ce processus qui instaurent la culture de travail d'un restaurant. Ceux-ci peuvent être les personnes ayant travaillé le plus longtemps dans ce restaurant particulier, ou dans l'industrie de service alimentaire en général. Souvent, le meilleur moment pour cultiver un cynisme sain chez une collègue est quand vous la formez.



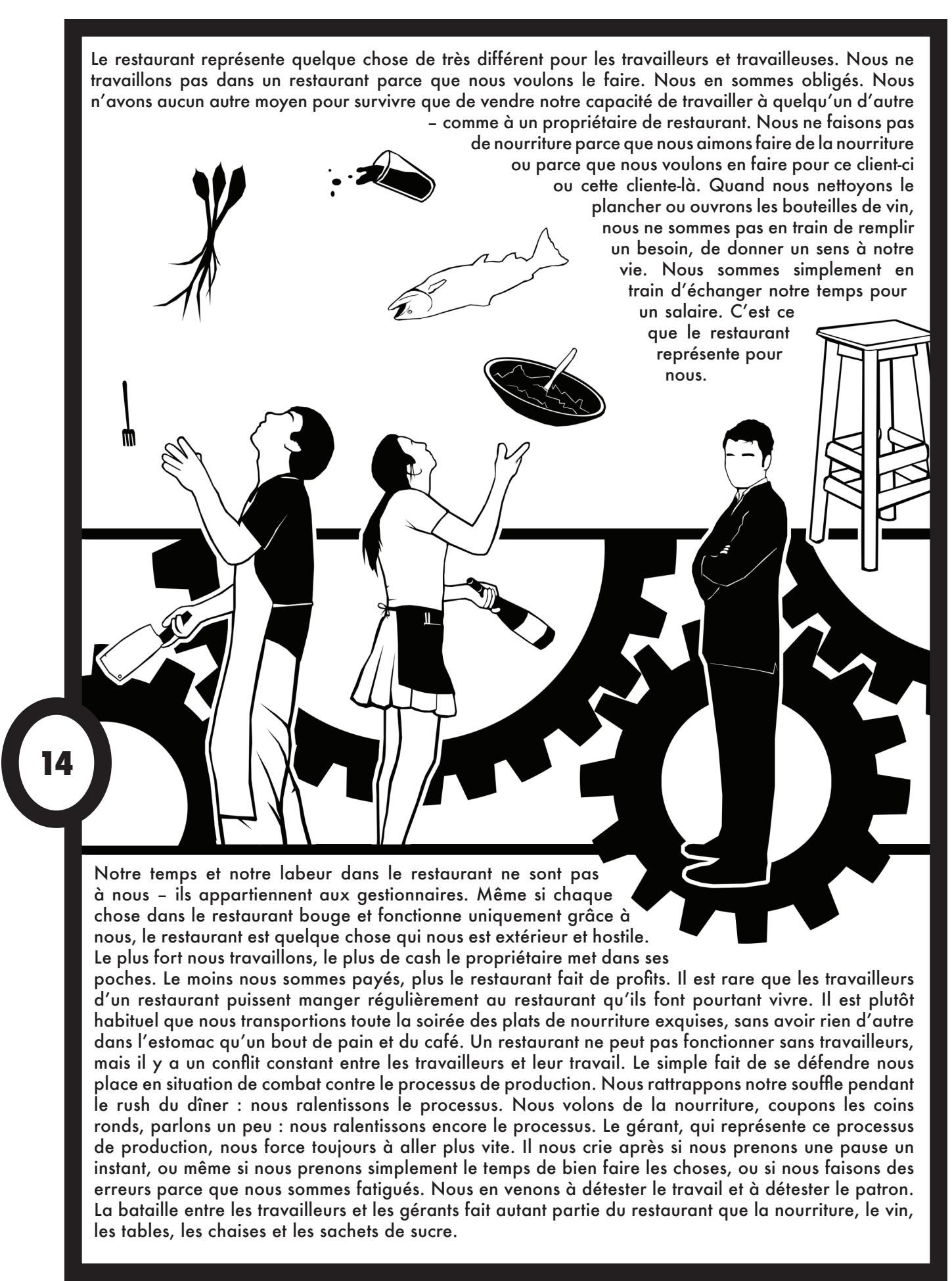
La colle qui cimente ces groupes de travail informels est une lutte contre le travail. Lorsque, alors que nous devrions travailler, nous plaisantons, disons du mal du patron, coupons les coins ronds pour rendre le travail plus facile, collaborons pour voler du stock, nous créons des liens de confiance, de complicité et une culture de solidarité entre nous. Cette communauté en lutte coupe sur les profits, mais elle tend aussi à effacer les divisions et les hiérarchies créées par le processus de production. Il s'agit de la base nécessaire à toute lutte plus significative contre la direction.

41

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 en sommes obligés. Nous n'avons aucun autre moyen pour survivre que de vendre notre capacité de travailler à quelqu'un d'autre - comme à un propriétaire de restaurant. Nous ne faisons pas de nourriture parce que nous aimons faire de la nourriture ou parce que nous voulons en faire pour ce client-ci ou cette cliente-là. Quand nous nettoyons le plancher ou ouvrons les bouteilles de vin, nous ne sommes pas en train de remplir 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

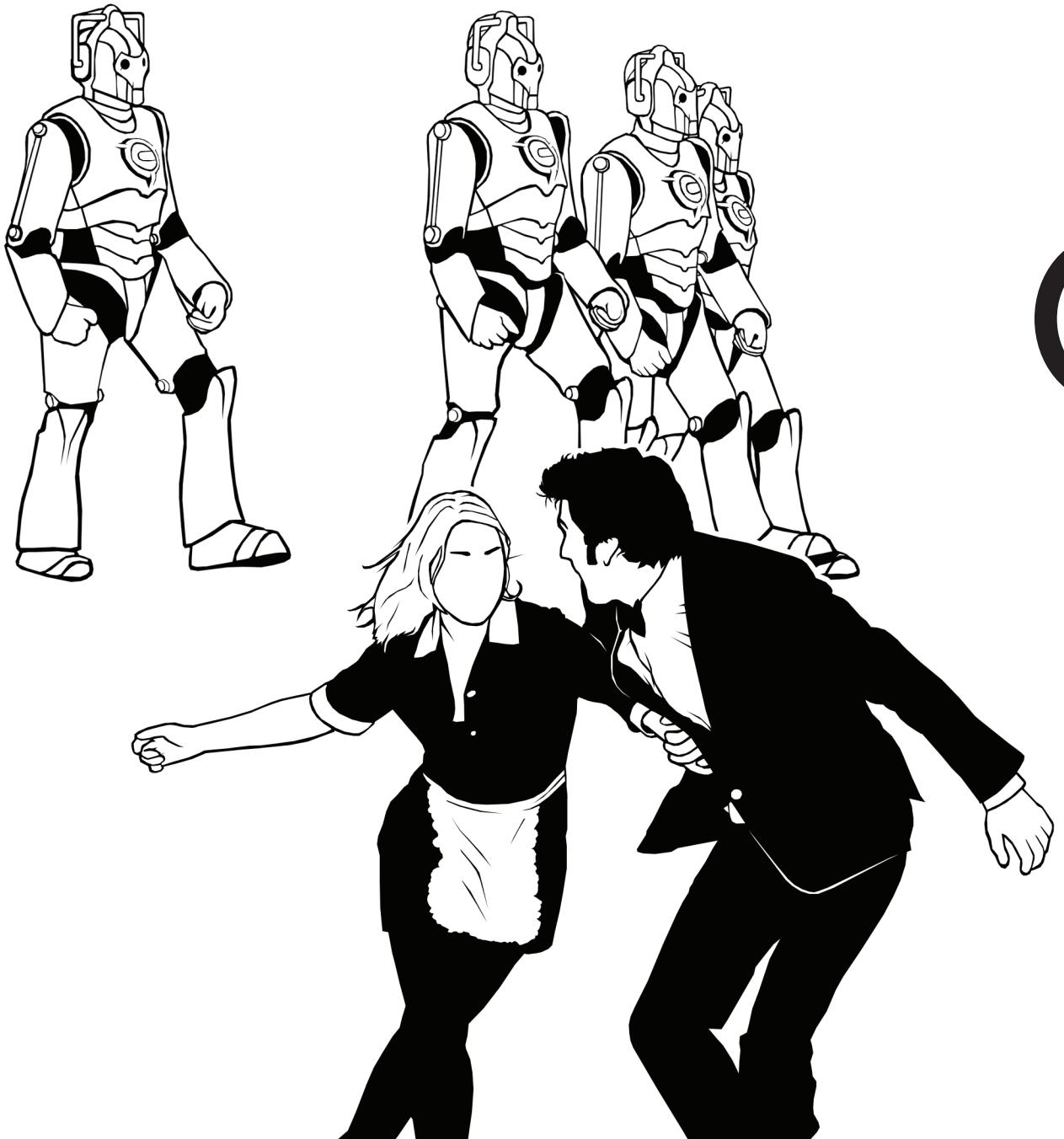
Notre temps et notre labeur dans le restaurant ne sont pas à nous - ils appartiennent aux gestionnaires. Même si chaque chose dans le restaurant bouge et fonctionne uniquement grâce à nous, le restaurant est quelque chose qui nous est extérieur et hostile. Le plus fort nous travaillons, le plus de cash le propriétaire met dans ses poches. Le moins nous sommes payés, plus le restaurant fait de profits. Il est rare que les travailleurs d'un restaurant puissent manger régulièrement au restaurant qu'ils font pourtant vivre. Il est plutôt habituel que nous transportions toute la soirée des plats de nourriture exquises, 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 constant entre les travailleurs et leur travail. Le simple fait de se défendre nous place en situation de combat contre le processus de production. Nous rattrappons notre souffle pendant le rush du dîner : nous ralentissons le processus. Nous volons de la nourriture, coupons les coins ronds, parlons un peu : nous ralentissons encore le processus. Le gérant, qui représente ce processus de production, nous force toujours à aller plus vite. Il nous crie après 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 bataille 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.



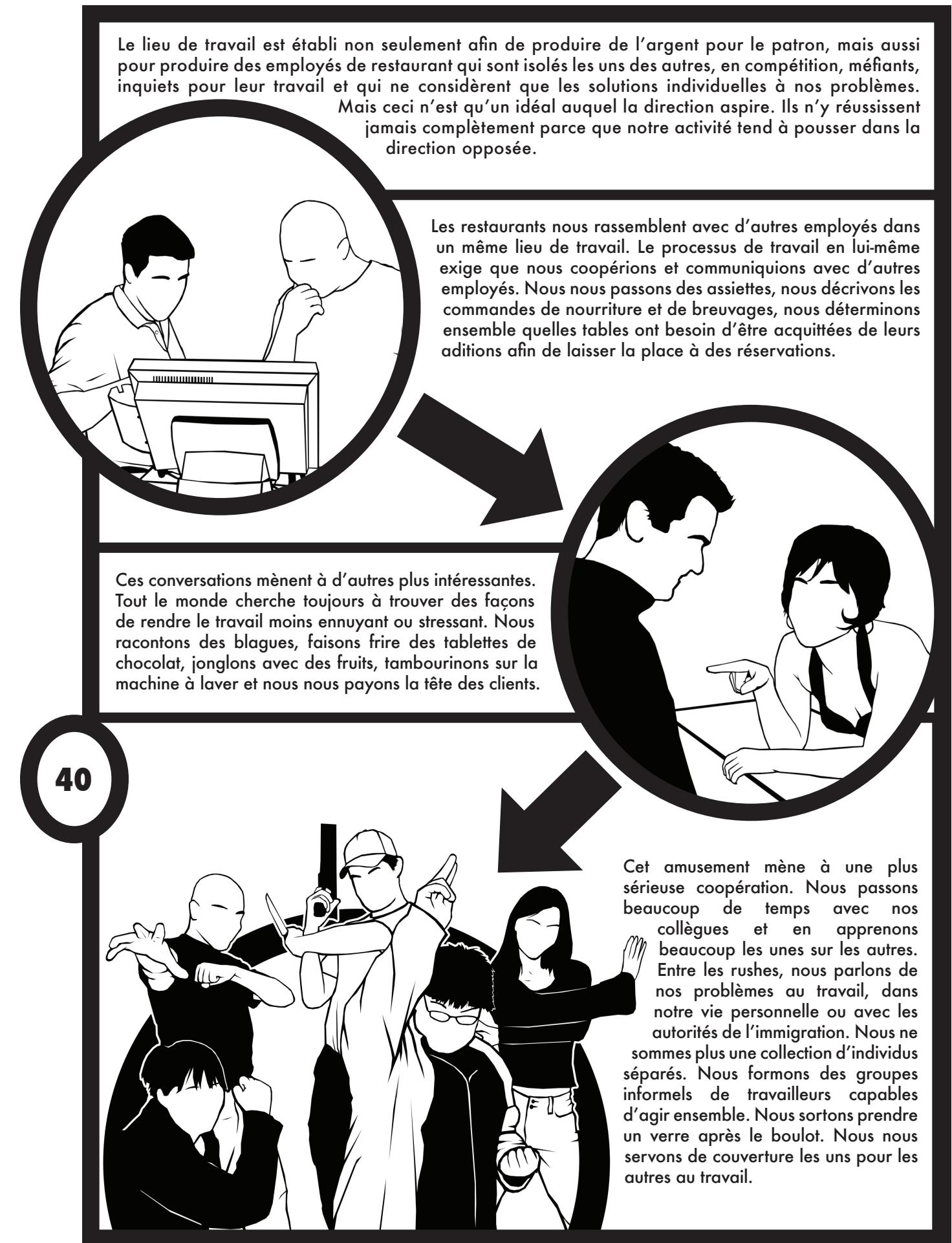
LA DIVISION DU TRAVAIL ET L'UTILISATION DES MACHINES

« 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



LES GROUPES DE TRAVAIL

« Les gens rassemblés à l'intérieur d'un même lieu de travail vont se parler entre eux beaucoup plus que ceux rassemblés à l'intérieur d'une même centaine de blocs d'une même avenue. »

Stan Weir



39

Les restaurants tendent à s'organiser d'une façon similaire afin d'être le plus efficace et le plus rentable possible.

16

Les tâches sont divisées et les travailleurs et travailleuses se spécialisent dans différents aspects du travail. Ces divisions se sont développées parce qu'elles permettent de produire les repas plus rapidement. Les premières divisions se situent entre les gérants et les travailleurs et entre les personnes qui travaillent « en avant » et celles qui travaillent « en arrière » (dans la cuisine). Ces divisions deviennent de plus en plus solides. Elles sont hiérarchisées et associées avec différents types de personnes. La division du travail dans un petit restaurant typique peut ressembler à ceci :



La gestion

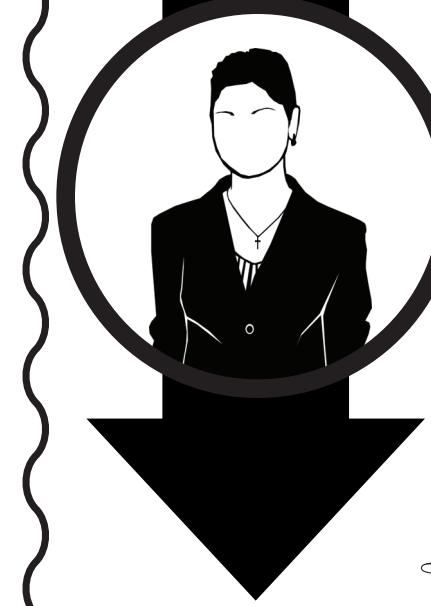
LE BOSS

(Propriétaire du restaurant. Son travail consiste à s'assurer que le restaurant fait de l'argent. Il connaît habituellement beaucoup de choses sur la nourriture. Il prépare le menu, achète l'équipement, engage et renvoie les gens. Parfois il vient faire son tour pour vérifier que tout le monde travaille le plus fort possible. Le restaurant est son capital.)



LA GÉRANTE

(Son travail consiste à surveiller les employés. Elle s'occupe des plaintes et des problèmes au fur et à mesure qu'ils arrivent, afin de s'assurer que le processus de production roule sans heurts. Souvent, elle est plus vieille que les autres employés et a travaillé pendant plusieurs années comme serveuse, barmaid ou cuisinière. Tandis qu'elle est là pour renforcer le processus de production, elle n'en tire pas directement profit. Elle est donc souvent moins chiante que le patron. Parfois, le rôle de gérance est combiné avec celui de la personne au bar, du chef cuisinier ou de serveuse en chef.)



Les travailleurs

« En arrière »

Il est fréquent que les personnes qui travaillent « derrière », dans la cuisine ou à la cave, soient des travailleurs « illégaux », des immigrants payés sous la table. 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 pour travailler.



LE CUISINIER (repas chaud)

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



L'AIDE-CUISINIER (repas froid)

(Prepares salads, side orders, and desserts. Slightly less skilled and less paid than the hot cook.)



L'AIDE-CUISINIÈRE (à la prep')

(Prépare les ingrédients et des parties de certains repas qui peuvent se préparer à l'avance, comme les sauces et les soupes. Déplace la nourriture et aide les autres durant les rushs.)



LE PLONGEUR

(La pire job de toutes. Le plongeur lave la vaisselle et la déplace à travers la cuisine. C'est le travail le plus puant, bruyant, bouillant et épuisant du restaurant. Le plongeur est normalement aussi celui qui reçoit la pire paie de toutes. Ce travail est souvent réservé aux très jeunes ou aux très vieux travailleurs.)



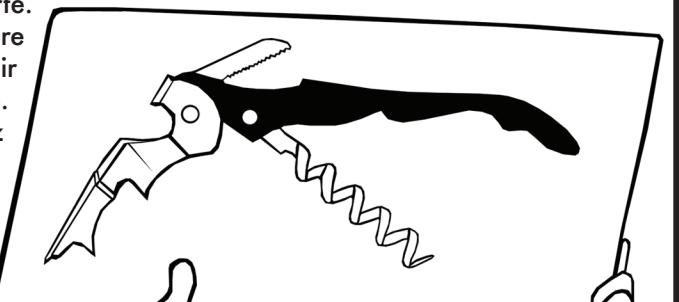
Notre lutte contre le travail en restauration est beaucoup plus fondamentale que nous en ayons conscience. Presque tout le monde vole de son travail. Les travailleurs qui ne sont pas communistes et qui votent pour les partis politiques qui soutiennent le droit sacré de la propriété privée ne sont pas des exceptions. Même les travailleurs qui ont de la sympathie pour le patron et qui espèrent que le restaurant fera beaucoup d'argent, feront des choses pour alléger leurs tâches qui couperont dans la marge de profit. Nous dirons au client que la machine à expresso est brisée pour que ne pas avoir à faire un cappuccino. Nous jetterons une fourchette parfaitement bonne au lieu de se donner le trouble de repartir le lave-vaisselle.

38



Cela ne veut pas dire que nous n'avons pas de fierté. Quiconque étant forcé de faire quelque chose encore et encore et encore une fois se doit d'avoir quelque intérêt en cette chose ou de devenir débile. N'importe qui travaillant dans un restaurant assez longtemps ne peut s'empêcher de prendre une certaine fierté dans tout le savoir acquis à propos de la nourriture, du vin et du comportement humain. Mais encore, sauf une poignée de chefs de restaurants très coûteux, les seules personnes qui sont vraiment fiers d'être employées dans un restaurant sont les licheux de patrons, qui sont habituellement évités par le reste des employés.

Mais le rejet de notre condition d'employé de restaurant n'est pas simplement qu'une préférence consciente. Souvent, les travailleurs qui ont les plus grandes attentes, qui sont les plus intéressés par l'industrie de service alimentaire ou qui ont le moins de haine envers le travail, entrent en conflits majeurs avec le patron. Ils ont de plus grandes illusions, surprise et indignation lorsqu'ils entrent en contact avec la misérable réalité d'un restaurant. Un restaurant est ennuyant, inconfortable, stressant, répétitif, aliénant, une machine hiérarchique pour extraire de la plus-value. Même le serveur obsequieux, qui est toujours autour du patron à le complimenter et lui suggérer des façons d'améliorer le rendement du restaurant, va un jour entrer en conflit et quitter lorsque le patron le traitera de façon trop évidente comme un subalterne. Ironiquement, c'est souvent ceux qui reconnaissent ouvertement la position misérable dans laquelle ils sont qui durent le plus longtemps dans les emplois de restaurant.



37

18

« En avant »

Les personnes qui travaillent « en avant » doivent être présentables et savoir dealer avec les clients. Souvent plus éduqués, avec des diplômes inutiles du genre « Français », « Histoire » ou – encore pire – « Histoire de l'Art ».

BARMAN

Prépare les drinks pour les clients au bar et pour les serveuses. Il doit avoir l'air d'en savoir long sur les mixs d'alcool, les bières et les vins. Vend aussi de la nourriture.



SERVEUSES

(Prennent les commandes, servent la nourriture, font payer, doivent vendre le plus possible. Elles doivent avoir l'air d'en connaître beaucoup sur la nourriture et sur les boissons qu'elles vendent.)



HÔTESS

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

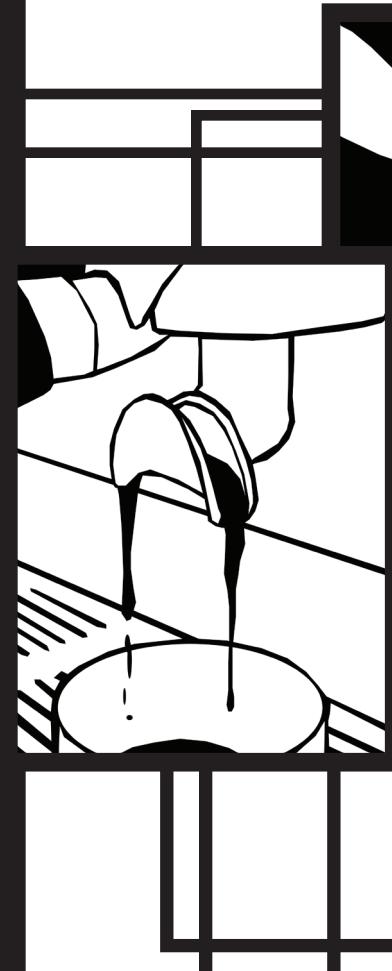
BUS-BOY

(Enlève la vaisselle sale. Nettoie et range les tables. Aide un peu à la cuisine quand elle a le temps pour les petites tâches et la préparation. N'a pas à parler beaucoup avec les clients.)

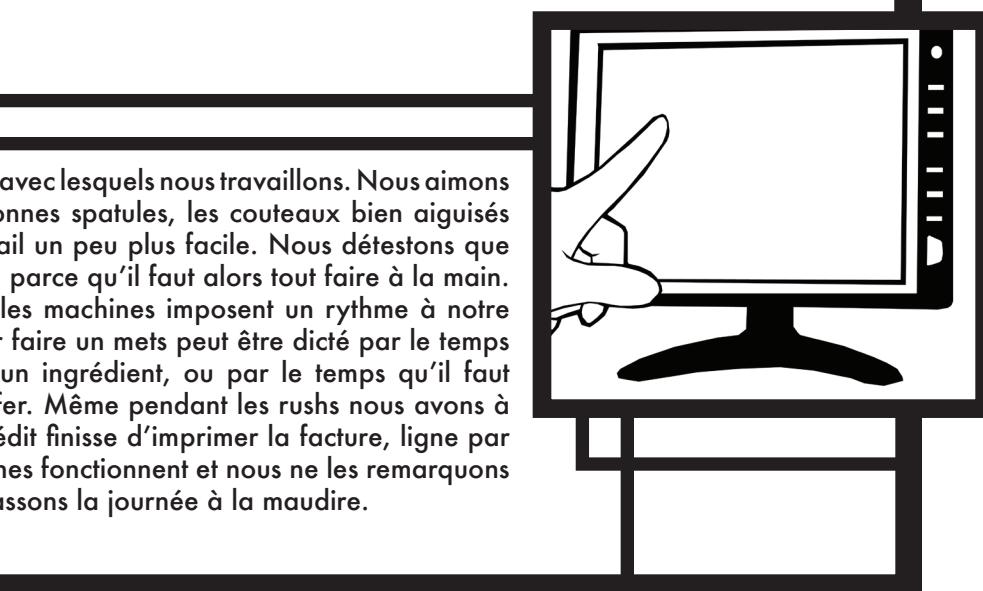
En avant comme en arrière du comptoir, il y a une hiérarchie entre les tâches. Les bus-boys et les hôtesses désirent souvent « monter », servir les clients ou tenir le bar, tout comme la plongeuse veut devenir aide-cuisinière, l'aide-cuisinier devenir cuisinier et le cuisinier devenir chef.

Les descriptions de tâches varient 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 suit souvent la division culturelle en cours dans l'environnement du restaurant.

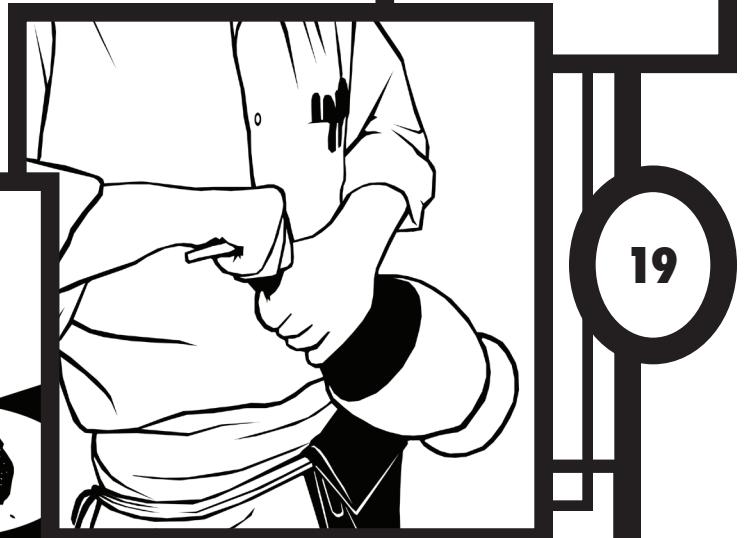
Le processus de travail est découpé en petits morceaux. Chaque partie est la responsabilité d'un travailleur différent. Ce fonctionnement est très efficace si on a l'objectif de faire beaucoup d'argent. Nous répétons sans cesse la même tâche spécialisée et devenons très efficaces pour la faire. En même temps, le travail perd le sens qu'il avait pu avoir pour nous pour devenir un enchaînement mécanique déconnecté de nous. Même les personnes qui choisissent de travailler dans un restaurant (plutôt qu'une autre job de merde) parce qu'elles s'intéressent à la nourriture en perdent rapidement l'intérêt. Le même quinze minute (ou heure et demie) semble se répéter encore et encore, jour après jour. Le travail devient une espèce de seconde nature. Les bons jours, on passe au travers sans trop y penser. Les mauvais jours, on se rend dououreusement compte à quel point c'est ennuyant et sans but : aliénant.



Comparés aux autres secteurs de l'économie, les restaurants demandent une très forte intensité de travail. Alors que le processus de production tend à augmenter la division du travail, il tend aussi à pousser l'utilisation de machines. Tous les restaurants modernes utilisent des machines (fours, réfrigérateurs, machines à café, etc...) mais il y a définitivement une tendance à en utiliser de plus en plus. Une cuisinière peut faire bouillir de l'eau assez rapidement sur le rond, mais c'est encore plus rapide d'avoir une machine qui tient de l'eau presque bouillante en tous temps. Une serveuse peut prendre les commandes en note et les emmener 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 l'ordinateur qui transmet le message à la cuisine.



Nous nous attachons aux objets avec lesquels nous travaillons. Nous aimons les bons ouvre-bouteille, les bonnes spatules, les couteaux bien aiguisés parce qu'ils rendent notre travail un peu plus facile. Nous détestons que le système informatique bogue, 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 faire un mets peut être dicté par le temps que prend le four pour cuire un ingrédient, ou par le temps qu'il faut au micro-onde pour le réchauffer. Même pendant les rushs nous avons à attendre que la machine 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 la journée à la maudire.



19



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

36

Cela ne veut pas dire que nous voulons être en chômage. Cela veut dire que le travail en restauration est une façon aliénante et misérable de gagner sa vie. Nous sommes forcés d'être là. Le travail ne donne pas de sens à nos vies. Nous nous sentons nous-mêmes que lorsque nous ne sommes pas au travail.



Le fait que les travailleurs en restauration haïssent leur travail est évident au point d'en être un cliché. Dans la plupart des restaurants, vous trouverez des gens qui ne sont pas vraiment des « travailleurs de restaurant ». Ce sont des acteurs, des écrivaines, des musiciens, ou des graphistes. Ces personnes ne travaillent dans un restaurant que le temps de se faire quelques économies et commencer leur propre affaire, ou bien jusqu'à ce qu'elles finissent leurs études et aient un « vrai travail ». Un moyen que nous tentons pour échapper à notre travail est de démissionner, en espérant qu'un autre restaurant sera meilleur. La restauration subit une très grande rotation. Souvent, la majorité des employés d'un restaurant n'y sont que depuis quelques mois. Bien sûr, peu importe nos illusions, la plupart ne fait que continuer à bouger d'un restaurant à l'autre, d'un bistrot à un bar à un lounge à une cantine à un café.



CE QUE NOUS VOULONS

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

François Martin

35



Plus le restaurant est grand, et plus le processus de travail est découpé en petites tâches, plus forte est la tendance à utiliser des machines pour remplacer les tâches faites par les employés. Dans les très petits restaurants, le travail d'accueillir et de servir les clients, de tenir le bar, de ranger les tables et de faire la vaisselle peuvent être fait par une seule personne. Dans les très grands restaurants, le travail accompli normalement par une seule serveuse peut être divisé en deux ou trois tâches différentes : 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 que dans les petits restaurants.

Les machines ne sont pas là pour rendre notre travail plus facile. Elles sont là pour augmenter la productivité d'un groupe particulier de travailleurs, pour extraire le plus d'argent possible dans un laps de temps donné. Les premiers restaurants à introduire une nouvelle machine sont très profitables, parce qu'ils sont capables de produire plus efficacement que la moyenne de l'industrie. Cependant, tout comme les épices et les ingrédients, les machines ne produisent pas de nouvel argent pour le propriétaire – seul le travail salarié produit de la plus value. 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. Si les frigos étaient au début une façon épataante de conserver plus longtemps la nourriture, aujourd'hui, ne pas avoir de frigo serait complètement ridicule. Les machines remplacent les humains pour certaines tâches, devenant une simple extension de la force de travail des travailleurs. Elles ne font pas que nous avons moins de travail à faire, nous avons simplement de plus petites tâches, que l'on doit répéter plus souvent. Notre travail devient plus spécialisé et plus répétitif. Et nous devenons en colère contre les machines quand elles ne font pas leur partie du boulot. Notre activité au travail a été réduit à une exécution si mécanique que nous rentrons en conflit avec les machines.



20

Le restaurant lui-même est une petite partie de la division du travail à travers l'économie. Le processus de mettre de la nourriture sur la table a été coupé en plusieurs pièces. Le restaurant est simplement la dernière partie de ce processus, là où la nourriture est préparée et vendue au client. La viande crue et le poisson, la nourriture en canne et les épices, les tables, les chaises, les serviettes de table et la caisse enregistreuse arrivent au restaurant comme produit fini d'autres entreprises. 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 coupés des autres travailleurs de la société. Nous voyons seulement le représentant des ventes de la compagnie de distribution de vin, alors qu'il fait goûter des échantillons au patron, ou le livreur de la compagnie de lessive quand il vient chercher les sacs de linge sale.





L'INTENSITÉ ET LE STRESS

« Si tu peux pas supporter la chaleur, sors de la cuisine ! »

Harry S. Truman

COMMENT DÉMANTELER UN RESTAURANT

« Le communisme n'est pas pour nous un état de choses à créer, ni un idéal auquel la réalité devra se conformer. Nous appelons communisme le mouvement réel qui dépasse l'état actuel des choses. Les conditions de ce mouvement résultent des prémisses actuelles. »

Karl Marx



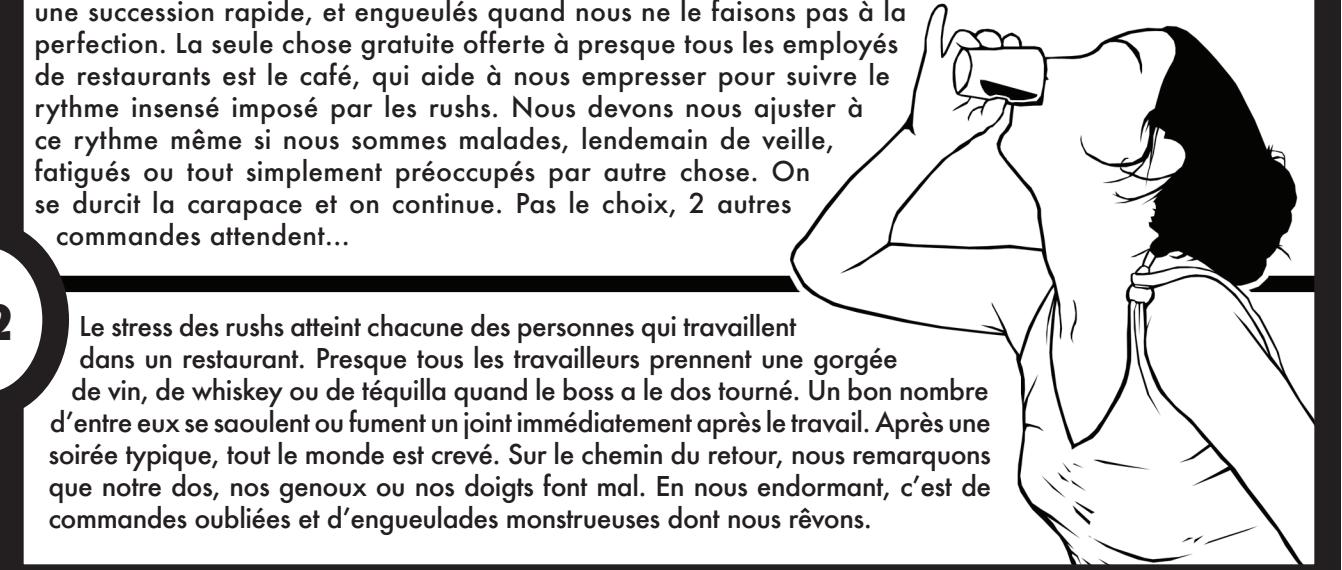
Le restaurant est différent des autres industries car ses produits ne sont pas conservés et vendus plus tard. Contrairement à une usine de voiture ou un site de construction, un restaurant produit un repas qui doit être consommé dans les quelques minutes suivant sa production, ou alors il ne peut pas être vendu. Cela veut dire que le travail ne peut pas être fait à un rythme continu. Il vient par vagues, avec un creux entre deux rushs. Les travailleurs de restaurant sont soit ennuyés, soit stressés. Nous devons faire semblant d'être ou bien occupés, avec rien à faire, ou alors en train de courir pour ne pas se laisser dépasser par les événements, en faisant dix choses à la fois.

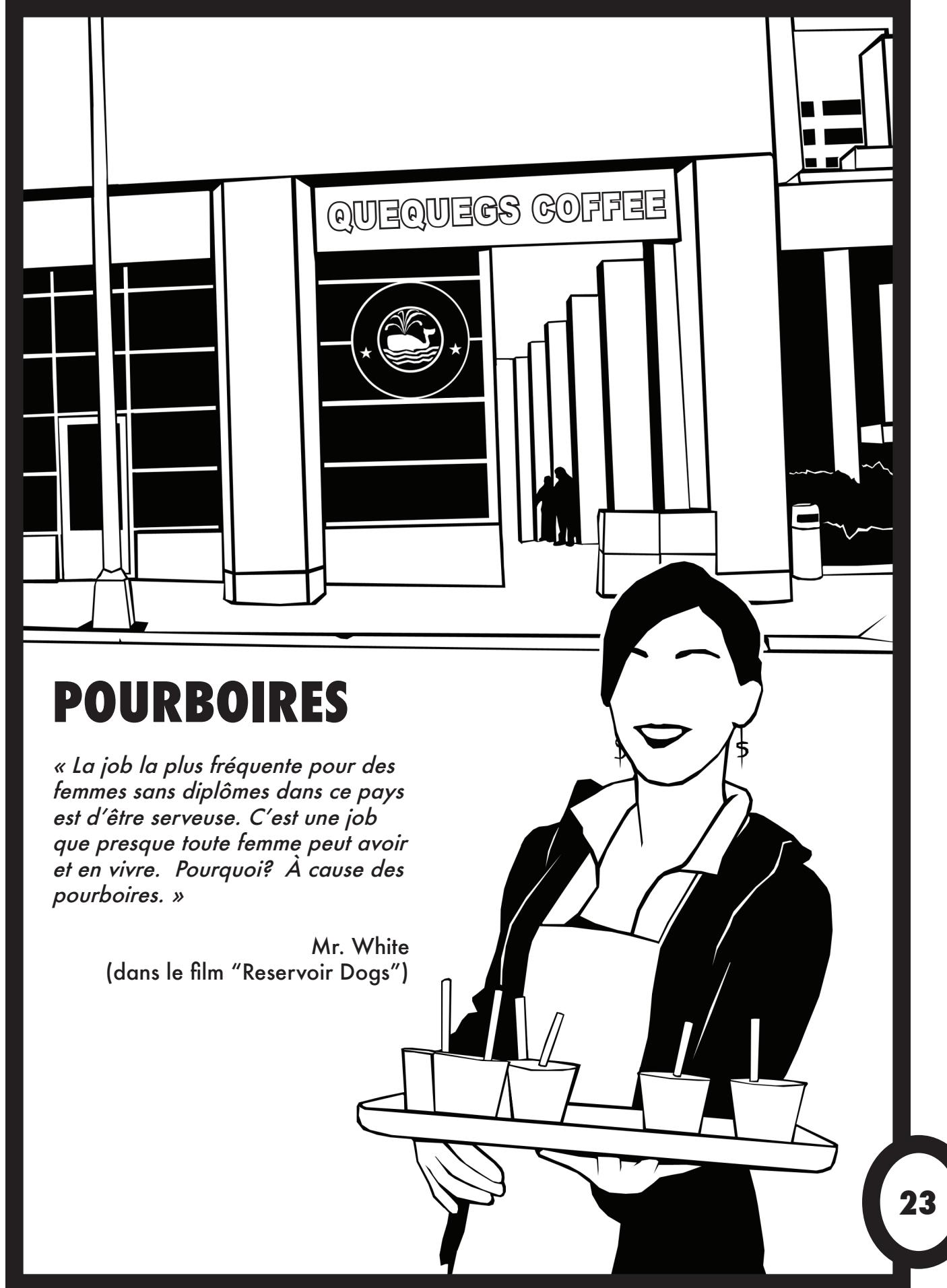


Chaque personne qui travaille dans un restaurant est poussée à travailler plus fort et plus vite. Le patron a un intérêt à recevoir plus de travail d'un même nombre d'employés, ou à recevoir la même quantité de travail d'un nombre réduit d'employés. Nous sommes poussés à des extrêmes ridicules. Durant un rush de dîner typique, vous pouvez voir une cuisinière faire frire des frites, garder un œil sur le steak en train de griller, attendre après une soupe qui réchauffe au micro-onde, faire bouillir des pâtes, chauffer une sauce dans une casserole et assaisonner quelques légumes. Tout ça en même temps. De son côté, une serveuse portant 4 cafés et un menu à dessert à une table s'arrêtera pour prendre une commande de breuvage 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 le faisons pas à la perfection. La seule chose gratuite offerte à presque tous les employés de restaurants est le café, qui aide à nous empresser pour suivre le rythme insensé imposé par les rushs. Nous devons nous ajuster à ce rythme même si nous sommes malades, lendemain de veille, fatigués ou tout simplement préoccupés par autre chose. On se durcit la carapace et on continue. Pas le choix, 2 autres commandes attendent...

22

Le stress des rushs atteint chacune des personnes qui travaillent dans un restaurant. Presque tous les travailleurs prennent une gorgée de vin, de whiskey ou de tequila quand le boss a le dos tourné. Un bon nombre d'entre eux se saoulent ou fument un joint immédiatement après le travail. Après une soirée typique, tout le monde est crevé. Sur le chemin du retour, nous remarquons que notre dos, nos genoux ou nos doigts font mal. En nous endormant, c'est de commandes oubliées et d'engueulades monstrueuses dont nous rêvons.



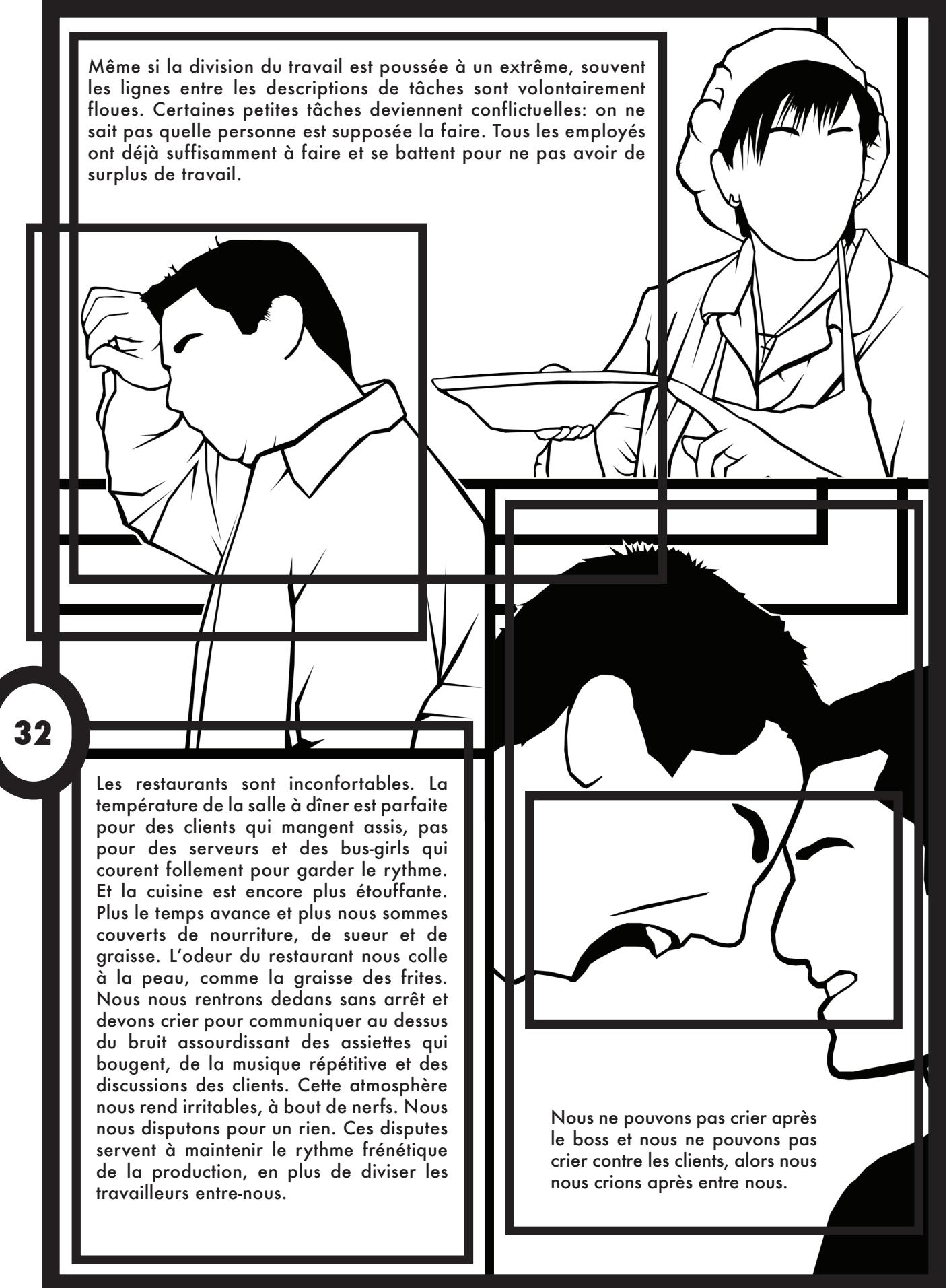


POURBOIRES

« La job la plus fréquente pour des femmes sans diplômes dans ce pays est d'être serveuse. C'est une job que presque toute femme peut avoir et en vivre. Pourquoi? À cause des pourboires. »

Mr. White
(dans le film "Reservoir Dogs")

23



Même si la division du travail est poussée à un extrême, souvent les lignes entre les descriptions de tâches sont volontairement floues. Certaines petites tâches deviennent conflictuelles: on ne sait pas quelle personne est supposée la faire. Tous les employés ont déjà suffisamment à faire et se battent pour ne pas avoir de surplus de travail.

32

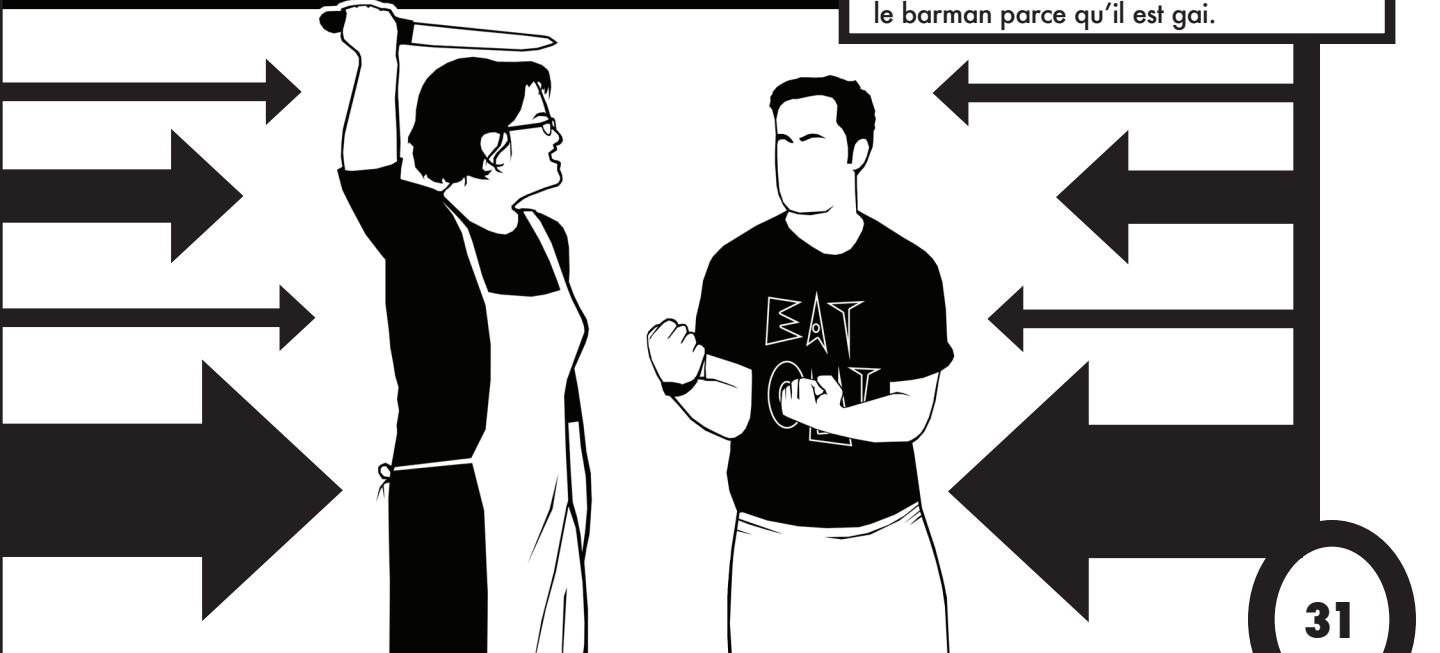
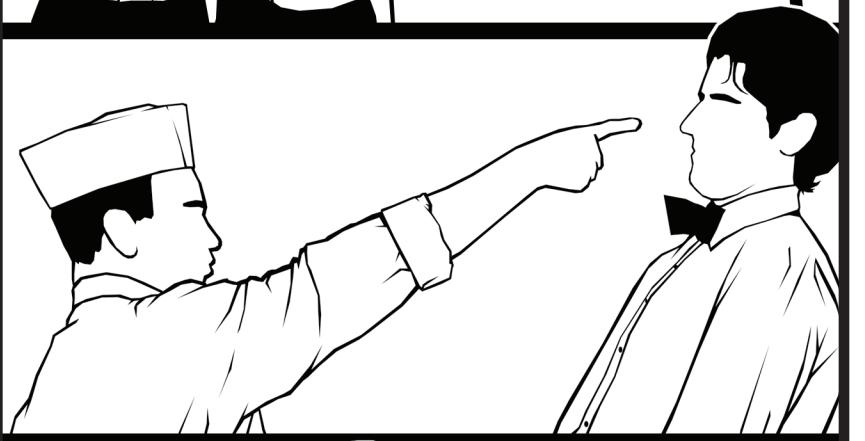
Les restaurants sont inconfortables. La température de la salle à dîner est parfaite pour des clients qui mangent assis, pas pour des serveurs et des bus-girls qui courent follement pour garder le rythme. Et la cuisine est encore plus étouffante. Plus le temps avance et plus nous sommes couverts de nourriture, de sueur et de graisse. L'odeur du restaurant nous colle à la peau, comme la graisse des frites. Nous nous rentrons dedans sans arrêt et devons crier pour communiquer au dessus du bruit assourdisant des assiettes qui bougent, de la musique répétitive et des discussions des clients. Cette atmosphère nous rend irritable, à bout de nerfs. Nous nous disputons pour un rien. Ces disputes servent à maintenir le rythme frénétique de la production, en plus de diviser les travailleurs entre-nous.

Nous ne pouvons pas crier après le boss et nous ne pouvons pas crier contre les clients, alors nous nous crions après entre nous.

Mais aucun régime totalitaire ne peut fonctionner avec la force seulement.



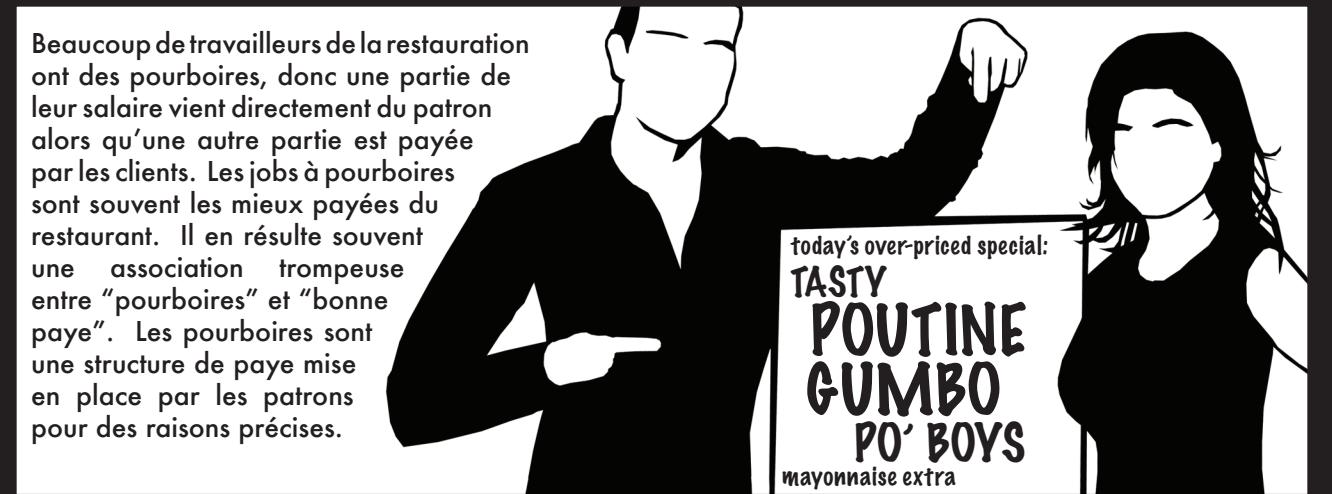
Le restaurant est construit de manière à ce que les employés soient sans cesse en compétition les unes avec les autres. Cela commence avec la division entre les personnes qui travaillent « en avant » et celles qui travaillent « en arrière ». Les employés de la cuisine n'ont pas vraiment d'incitatif à travailler plus vite et n'ont pas de contact avec les clients. Les employés de la salle à manger fonctionnent au pourboire et sont continuellement en contact avec les clients. Cela veut dire que les serveurs doivent toujours surveiller les cuisinières pour être certain que la nourriture est prête à temps et sans problèmes qui soient apparents aux clients. Cela 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 gai.



31

En plus de la division « devant-derrière », il y a la division « haut-bas de l'échelle ». Les employés qui en font plus ou qui ont plus d'habiletés se sentent supérieurs aux autres, leur donnent des ordres et les traitent parfois comme des enfants. Les bus-girls et les plongeurs ont du ressentiment pour les employés qui font plus d'argent qu'eux et veulent monter dans l'échelle. Particulièrement parmi les employés qui servent la nourriture, les gérants mettent en place une atmosphère de compétition. Ils comparent le montant de nos ventes à la fin de la soirée, où nous obligent à vendre un certain nombre de cet item ou d'un autre. Les soirs où il y a moins de client, nous demandons à l'hôtesse de mettre les clients dans notre section. Les soirs plus occupés, nous voulons qu'elle place les « cas problèmes » dans la section des autres serveuses.

Beaucoup de travailleurs de la restauration ont des pourboires, donc 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 payées du restaurant. Il en résulte souvent une association trompeuse entre « pourboires » et « bonne paye ». Les pourboires sont une structure de paye mise en place par les patrons pour des raisons précises.



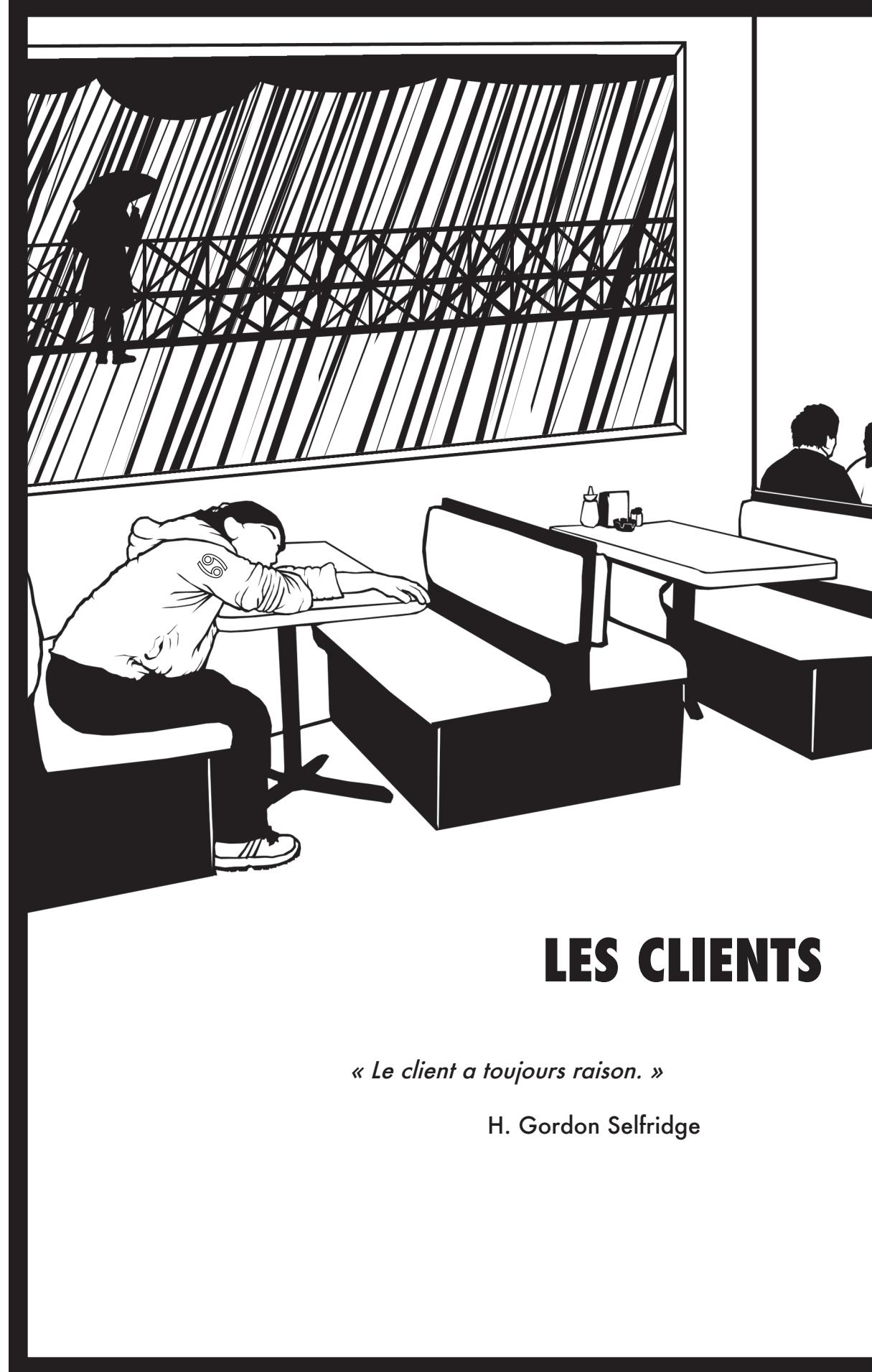
Les restaurants ne peuvent produire à un rythme constant comme certaines industries parce que les repas doivent être mangés immédiatement. Souvent, on ne peut pas commencer à cuisiner le gros d'un repas avant qu'il y ait un acheteur pour le commander déjà assis dans le restaurant. Les hauts et les bas du commerce affectent donc les restaurants de façon beaucoup plus importante qu'ailleurs. 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 profits 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 profits par vente parce que nos salaires sont plus bas. C'est une manière de transférer une partie des risques liés à l'entrepreneuriat du patron aux employés.

24

Pire encore, les travailleurs dont les salaires sont fortement constitués de pourboires deviennent schizophréniques. Les serveurs (qui, d'habitude, ont des pourboires) n'aiment pas plus leur emploi que les cuisinières (qui, d'habitude, n'ont pas de pourboires). C'est tout aussi vide de sens, stressant et aliénant pour les unes ou les autres. Cependant, les cuisinières font le même salaire, que les affaires soient bonnes ou mauvaises. Elles 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 compagnie, les travailleurs de l'automobile ont des actions dans la compagnie pour laquelle ils travaillent, etc.

De plus, 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 yuppie prendre un instant pour regarder l'addition, puis la serveuse, savourant ce moment de puissance. À la fin de la soirée, la serveuse tippe à partir de ses pourboires d'autres employés, comme les bus-boys ou les hôtesse. Elle peut, elle aussi, tipper 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.





LES CLIENTS

« *Le client a toujours raison.* »

H. Gordon Selfridge



Dans un restaurant, cela arrive littéralement. Quand nous courons à gauche et à droite en essayant de faire 10 choses à la fois, nous nous rentrons dedans occasionnellement. Le plus de personnes qui peuvent être servis dans un restaurant à un moment donné, le plus d'argent fera le patron. Cela veut dire que dans tous les restaurants, sauf peut-être les plus chics, la tendance est de coller les tables le plus près possible les unes des autres dans la salle à dîner et de faire la cuisine et les espaces de travail pour les serveurs le plus petit possible. Cela multiplie le nombre de collisions et les chances d'échapper des plats ou de nous faire mal entre nous. Nous sommes sans cesse en contact, que cela nous plaise ou non.

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

Les gérants sont sans cesse en train de nous surveiller pour être sûrs que nous faisons notre job. Ils sont toujours là pour nous dire de travailler plus fort et plus vite. Sinon, tu pourrais perdre ton emploi.... Tout dépendant de la grandeur du restaurant, cette pression peut devenir aussi personnel qu'un père toujours sur tes épaules, ou aussi impersonnel que la police d'état. Ils prennent pour acquis (correctement d'ailleurs) que les employés ne les aiment pas et qu'ils voleront sitôt que personne ne regarde ; ils font constamment des inventaires de ce qui a de la valeur. Ils utilisent les cartes de commentaires, des miroirs bien placés et parfois même des caméras cachées et des espions pour nous garder sous surveillance. Nous sommes contrôlés, surveillés et sous la menace constamment. Le restaurant typique est totalitaire.

COERCITION ET COMPÉTITION

« Nous entrons sans cesse en conflit avec les détenteurs du pouvoir, mais nous nous rentrons aussi dedans les uns les autres à un niveau beaucoup plus quotidien. »

Dominique Karamazov

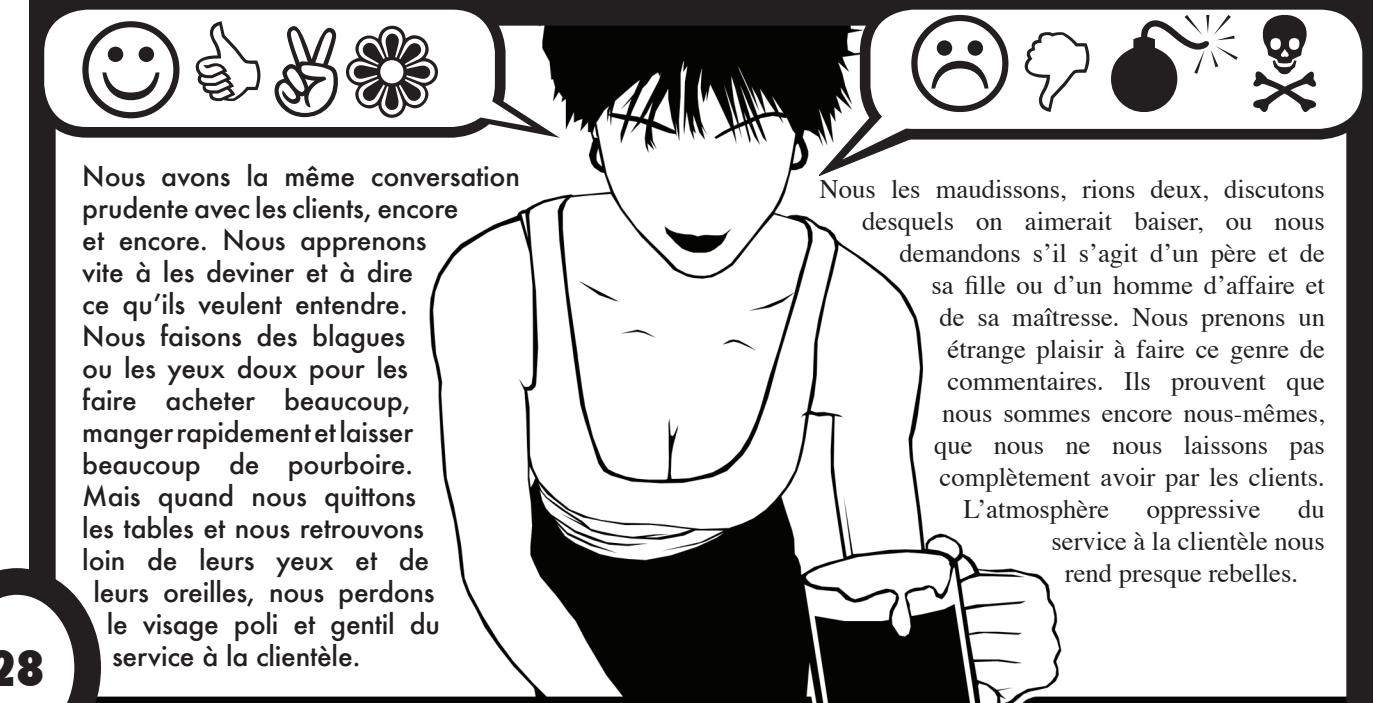




Les clients sont les acheteurs. Ces personnes pensent qu'elles achètent de la bonne nourriture et du bon service. Ce qu'elles se font servir en réalité est plus souvent l'apparence d'une bonne nourriture et d'un bon service. La nourriture de restaurant est rarement aussi fraîche ou propre que la nourriture faite à la maison. Les clients bruyants et dérangeants vont se faire servir du décaféiné s'ils demandent un refill. Nous dirons à une cliente qu'il ne nous reste plus de quelque chose si c'est trop compliqué à faire. Nous recommanderons la nourriture la plus chère, ou la plus facile à préparer.

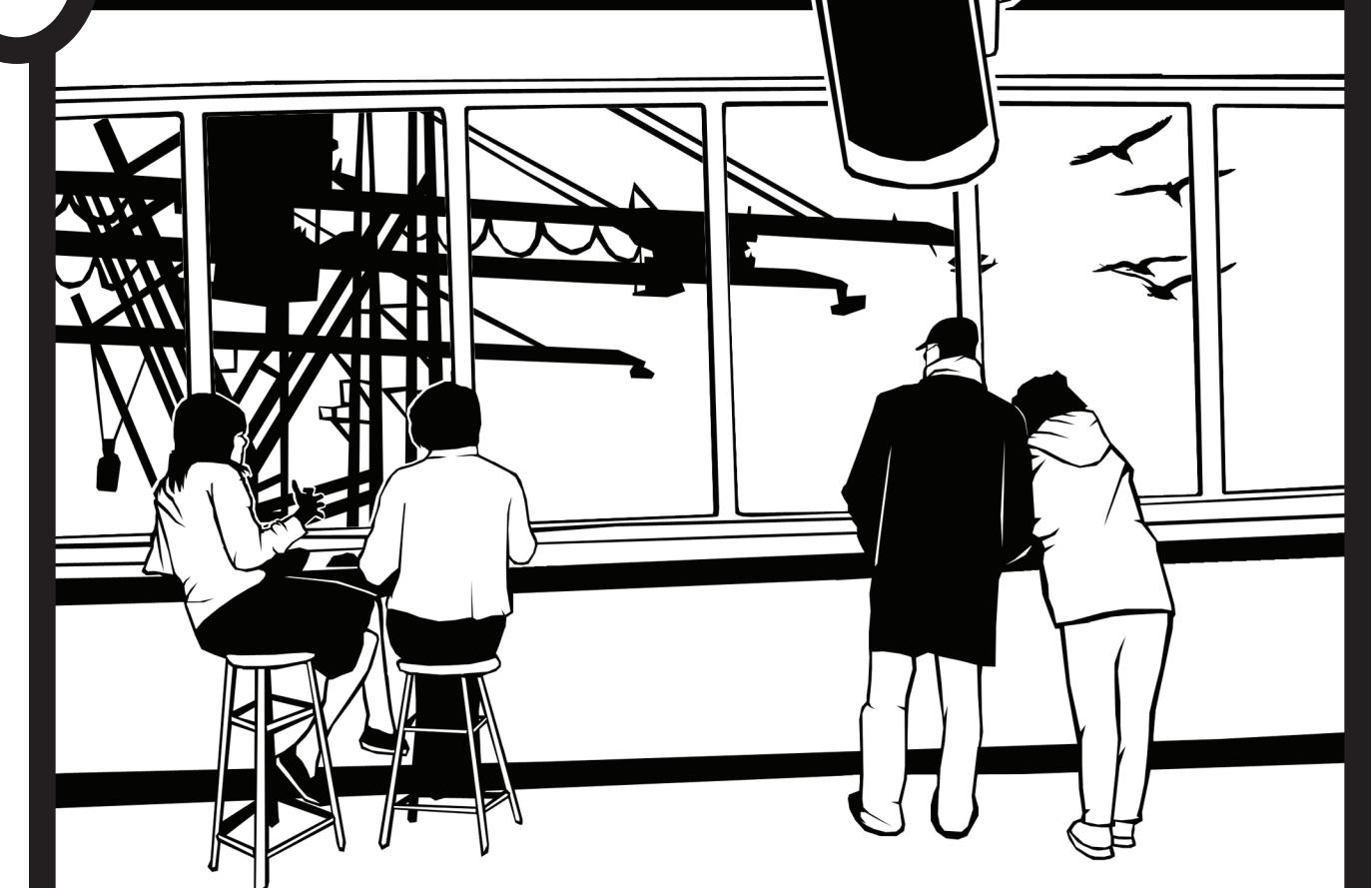
Les clients ne connaissent pas le processus de production. Une grosse partie du travail des employés qui servent les clients est de les faire entrer efficacement dans le processus. Nous devons très bons à les faire commander, manger et payer quand nous le voulons. Les meilleures serveuses sont celles qui peuvent faire commander au plus de tables possibles beaucoup de nourriture et de boissons en même temps, de les faire manger et payer rapidement et leur faire penser qu'ils commandent, mangent et paient à leur propre rythme. Cela est possible parce que le repas complet est pensé et servi toujours dans le même ordre et de la même manière, avec un nombre d'options limitées. Si la cliente veut son repas préparé d'une façon spéciale ou si elle n'est pas prête au moment de commander ou de payer au moment où nous arrêtons à sa table, elle nous donne du travail supplémentaire. Nous développons rapidement des préjugés – souvent assez proches de la réalité – basés sur quel type de client sera difficile ou quel autre donnera beaucoup de pourboire. Les vieilles personnes et les enfants sont des problèmes. Les touristes étrangers et les hommes d'affaires laissent peu de pourboire. Les travailleurs de la construction et, bien sûr, les autres travailleurs de restaurant nous laissent généralement un meilleur tip...

27



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, mangent 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 prendre notre bord. Les clients ont un contact direct avec nous et veulent habituellement imaginer que nous sommes bien traités et heureux. Nous pouvons parfois les utiliser pour faire pression sur les patrons. Une ligne de piquetage devant un restaurant est plus visible et fait fuir les clients plus facilement qu'une ligne de piquetage des employés du port qui voudrait empêcher les compagnies d'envoyer des bateaux...