



SAE Collaboration

Selma EL BABARTI, Christelle RAVONJIARIVELO, Suzanne LEBASTARD

1. Introduction	1
1.1 Présentation du projet	1
1.2 Pistes d'observation	1
1.3 Présentation de notre choix	2
2. Méthodologie	2
2.1 Prise de contact	2
2.2 Participants	3
2.3 Procédure de recueil : observations & entretiens	3
2.4 Schéma du lieu et de nos prises de vue	4
2.5 Procédure d'analyse	4
3. Résultats	5
3.1 Description fine de l'activité d'Emile	5
3.2 Description fine de l'activité de Léa	0
3.4 Reconstitution de la chronique temporelle	0
3.5 Analyse locale	0
4. Discussion	0
4.1 Résumé	0
4.2 Problématiques	0
4.3 Remarques	0
5. Conclusion	0
6. Annexes	0
6.1 Formulaire de consentement	0
6.2 Retranscription Emile	0
6.3 Retranscription Léa	0
6.4 Liens Drive vidéos Observations et Auto-confrontations	0

1. Introduction

1.1 Présentation du projet

Dans le cadre du Master 1 Cultures Numériques, la SAE Collaboration a pour but d'analyser une activité de collaboration, une situation d'activité. Nous devons, dans un premier temps, filmer et prendre en note les éléments de collaboration, pour réaliser une ou plusieurs auto-confrontations avec les personnes observées, afin de confronter un point de vue externe et interne. L'objectif final est de concevoir un dispositif collaboratif pour le lieu étudié, tout en adoptant une démarche critique. Notre lieu d'observation est le **bar Le Louis Blanc, situé sur l'île de Nantes**.

1.2 Pistes d'observation

Avant de réaliser l'observation finale que nous allons vous présenter, nous sommes passées par de nombreuses pistes, sans succès. Nous nous sommes d'abord concentrées sur tout type d'organisations : des clubs de sport, des restaurants, des ateliers d'activités manuelles, des centres de jeunesse, etc. Après avoir très rapidement obtenu une réponse favorable de la part du club de Quidditch de Nantes, la présidente du club nous a finalement informées à quelques heures du tournage que les membres n'étaient pas assez nombreux pour organiser la séance hebdomadaire, et qu'ils devaient l'annuler. L'observation n'a pas pu se faire dans ce cadre. Nous avons donc repris nos méthodes de recherches mais en vain. Nous nous sommes alors concentrées uniquement sur un secteur qui nous semblait plus accessible : celui de la restauration.

1.3 Présentation de notre choix

Le bar le Louis Blanc a pour nous une situation géographique idéale, puisque proche de l'école, et donc accessible après ou avant les cours pour tournage ou interviews. C'était important pour nous de choisir un milieu collaboratif humain, où il y a de nombreux échanges, de l'activité. L'entreprise choisie était à taille humaine, et nous avons pu rencontrer des collègues très bienveillants.

2. Méthodologie

2.1 Prise de contact

Comme dit précédemment, la prise de contact avec une infrastructure a été l'étape la plus difficile pour nous : nous avons eu recours à de nombreuses méthodes pour trouver une équipe qui accepterait que l'on observe leur façon de collaborer en les filmant.

N'ayant reçu aucune réponse favorable à nos demandes par mails ou messages sur les réseaux sociaux, nous avons pris l'initiative de nous rendre directement sur place afin d'expliquer aux restaurateurs notre projet et nos intentions de manière plus directe en face à face. Cette fois-ci, un échange direct nous a permis d'obtenir une réponse favorable beaucoup plus rapidement. En effet, le bar Le Louis Blanc, habitués des étudiants a accepté de nous recevoir : nous nous sommes toutes les trois rendues sur place, nous avons rencontré la responsable et présenté notre projet, expliqué les modalités d'observations de celui-ci. Celle-ci nous a donné son accord et nous a demandé un délai de 24h afin de prévenir les membres de son équipe. Nous nous sommes alors rendues le lendemain sur place afin de commencer notre observation.

2.2 Participants

Nous avons effectué notre observation le mardi 14 février de 17h30 à 18h00 au Bar Le Louis Blanc. Nous avons observé Léa et Emile.

Léa, 30 ans, est la responsable de l'équipe. Originnaire d'Irlande et vivant en France depuis un an, elle travaille au Louis Blanc depuis son arrivée.

Emile a 25 ans, il est étudiant à l'école d'architecture de Nantes et travaille au Louis Blanc en contrat étudiant depuis septembre 2022.

Ensemble, ils s'occupaient, lors de notre observation, de la phase de "transition" entre l'heure du goûter et de la "sortie de travail" des clients. Ce sont eux qui nous ont incité à venir observer à ce moment car d'après eux c'est un moment à la fois pas trop chargé pour que l'on puisse observer sans trop de perturbations, mais aussi parce que c'est un moment où ils échangent un peu plus afin de préparer le bar pour les membres de l'équipe qui tourne et qui arrivent le soir.

2.3 Procédure de recueil : observations & entretiens

Pour effectuer notre observation, nous nous sommes rendues sur les lieux dix minutes avant l'heure convenue afin d'installer notre matériel. Nous étions munies de deux caméras, deux trépieds ainsi que deux micro-cravates que nous avons donnés à nos participants.

Nous nous sommes placées sur une table à côté de l'entrée du bar, de sorte à avoir une vue globale du bar pour observer à la fois nos participants, mais aussi les clients et les interactions qu'ils avaient avec eux.

Nous étions dans une posture d'observateur non participant à découvert : les participants savaient tous les deux qu'ils étaient observés, filmés et enregistrés. En revanche, les clients ne le savaient pas (nous avons tout de même pris soin de ne pas faire apparaître leur visage sur les prises de vue).

Durant notre observation, l'ambiance était plutôt calme, personne ne semblait perturbé par notre présence et tout s'est déroulé comme prévu.

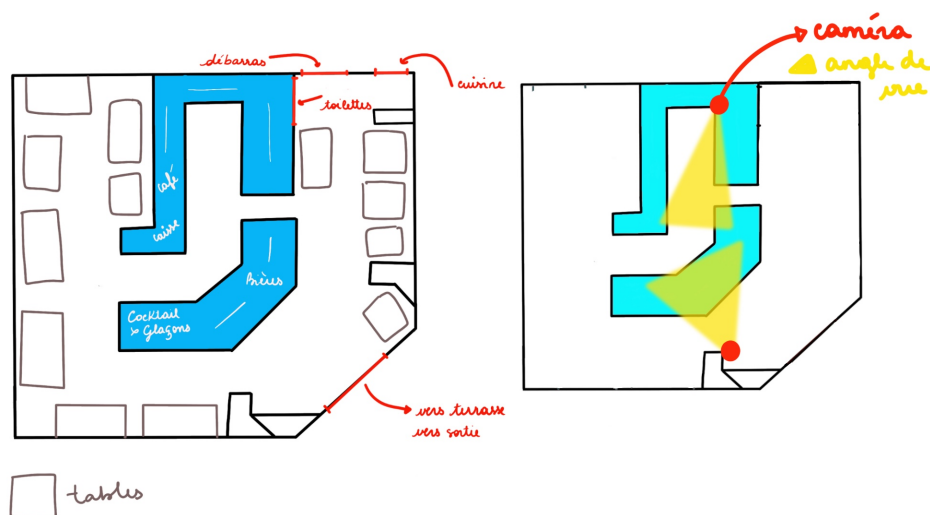
Lorsque nous avons terminé notre observation, nous avons convenu avec nos participants d'une date et un lieu pour les entretiens.

Emile nous a donné rendez-vous le lendemain à 17h au bar, de sorte à ce qu'il puisse commencer son service juste après. Pour l'entretien avec Emile, nous nous sommes installés tous les quatre sur une table dans un coin du bar de sorte à ne pas gêner le passage. L'une de nous trois dirigeait l'entretien, une autre assistait l'entretien en intervenant en cas d'oubli et l'autre notait. L'entretien était filmé et a duré une vingtaine de minutes.

Léa nous a également donné rendez-vous au bar le vendredi 17 février à 8h30. De la même façon que nous avons procédé avec Emile, nous nous sommes installées sur une table dans un coin du bar, et l'une de nous trois dirigeait l'entretien, une autre assistait l'entretien en intervenant en cas d'oubli et l'autre prenait des notes. À la différence d'Emile, Léa était en service et se levait à plusieurs reprises durant l'entretien pour aider un collègue, servir un client ou encore répondre à quelqu'un. L'entretien avec Léa a duré une trentaine de minutes et était également filmé.

Globalement, nos entretiens se sont bien déroulés même s'il y avait parfois quelques perturbations comme du bruit, notamment pour celui de Léa qui était en service.

2.4 Schéma du lieu et de nos prises de vue



2.5 Procédure d'analyse

Une fois la phase d'observation filmée, nous avons traité les vidéos afin d'avoir les deux angles côte à côte et nous avons ensuite synchronisé le son des micro-cravates avec les enregistrements vidéos.

Avant chaque auto-confrontation, nous avons analysé les vidéos d'observation chacune de notre côté puis nous avons ensuite confronté nos idées afin de relever les situations intéressantes pour la séance d'auto-confrontation. Nous avons ensuite établi une liste de moments et une liste de questions à poser.

Grâce aux vidéos des entretiens d'auto-confrontation, et aux retranscriptions de ces dernières, nous avons pu faire :

- les descriptions fines de l'activité de chaque personne observées, , soit le « protocole à deux volets ».
- l'analyse locale

3. Résultats

3.1 Description fine de l'activité d'Emile

Chronologie	Contexte et comportement (observation)	Perception externe	Perception interne / Vécu (entretien) Point de vue d'Emile
01:18:06	Emile prend la tasse de café tendue par Léa qui a débarrassé une table. Il range mais ils n'en discutent pas.	Ils semblent savoir exactement quoi faire, avoir partagé leurs rôles et la procédure à suivre.	Ils ont l'habitude de travailler ensemble à force y'a un truc qui se crée, on sait que quand il y a une table qui se débarrasse on pose la tasse à cet endroit-là", et il n'y a pas de partage de rôle à proprement parler. Les choses se font naturellement par habitude et par soucis de pratique "la vaisselle sale juste en dessous du lave-vaisselle, y'a direct à la machine donc tout est hyper protocolé en fait, on n'a pas besoin de se parler".
01:37:21	Émile et Léa discutent au coin du comptoir qui se trouve au milieu du bar.	Ils discutent car il n'y a pas de clients.	Parler à cet endroit permet d'avoir une vue d'ensemble sur le bar et d'être à proximité de la réserve "on est souvent là, ça permet aussi de voir l'entrée, certains endroits un peu partout donc même si on voit pas la salle arrière, on voit tout le comptoir. Ça permet aussi d'aller à la réserve quand y a besoin de trucs, donc voilà".
01:33:10	Emile dit qu'il "y a pas grand monde".	Il semble surpris.	A cette heure ci, le bar est habituellement plus fréquenté mais les vacances semblent avoir un impact sur le flux "Il y a pas de monde parce que c'est les vacances scolaires et quand c'est les vacances scolaires étudiantes, c'est souvent vide le soir".
03:44:00	Une personne demande quelque chose à Émile et Léa et ils cherchent dans le frigo, puis dans une boîte.	Ils cherchent ce que la cliente leur a demandé mais ne savent pas où il se trouve.	La "cliente" n'est en fait pas une cliente mais une femme qui travail au bar d'en face et qui demandait de la menthe au Louis Blanc étant donné que les deux bars appartiennent au même propriétaire "Ah oui c'était pour de la menthe. C'est que en fait Louise en face c'est le même propriétaire et on s'échange des choses de temps en temps". Les échanges entre les 2 bars en cas de manque se font assez régulièrement "dès qu'ils ont besoin de quelque chose".
05:27:01	Emile prépare un café alors qu'il n'y a pas de client, puis le boit.	Il se prépare un café car il a le temps étant donné qu'il n'y a pas de clients.	Cela est quelque chose de normal, habituel et autorisé "ça arrive souvent, c'est un des seuls trucs qu'on peut prendre". Il veille cependant à ne pas boire de café devant les clients "parce que c'est pas hyper poli de consommer devant les clients".
07:30:00	Emile consulte son téléphone.	Il semble s'ennuyer car il n'y a pas de client.	C'est quelque chose qui arrive de temps en temps car il n'a rien d'autre à faire en périodes creuses "parce qu'il y a pas de client". Cependant il est conscient qu'il ne devrait pas faire cela sur son lieu de travail puisqu'il explique que "On essaie vraiment de limiter".

07:35:05	Emile parle à un client sur une table.	Il semble le connaître.	Ce client était en fait un collègue d'Emile et Léa qui travaille aussi au bar mais qui n'était pas en service "C'est un collègue en fait qui était passé, qui était en vacances". Emile précise tout de même que parler aux clients est quelque chose d'habituel "mais tout dépend du feeling en fait qu'on a avec eux, d'eux comment ils veulent qu'on parle avec eux, avec qui on a des atomes crochus et d'autres pas du tout. Ça dépend".
07:52:00	Léa demande à Emile s'ils devraient baisser les lumières maintenant ou plus tard.	?	Baisser la lumière permet de créer une ambiance "calme" dans le bar.
09:40:00	Emile lave un verre avant d'y verser de la bière.	Il fait cela car le verre est sale.	Rincer les verres avant de servir le client fait partie de la procédure habituelle "on lave tous les verres à chaque fois qu'on les récupère et puis on les rince pour enlever les impuretés. Et ensuite on met la bière et on la sert". Ces gestes font partie de son quotidien à tel point que s'en est "devenu un automatisme"..
10:29:00	Émile demande à Léa « c'était quoi le café », puis le fait.	Emile semble avoir le rôle de s'occuper des cafés pendant que Léa s'occupe des boissons froides.	Les rôles entre Léa et Emile ne sont pas dit explicitement mais compris mutuellement entre eux "dans ces moments-là... C'est un peu chacun sait un peu tout faire. Donc là j'étais là, elle faisait autre chose comme il y avait une commande où c'était du froid et du chaud, moi je me suis occupé du chaud et elle du froid et ça permet qu'à la fin les choses arrivent en même temps". Cette répartition se fait naturellement en fonction de l'emplacement de chacun dans le bar "on n'a même pas besoin non plus de se parler : si je suis plus près du vin, je vais aller prendre du vin. Si mon collègue est plus près, et bah c'est lui qui va le faire". Cela implique également d'avoir les oreilles un peu partout pour comprendre quelle commande est en cours de préparation "d'ailleurs on entend beaucoup de choses dans le bar, les clients ne remarquent pas mais on entend beaucoup de choses "
10:31:00	Emile range le ticket de caisse.	Il semble toujours le ranger au même endroit.	Les tickets sont rangés au même endroit pour faire les comptes à la fin de la journée et s'assurer qu'aucune erreur n'a été faite "on a tous les tickets comme ça à la fin de la journée on a l'historique. Comme ça on peut comparer avec ce qu'on a tapé sur la machine et voir si y'a pas d'écart de caisse".
15:29:00	Léa indique à Emile où est rangée la serviette microfibre qu'il cherchait.	Il ne savait pas où elle était.	Léa qui avait travaillé la journée savait trouver les serviettes plus rapidement que lui " normalement je sais que c'est là-bas, mais là comme Léa a bossé la journée et que moi je venais d'arriver, elle m'a dit où est-ce que c'était".
17:00:00	Un client passe une commande auprès de Léa. Emile prépare la commande pendant que Léa l'encaisse.	Ils semblent, encore une fois, avoir partagé leur rôle avant puisqu'ils ne se sont pas parlé.	Là encore, la répartition des rôles entre Léa et Emile se fait naturellement , à la fois par habitude et par proximité "c'est vraiment automatique à chaque fois";

17:08:00	Léa et Emile discutent de l'augmentation des prix dans le bar.	Ils semblent choqués et surpris.	Emile était en fait confus du changement de prix et cela l'a induit en erreur lors d'un encaissement "en fait je savais pas qu'ils avaient changé, parce que quand on s'aperçoit que tous les prix qu'on connaissait ils changent bah je me suis trompé..."
20:00:00	Emile dit à Léa qu'il s'est trompé lors d'un encaissement.	Il n'avait pas l'air très inquiet de son erreur.	Emile s'est rendu compte de son erreur en tapant la commande sur la machine "c'est quand j'ai tapé les bières sur la machine que j'ai vu 15,20". Et il n'a simplement pas osé dire à son client qu'il s'était trompé lors de son encaissement et à laisser son erreur telle quelle "je vais rien faire d'autre".
22:58:00	Emile prend une serviette et nettoie une table.	Il la nettoie pour accueillir les clientes qui viennent d'arriver.	Il a pris la serviette pour nettoyer la table que les clientes venaient de choisir "C'est pour nettoyer tout ce qui était de miettes et de restes sur la table".
25:00:00	Emile n'arrive pas à ouvrir une bouteille et la donne à quelqu'un. La personne ne parvient pas non plus à ouvrir la bouteille et Emile prend un tire-bouchon pour l'ouvrir.	Il semblait agacé et a donné la bouteille à un client qu'il semble bien connaître.	Emile n'était pas agacé de la situation mais se sentait "impuissant". Il a donné la bouteille à son collègue qui n'était pas en service parce que Léa "était occupée, sinon je l'aurai donnée à Léa". Emile explique qu'il soupçonnait Seb, un de ses collègues, d'avoir fermé la bouteille car "c'est le doyen du bar" et qu'il est habitué à bien fermer les bouteilles.
25:55:10	Émile demande à Léa si l'encaissement est "en CB ?", ce à quoi Léa répond affirmativement "CB !" .	Ils s'échangent des informations courtes et rapides de sorte à libérer la caisse.	Emile explique qu'il avait besoin de libérer la caisse pour y mettre une nouvelle commande mais Léa n'avait pas encore encaissé. Il lui demande donc si c'est un encaissement par CB car c'est ce qui se fait le plus, "vu que c'est souvent CB et elle m'a dit oui du coup j'ai tapé CB. Et moi ça me permettait après d'encaisser autre chose."
26:38:00	Emile parle à Léa de sa difficulté à ouvrir la bouteille.	Cette histoire semble l'avoir perturbé.	Emile était en fait en train de refermer la bouteille et a donc raconté le problème à Léa qui était disponible à ce moment-là.
29:03:00	Émile et Léa échangent des anecdotes à propos de la "soirée du perso" .	Ils ont du temps libre et ont l'air d'être assez proches pour s'échanger des histoires personnelles.	Emile raconte qu'il s'entend bien avec ses collègues, qu'il y a une bonne ambiance, que la soirée du personnel a eu lieu en décembre. Il considère même ses collègues comme des amis, "c'est carrément des amis, enfin on se voit souvent."

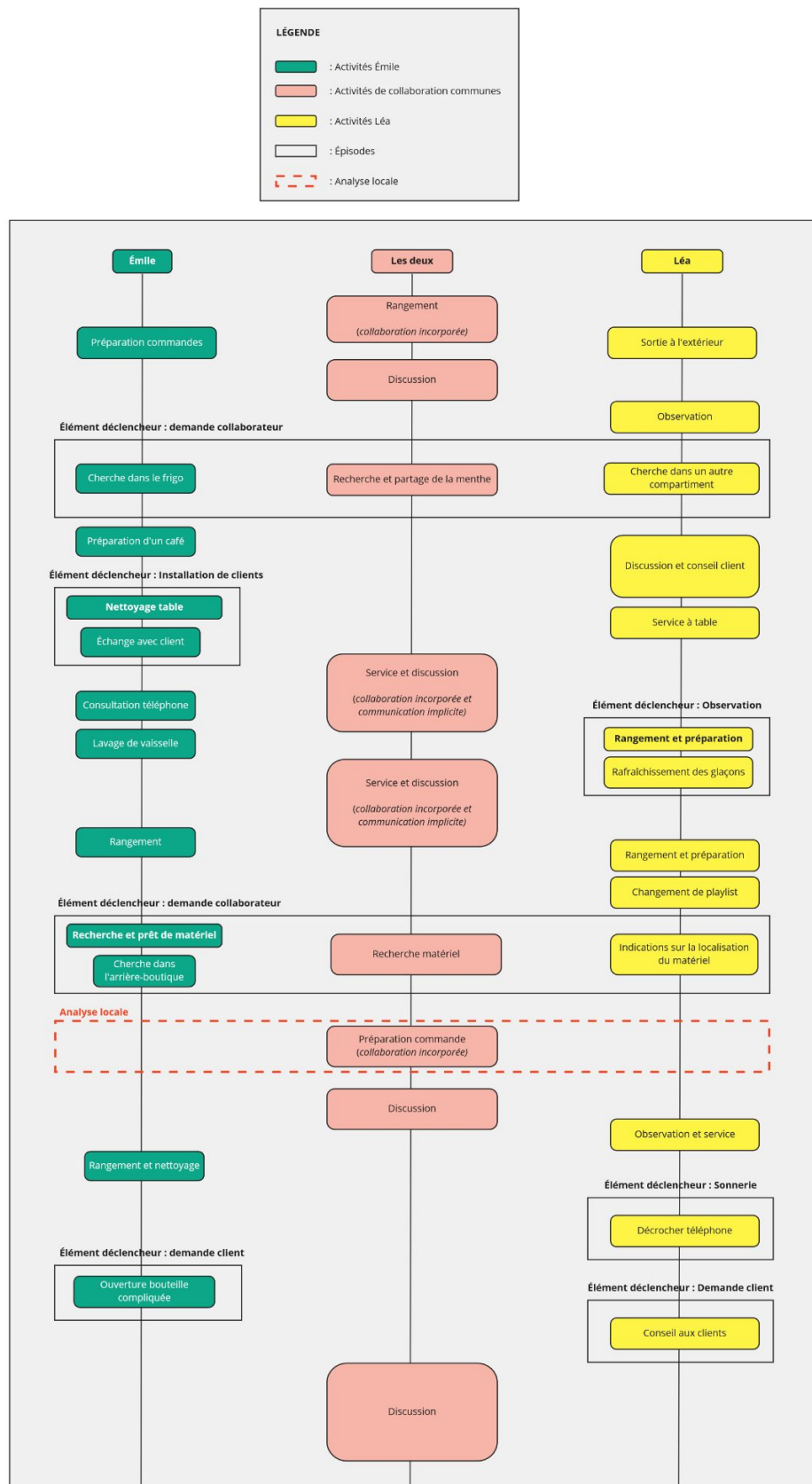
3.2 Description fine de l'activité de Léa

Chronologie	Contexte et comportement (observation)	Perception externe	Perception interne / Vécu (entretien) Point de vue de Léa
0:06:00	Léa fredonne.	Elle semble connaître la playlist.	Elle explique que la musique fait partie de l'ambiance générale au sein de l'établissement pour garder cet aspect "comme à la maison" donc ils diffusent généralement les mêmes sons. "mais en général on joue presque les mêmes playlists". Elle explique également qu'en tant que responsable, c'est à elle de décider de la musique, "en général c'est la responsable qui va choisir la vibe".
0:15:00	Léa manipule des verres derrière le bar et Emile est en retrait.	Elle semble les ranger.	Elle était effectivement en train de ranger les verres mais avec l'habitude, elle en prend plusieurs d'un coup, "mais au bout d'un moment, ta main se forme autour des mêmes choses. Je dirais que j'en ai quatre dans la main."
00:49:24	Léa sort sur la terrasse, Emile reste derrière le bar.	Elle va aller voir les tables extérieures pour débarrasser les verres.	De par son expérience, Léa est plus à l'aise avec un plateau que son collègue, débutant dans la restauration, elle a donc préféré y aller car elle sait qu'il n'est pas encore à l'aise ou confiant à l'idée de porter un plateau. Elle le laisse cependant le faire petit à petit pour qu'il apprenne et qu'il s'habitue.
01:17:00	Léa revient de la terrasse et Emile est toujours derrière le bar.	Elle tend une tasse à Emile et il l'a prend, ils ne communiquent pas verbalement.	Léa évoque les liens qui se créent entre collègues, notamment une sorte de télépathie qui se crée à force de travailler avec les mêmes personnes. C'est quelque chose qu'elle apprécie et qu'elle encourage en tant que responsable.
01:37:00	Léa et Emile observent les tables	Ils se demandent où sont les clients.	Selon Léa, le mardi est un jour assez chargé mais il s'agissait également d'une heure creuse et elle finissait bientôt son service donc elle avait envie qu'il y ait plus de clients afin que le temps "passe plus vite". Elle n'aime pas ne pas être active mais elle avait déjà fait toutes les tâches secondaires à faire donc elle s'ennuyait un peu.
01:45:00	Léa et Emile discutent au niveau du bar.	Ils sont tous les deux au niveau du comptoir en plein milieu du bar. Ils s'y retrouvent souvent lorsqu'ils discutent.	C'est un endroit presque stratégique car il est possible de voir toute la salle, notamment grâce aux miroirs en face du bar et une grande partie de l'extérieur. C'est également un endroit assez reculé ce qui permet aux collègues de parler sans que ça fasse tâche.
03:45:00	Une femme vient demander de la menthe à Léa et Emile.	Ils se mettent tous les deux à chercher derrière le bar.	Il s'agit d'une de leur collègue travaillant au restaurant d'en face qui a besoin de menthe. Léa a donc vérifié qu'il y avait assez de menthe effleurée en réserve pour le service du soir au niveau des cocktails puis va ensuite voir avec Emile le stock de menthe non effleuré afin de le partager avec la collègue.
05:57:00 :	Léa et Emile discutent de leur soirée après le service.	Léa évoque qu'elle va se changer après le travail et se mettre en bottes.	Selon Léa, le Louis Blanc n'impose pas de tenue de travail, cependant, il est important que les chaussures ne soient pas ouvertes pour des questions de sécurité et que les employés soient à l'aise dans leurs habits. Ce qui explique

			pourquoi elle va se changer en bottes après le travail car ce ne sont pas des chaussures confortables pour un service.
06:45:00	Léa discute du service du midi avec une femme.	Elles parlent du nombre de couverts du service du midi et semblent étonnées des chiffres faits.	Le restaurant compte 45 couverts, et a eu des soucis en cuisine cette journée-là. Léa a donc partagé à sa collègue du restaurant d'en face que malgré leurs soucis, ils ont réussi à faire 57 couverts qui est un bon nombre car cela indique qu'ils ont réussi à faire tourner les tables.
09:40:00	Léa observe des clients entrer et suite à une demande assez peu précise, elle les conseille et les aiguille.	Elle semble habituée à conseiller les clients.	Léa essaie de vendre le mieux possible, pour le chiffre d'affaires du bar. Malgré tout, elle sait respecter le client et ne le force jamais à surconsommer. Elle sait également que quand les clients entrent et observent le bar, ils souhaitent être conseillés.
09:57:00	Emile est au service et Léa fait la caisse.	Le processus semble habituel et la communication a l'air implicite.	Léa appelle cette communication implicite la "danse". Avec certains collègues, cela ne se voit même pas, ils communiquent sans communiquer, par habitude. Avec Emile, cela s'améliore au fil du temps.
11:30:00	Léa va servir directement à une table.	Elle se déplace elle-même pour servir une table qui ne sait peut-être pas qu'il faut commander au bar.	Léa précise bien que le service se fait au comptoir. Cependant, cela arrive que pour des familles nombreuses, ou personnes âgées, elle fasse le déplacement. Plus ancienne au bar, elle peut se permettre de faire le service et le déplacement en même temps pour certains clients qui n'ont pas forcément l'habitude.
13:01:00	Léa se dirige vers l'endroit des glaçons et semble les remplir.	Léa semble refaire le stock de glaçons pour s'occuper après une phase de discussion avec Emile.	Sous l'évier, il y a des softs. Léa veut les garder au frais alors elle remet des glaçons frais. Elle dit qu'elle aime rester toujours occupée, elle n'aime pas n'avoir rien à faire.
14:00:00	Léa tutoie un client.	Plus à l'aise avec ce client qu'elle connaît peut-être, elle le tutoie.	Léa nous indique qu'il peut y avoir des problèmes linguistiques liés à ses origines. Mais de manière générale, elle tutoie les clients s'ils sont dans ses âges. Parfois, les clients ont le regard avec un "filtre", ils ne font pas attention au servir. Dans ce cas, elle se met en retrait. Parfois, le feeling passe bien donc elle se sent à l'aise pour tutoyer.
15:00:00	Emile et Léa sont tous les deux derrière la machine en train de discuter à propos de quelque chose.	Il semble y avoir un petit problème à la machine dont ils discutent.	Léa nous explique que parfois, ils tapent une commande mais ne cliquent pas sur encaisser. Donc ils doivent se demander mutuellement si le collègue a bien encaissé ou pas, et ils ne savent pas toujours la réponse. Dans ce cas, Emile avait oublié.
15:40:00	Léa indique où est le tissu microfibre à Emile qui était parti le chercher.	Elle semble mieux connaître l'emplacement des objets dans le bar.	Léa explique qu'elle fait plus de services en journée qu'Emile, et que le tissu microfibre sert à nettoyer les couverts, utilisés en journée. Elle a donc plus d'interactions avec cet outil.
17:13:00	Léa et Emile ont une discussion sur les prix	Le changement de prix semble perturber leur mémorisation.	Léa, personne plutôt visuelle, a pour habitude d'automatiser les choses en voyant simplement les chiffres. Elle ne fait pas spécialement de calculs, mais se rappelle des chiffres pour chaque commande. Mais avec les

	changeants des boissons.		changements de prix, c'est un challenge supplémentaire pour sa mémoire.
20:45:00	Léa change la playlist de son plein gré.	La musique ne semble pas convenir, donc elle la change.	Léa est la seule à se permettre les changements de musique. Elle dit que c'est dans son rôle d'associer l'ambiance de la salle à une musique, comme une DJ. Elle essaie aussi qu'il n'y ait pas de changements trop brutaux de styles de musique.
21:15:00	Léa analyse le bar d'un coup d'œil.	Il y a peu de monde et elle cherche quelque chose à faire ou si quelque chose cloche.	Elle explique qu'elle analyse le bar car l'heure de la fin de son service se rapproche. Elle veut donc laisser un bar nickel et sans problème pour les prochains serveurs.
21:30:00	Léa se déplace pour apporter une gamelle d'eau à un chien.		Ils n'ont aucun problème avec les animaux dans le bar. En fait, l'origine du Louis Blanc est un petit chien, donc ils sont les bienvenus !
22:14:00	Le téléphone sonne et Léa va décrocher.	Léa a pris l'initiative d'y aller.	Elle sait qu'Emile n'est pas très à l'aise au téléphone, donc elle y va. En plus, si c'est des réservations faciles, ça va, mais si c'est des questions plus précises, elle a toutes les réponses, grâce à son ancienneté. C'est pour ça qu'elle répond la première.
23:45:00	Léa rappelle sa commande à un client qui a consommé mais pas encore payé.	On ne comprend pas trop la situation, pourquoi un client paye après avoir consommé ?	En fait, Léa nous explique que le client était déjà là avant et que le serveur de tout à l'heure l'avait informée de ses commandes. Mais puisque Léa allait partir, elle devait le faire payer maintenant avant de laisser ses prochains collègues dans le flou.
29:00:00	Léa et Emile parlent de leur vie privée.	Dans un petit moment de creux, ils s'autorisent des discussions.	Léa considère les collègues comme sa famille, en partie parce qu'elle est arrivée en France assez récemment. A force de passer beaucoup de temps ensemble, les liens se créent forcément, elle en considère même certains comme des amis.
30:19:00	Léa et Emile discutent à nouveau les prix des consommations.	Ils semblent connaître les prix par coeur.	En effet, Léa nous affirme qu'il est important de les connaître, cela fait gagner du temps, c'est un automatisme.
31:00:00	Léa et Emile sont tous les deux derrière le bar à l'étroit.	Ils semblent parfois manquer d'espace mais les actions se déroulent toujours comme prévu.	Léa explique qu'en effet ils n'ont pas beaucoup de place derrière le comptoir, c'est pour cela qu'ils ont mis en place des gestes : mains dans le dos pour informer du passage, crier "chaud" lorsqu'une consommation chaude arrive... Elle nous rappelle la "danse", et les nombreux petits pas qu'ils font derrière le bar.

3.4 Reconstitution de la chronique temporelle



3.5 Analyse locale

Nous avons choisi de nous intéresser à un moment de préparation de la commande. Durant ce moment, un client entre dans le bar et commande auprès de Léa 2 bières et un café. Léa prépare les bières tandis qu'Emile lui demande quel était le café commandé par le client. Léa lui répond "un expresso" et Emile le prépare. Le client est ensuite encaissé par Léa puis servi au comptoir.

Nous avons choisi de nous intéresser à ce moment car mis à part ce bref échange à propos du café, Émile et Léa ne se sont pas parlé et ont servi le client en moins d'une minute. Nous cherchons donc à comprendre comment, en ne se parlant quasiment pas, Émile et Léa arrivent à collaborer et se répartissent leur rôle.

E	U-E	U-L	L
<p>E : savoir quel est le café de la commande pour aider L à servir le client rapidement.</p> <p>A : s'apprête à préparer le café.</p> <p>S : il se trouve juste à côté de la machine à café.</p> <p>R : le café est servi plus rapidement si c'est lui qui le prépare.</p> <p>I : L sait quel est le café commandé par le client.</p>	<p>U1 : demande à L quel est le café qui a été demandé dans la commande.</p>	<p>U1 : commence à préparer le début de la commande.</p>	<p>E : servir le client rapidement.</p> <p>A : s'attend à ce qu'E l'aide à préparer la commande.</p> <p>S : E sait qu'elle se situe près des glaçons et qu'elle veut servir les clients rapidement.</p> <p>R : la commande est plus rapide si elle commence par les boissons froides.</p> <p>I : E ne sait pas quel est le café commandé.</p>
<p>E : préparer le café.</p> <p>A : s'attend à ce que L s'occupe du reste de la commande.</p> <p>S : L sait qu'il va s'occuper du café.</p> <p>R : L lui a dit quel est le café de la commande.</p> <p>I : E n'a plus besoin d'attendre les instructions..</p>	<p>U1' : prépare le café.</p>		

U : unité élémentaire en cours d'action (action, focalisation, interprétation, sentiment)

E : engagement (les préoccupations de l'acteur)

A : attentes (ce à quoi s'attendait l'acteur)

S : référentiel (les connaissances de l'acteur sur la situation)

R : representamen (perceptif, mnémonique et proprioceptif de l'acteur)

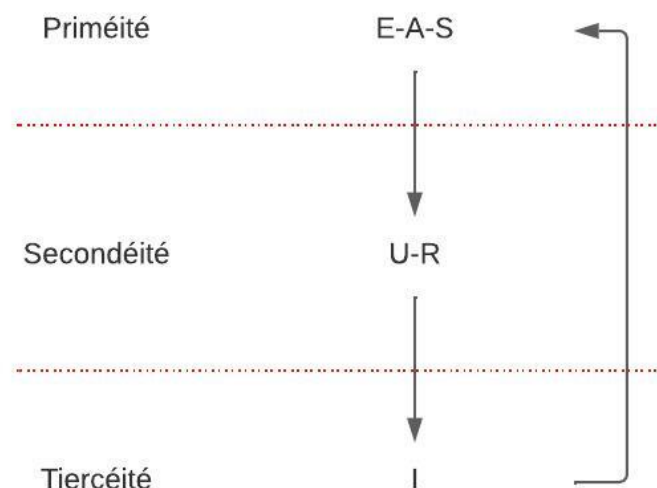
I : interprétant (reconstruction de la situation en cours)

Cette analyse locale nous a permis d'accéder à la fois à la situation vécue des acteurs, mais aussi à leurs différentes perceptions, intentions et sens donnés à leurs actions.

Nous comprenons notamment grâce à cette analyse locale que Léa et Emile savent beaucoup de choses sur l'un et l'autre et qu'ils sont intrinsèquement liés dans leurs actions puisque l'autre est pris en compte dans toutes les composantes de leur expérience.

C'est notamment leurs attentes et leur référentiel sur la situation qui font fonctionner leur collaboration puisque chacun sait ce à quoi l'autre s'attend et ce que l'autre sait (priméité). Leur engagement s'aligne alors sur leur représentamen (secondéité) et cela leur permet de réinterpréter la situation à chaque instant (tiercéité). Tout cela est imbriqué et la situation s'actualise à chaque instant que Léa ou Emile n'aient à communiquer (Pierce, 1990).

On obtient alors le schéma d'action suivant :



4. Discussion

4.1 Résumé

Globalement, durant notre observation, nous avons remarqué que Léa et Emile échangeaient très peu quant au travail : chacun faisait ses tâches sans en parler ou donner d'instruction à l'autre. Si nous avions d'abord pensé que cela était dû à une répartition des rôles qui a été faite au préalable, nos entretiens avec eux nous ont révélé que leur communication était en fait quasiment exclusivement implicite.

En effet, Léa et Emile ne réalisent pas leur tâche selon des "rôles" mais plutôt selon une logique pratique qui se base sur l'espace : lors de notre observation Léa était située au niveau du bac à glaçon et s'est occupé des boissons froides pendant qu'Emile, situé près de la machine à café, s'occupait des boissons chaudes.

C'est un schéma que nous avons relevé à plusieurs reprises tout au long de notre observation. Cette communication muette et implicite est tellement ancrée chez Léa et Emile que leur collaboration se fait de manière naturelle, rapide et quasiment automatique. Ils parlent même de "danse" ou de

“patinage” lorsqu’ils se déplacent : cette métaphore nous a marqué car cela montre à quel point ils se connaissent l’un l’autre et ce qu’ils doivent faire simplement en exécutant des gestes, comme le feraient deux danseurs.

Nous avons également relevé lors de notre observation, un esprit d’équipe très amical : durant les moments creux sans clients, Émile et Léa parlaient souvent de leur vie privée et faisaient des plaisanteries. Leurs entretiens ont confirmé nos observations et nous ont révélé qu’ils se côtoient même en dehors du cadre du travail (lors de soirées, de sorties entre amis, etc). Cet esprit amical voir presque familial selon Léa se fait également ressentir de par les relations qu’ils entretiennent avec les clients : ils tutoient les clients en fonction du “feeling” et des “atomes crochus” qu’ils ressentent avec eux. Cet esprit familiale est quelque chose que l’équipe essaye de transmettre au quotidien à la fois par leurs relations entre eux, avec les clients, mais aussi par l'environnement que crée le bar décoré pour créer cette ambiance de “bar de quartier [...] à l'aspect nostalgique et où tout le monde est le bienvenu”.

C’est en effet un véritable univers qui s’est construit autour de ce bar et celui “d’en face”, le Bar Louissette, qui appartient au même propriétaire et qui échange beaucoup avec le Louis Blanc pour préserver cette collaboration et cette âme.

En bref, la collaboration entre les membres de l’équipe au Louis Blanc (entre Léa et Emile dans notre cas) est à la fois implicite, naturelle et va surtout au delà d’une simple collaboration pour réaliser une tâche puisque c’est en fait un point clé à tout le fonctionnement du bar.

4.2 Problématiques

De part nos observations, nos entretiens et nos analyses, nous relevons trois points complémentaires :

- Comme nous l’avons dit, nous avons remarqué une communication implicite entre les collaborateurs du Louis Blanc, qui est selon Léa, la responsable, très ancrée dans leur travail et qu’elle considère presque comme indispensable dans leur collaboration. Nous relevons alors une attente des collaborateurs, pour tout nouvel employé, à acquérir cette compétence et cette anticipation des besoins des autres sans communiquer verbalement.
- Nous noterons ensuite ce que les employés appellent “une danse”, qui permet aux collaborateurs de travailler dans un espace réduit, qui nécessite une bonne connaissance de l’autre mais également une bonne collaboration et une anticipation des gestes de l’autre donc également une attente entre collaborateurs.
- Enfin, le bar soutient fermement ses valeurs d’esprit de famille entre collaborateurs et avec les clients. Ici encore, on notera une certaine attente envers les collaborateurs, notamment à porter les valeurs du bar.

Ainsi, nous soulignons alors **une difficulté pour les nouveaux employés à s’intégrer à cette dynamique et à répondre à toutes ces attentes**, implicites et pourtant importantes dans la collaboration des employés du bar.

4.3 Remarques

Lors de notre observation, nous n'avons pas fait face à ce qu'on qualifierait de crise. Il n'y a pas eu de problèmes de collaboration.

Nous noterons que les personnes observées avaient un comportement très différent lors de l'entretien, ce qui peut se justifier par l'exercice d'autoconfrontation, qui peut parfois mettre mal à l'aise une personne. En ce qui concerne les observations, les employés du Louis Blanc ne nous ont pas fait part de gêne particulière quant aux caméras et micros, car ils les ont vite oubliés une fois lancés dans leur travail.

Même si l'une des personnes observées était moins à l'aise lors de l'entretien et développait peu ses réponses, ces dernières étaient cependant complémentaires avec les réponses de l'autre personne.

5. Conclusion

Au final, suite à toutes nos observations et analyses, nous avons conclu que ce type de collaboration peut se retrouver dans de nombreux autres environnements de travail, notamment les bars. Le Louis Blanc n'a pas d'organisation particulièrement unique, ce qui n'entrave en rien son bon fonctionnement ou son service.

Nous aimerions également faire une remarque sur une situation d'observation : il aurait pu être intéressant d'observer un moment dans le bar avec plus de monde, hors vacances scolaires par exemple, puisqu'une grande partie des clients du bar sont de jeunes étudiants. Il aurait également pu être pertinent d'observer un autre moment de la journée, comme la préparation des repas, brunch... Ou alors l'observation d'un autre lieu du bar : extérieur, cuisines... Dans tous les cas, l'observation faite rend bien compte du fonctionnement du Louis Blanc.

6. Annexes

6.1 Retranscription Émile

Partie non enregistrée : 25 ans, étudiant à l'école d'architecture de Nantes. Travaille au Louis Blanc en contrat étudiant depuis septembre 2022.

SE : Alors, on avait noté qu'à ce moment-là tu prends une tasse de café que t'as tendu Léa et tu l'as rangé. On voulait savoir si vous aviez l'habitude de travailler ensemble comme ça au quotidien... Enfin sans parler ?

E : Ouais à force y'a un truc qui se crée, on sait que quand il y a une table qui se débarrasse on pose la tasse à cet endroit-là. C'est que juste en dessous y a la vaisselle sale pour... bah la vaisselle sale quoi

juste en dessous du lave-vaisselle, y'a direct à la machine donc tout est hyper protocolé en fait, on n'a pas besoin de se parler.

SE : Là on a remarqué que vous parliez souvent à cet endroit-là on se demandait si c'était un peu votre endroit pour parler ?

E : Et bah carrément. C'est l'endroit où on parle et...

SE : Pourquoi ?

E : Je sais pas vraiment pourquoi. Même le soir on est souvent là, ça permet aussi de voir l'entrée, certains endroits un peu partout donc même si on voit pas la salle arrière, on voit tout le comptoir. Ça permet aussi d'aller à la réserve quand y a besoin de trucs, donc voilà.

SE : Là on entend pas très bien mais...

E : J'ai dit « y'a pas de monde ». Il y a pas de monde parce que c'est les vacances scolaires et quand c'est les vacances scolaires étudiante, c'est souvent vide le soir et ça arrive vers 19 heures.

SE : Et c'est plutôt étudiant d'habitude ?

E : C'est plutôt étudiant ouais. Mais ouais vers 19 heures normalement c'est plus actif que ça. Vous étiez arrivées un peu au mauvais moment de la semaine.

SE : Oui mais c'est aussi pratique quand on veut pas déranger.

E : Oui oui c'est sûr.

SE : Alors là...

E : Ah oui c'était pour de la menthe. C'est que en fait Louissette en face c'est le même propriétaire et on s'échange des choses de temps en temps. Donc là c'était notre collègue qui travaillait en face et de nous.

SE : Vous vous échangez souvent comme ça des choses avec les autres ?

E : Oui oui carrément dès qu'ils ont besoin de quelque chose.

SE : Y'a qu'eux ou il y a aussi d'autres...

E : Y'a vraiment qu'eux. C'est les deux.

SE : Et on se demandait aussi pourquoi vous cherchez à ces endroits là et pas ailleurs ?

E : Parce que tous les frigos sont derrière là-bas et en général c'est là qu'on met la menthe, et les shooters déjà préparés, tous les trucs qui demandent à être au frais quoi.

SE : Et ensuite tu sors une boîte et on se demandait c'était quoi ?

E : Alors ça c'est la menthe qu'on prépare à l'avance pour les mojitos et on les met à cette partie-là du bar après. Parce qu'en fait vers 18h30 on commence à préparer la salle pour le soir donc on met tous les alcools toutes les préparations on les met là-bas.

SE : Ensuite... à ce moment t'es en train de faire un café et on se demandait si c'était habituel, si il y avait le droit ?

E : Oui ça arrive souvent, c'est un des seuls trucs qu'on peut prendre parce que c'est pas très cher.

SE : Et aussi sur la vidéo on a remarqué que tu reposais souvent le café quand un client arrive.

E : Oui parce que c'est pas hyper poli de consommer devant les clients.

SE : Donc là t'es sur ton téléphone ?

E : Oui parce qu'il y a pas de client.

SE : Ça arrive souvent quand y a personne ?

E : Ça arrive souvent ouais mais tout dépend vraiment des moments. On essaie vraiment de limiter.

SE : Là on voit que t'étais en train de parler avec les clients et donc on se demandait si des fois ça arrivait que tu connaisses les clients ?

E : Bah ça dépend parce que je crois que c'était un collègue C'est un collègue en fait qui était passé, qui était en vacances. Mais ça m'arrive parler aux clients mais tout dépend du feeling en fait qu'on a

avec eux, d'eux comment ils veulent qu'on parle avec eux, avec qui on a des atomes crochus et d'autres pas du tout. Ça dépend.

SE : Vous vous adaptez souvent aussi ?

E : Ouais. Après on a le même service pour tout le monde, mais la façon d'aborder mais n'est pas la même.

SE : Là vous parliez de baisser la lumière.

E : Ah oui les lumières. Ouais parce qu'en fait vers 18h30 on éteint les lumières pour une ambiance un peu plus calme.

SE : Et pourquoi vers 18h30 ?

E : C'est le soleil. Après l'été, on baise plus tard.

SE : Donc là en fait t'es en train de laver le verre et on se demandait c'est quoi le processus habituel ?

E : En fait on lave tous les verres à chaque fois qu'on les récupère et puis on les rince pour enlever les impuretés.

SE : Et ensuite vous servez directement ?

E : Et ensuite on met la bière et on la sert.

SE : Et c'est une habitude que t'as pris du coup ?

E : Ouais c'est un automatisme en fait.

SE : Donc là tu lui demander c'était quoi le café et donc on voulait savoir si c'est toi qui t'occupe du café et elle des glaçons ?

E : C'est un peu dans ces moments-là... C'est un peu chacun sait un peu tout faire. Donc là j'étais là, elle faisait autre chose comme il y avait une commande où c'était du froid et du chaud, moi je me suis occupé du chaud et elle du froid et ça permet qu'à la fin les choses arrivent en même temps. Et il y en a un qui s'occupe de régler.

SE : Et dans ces moments-là ça veut dire quoi exactement ?

E : Bah c'est souvent le soir on n'a même pas besoin non plus de se parler : si je suis plus près du vin, je vais aller prendre du vin si mon collègue est plus près, et bah c'est lui qui va le faire.

SE : Ça veut dire qu'à chaque fois qu'il y a un client qui commande vous entendez à chaque fois ce qu'il veut ?

E : On entend. On entend, d'ailleurs on entend beaucoup de choses dans le bar, les clients ne remarquent pas mais on entend beaucoup de choses en fait donc les commandes on les entend, leurs discussions parfois et souvent on entend les collègues aussi.

SE : Est-ce que vous entendez tous, vous avez des oreilles un peu partout ou faites pas trop attention ?

E : Les deux en fait.

SE : Là, tu ranges le ticket et tu le ranges où en fait ?

E : C'est un verre, on a tous les tickets comme ça à la fin de la journée on a l'historique. Comme ça on peut comparer avec ce qu'on a tapé sur la machine et voir si y'a pas d'écart de caisse.

SE : Alors la serviette microfibre.

E : Ah oui la serviette microfibre, en fait c'est la serviette qu'on a pour essuyer les couverts et là c'était une collègue qui les voulait pour nettoyer ses lunettes mais il n'y avait pas vraiment de rapport avec le bar là.

SE : Et du coup pourquoi c'est Léa qui t'a indiqué où est-ce qu'elles étaient ? Parce que tu ne savais pas ?

E : A ce moment-là j'ai zappé mais normalement je sais que c'est là-bas, mais là comme Léa a bossé la journée et que moi je venais d'arriver, elle m'a dit où est-ce que c'était.

SE : A ce moment-là tu prépares la commande que la cliente a demandé, et elle elle l'encaisse. Vous êtes pas parlés, donc c'est pareil c'était parce que la proximité comme tout à l'heure ?

E : Oui c'est ça.

SE : Donc c'est vraiment automatique à chaque fois.

E : C'est vraiment automatique à chaque fois.

SE : Là vous étiez en train de parler des prix...

E : Oui.

SE : Et on se demandait qu'est-ce que tu en pensais ?

E : Bah moi en fait je savais pas qu'ils avaient changé, parce que quand on s'aperçoit que tous les prix qu'on connaissait ils changent bah je me suis trompé...

SE : Bah justement on voulait te questionner à propos de ça.

E : Oui je me suis trompé dans un encaissement. Parce que d'habitude quand on encaisse 2 bières ça fait 14,40 et là ça a augmenté mais j'ai oublié de l'encaisser.

SE : Et tu t'en es rendu compte comment ?

E : Bah c'est quand j'ai tapé les bières sur la machine que j'ai vu 15,20.

SE : Et tu t'es dis que c'est pas grave on laisse comme ça ?

E : Bah oui je vais rien faire d'autre.

SE : Parce que tu te sentais pas de dire aux clients que tu t'étais trompé ?

E : Bah non.

SE : Donc là y'a des clientes qui viennent de s'installer et tu prends une serviette. Cette fois c'est pour les tables ?

E : C'est pour les tables oui.

SE : Et du coup tu la prends pourquoi faire ?

E : C'est pour nettoyer tout ce qui était de miettes et de restes sur la table.

SE : Pour les clientes ?

E : Oui.

SE : On se demandait pourquoi t'as fait ça qu'à ce moment-là ?

E : Parce que j'ai pas grand monde. Sinon on fait ça au fur et à mesure.

SE : Et là c'est pareil c'est celui qui est dispo qui fait ?

E : Oui. C'est celui qui installe les gens qui nettoie et voilà.

SE : Ensuite on passe à l'histoire de la bouteille.

E : L'histoire de la bouteille ?

SE : Oui.

E : Ah oui ! J'arrivais pas dans la bouteille...

SE : Oui c'est ça. Et on se demandait à quoi tu pensais à ce moment-là ?

E : Et bah j'étais un peu impuissant. Mais j'avais avec mon collègue qui était là et puis j'avais un peu la flemme donc je lui ai donné à lui mais il a pas réussi non plus.

SE : Oui d'ailleurs pourquoi à lui et pas à Léa par exemple ?

E : Parce que c'est pas une question de genre ou quoi, c'est juste que lui était là, Léa faisait un truc à ce moment-là... sinon j'aurais demandé à Léa.

SE : Est-ce que t'étais un peu énervé ?

E : Non ça va c'est juste qu'il y a des bouteilles qui sont plus dures à ouvrir d'autres et des fois on n'y arrive pas. Il y a une bouteille qui est particulièrement dur. Enfin le goulot est un peu... un problème de bouchon.

SE : Et on se demandait c'est qui Seb ?

E : C'est... bah le collègue qui est là avec les tatouages.

SE : Et pourquoi lui ? Parce que tu disais « ça c'est sûr, c'est Seb » ?

E : Parce que Seb il aime bien bien bien visser le bouchon, c'est très bien mais des fois c'est pas facile à enlever quoi. C'est comme le café, des fois il y en a qui servent le **inaudible** super fort et des fois c'est dur.

SE : Du coup Seb il arrive toujours à ouvrir les bouteilles.

E : Oui il est là depuis huit ans, c'est un peu le doyen du bar.

SE : Là tu dis 10 CB et elle t'a répondu CB, et on se demandait pourquoi tu lui as demandé ? Est-ce que c'est pour aller plus vite, pour libérer la caisse ou... enfin pourquoi t'as fait ça ?

E : Je sais plus c'était quoi. C'était un encaissement ?

SE : Oui

E : Ah non... c'est quand on tape le montant de la commande, on est obligé de dire si c'est en CB ou si c'est en espèces.

SE : ok

E : Et comme là, elle avait encaissé mais qu'elle ne m'avait pas dit ce que c'était, quel règlement c'était, j'ai demandé si c'était CB, vu que c'est souvent CB et elle m'a dit oui du coup j'ai tapé CB. Et moi ça me permettait après d'encaisser autre chose. Parce que si tu n'encaisse pas, tu ne peux pas rajouter des commandes.

SE : Ok, ça marche. Ensuite... la tu parles du coup de l'histoire de la bouteille, tu lui en parles parce que c'est habituel justement ou parce que ... ?

E : En fait, des fois les bouteilles quand ils ne sont pas enfoncés jusqu'au bout, ils rentrent pas dans la hauteur du tiroir du coup on met des bouchons qui ne sont pas des bouchons de la bouteille initiale. Et là j'ai remis ça je crois.

SE : C'était pour la prévenir aussi ?

E : Surement oui.

SE : Et ensuite, c'est la dernière question.

E : Ah oui la soirée du perso.

SE : Oui c'est ça.

E : Eh bah oui c'était en décembre.

SE : Et c'est quoi ?

E : C'est bah.. toutes les équipes ici et d'en face (chez Louissette), on se retrouve, on boit des coups ici et après on va dans un bar du centre.

SE : Et donc c'est quand même une bonne ambiance ?

E : Oui c'est très bien. On se connaît tous plutôt bien, ça se passe bien et globalement il n'y a pas de....

SE : Et du coup même en dehors du travail ça se passe bien ? ça peut être des amis ?

E : Oui c'est carrément des amis, enfin on se voit souvent.

SE : Ok. Sinon dans la situation globale, on se demandait si les caméras et les micros te dérangent un peu parfois.

E : A part le micro que je sentais sur mon cou, les caméras tu les oublies très vite et même les micros tu oublies très vite. Je pense que ça vaudrait le coup de refaire l'expérience avec plus de monde, je pense que ce sera plus rapide d'oublier qu'il y a ça. Ça ne m'a pas du tout dérangé en tout cas.

**Clôture de l'entretien, remerciement,.... **

6.2 Retranscription Léa

Début de l'enregistrement

SL : Alors déjà, est ce que tu peux te présenter peut être, ... Ton âge ? Depuis combien de temps tu es là ?

L : Alors je m'appelle Léa Blanchard, j'ai 30 ans, ... récemment. Je suis arrivée en France, ça fait un an et au Louis Blanc un an et fin... Justement un an que je suis ici. J'ai commencé à travailler ici trois semaines après que j'arrive en France depuis l'Irlande. Donc si je ne parle pas parfaitement... **s'arrete pour aider les autres employés en service**. Je travaille ici justement un an et je suis la responsable du brunch, donc c'est responsable du week end surtout et aussi du service du midi un petit peu

SL : Ok, est ce que tu peux nous parler un peu du Louis Blanc ? Une petite présentation.

L : Bien sûr. Donc cette année, on va passer nos dix ans depuis l'ouverture. Ce restaurant, il appartient à un garçon qui habite juste en haut et pour lui c'est ici le Louis Blanc et chez Louisette **pointe le restaurant en face**, c'est juste à côté. Et l'idée c'est que nous c'est vraiment un esprit de bar qui fait aussi de la restauration. Mais l'histoire, l'ambiance et le secret, c'est vraiment chez soi ou a une sensation de de vraiment, d'être quelque part qu'on vous connaît, de celle de notre enfance ou de l'aspect nostalgique un petit peu et que tout le monde est le bienvenu. On garde nos prix justes parce qu'on est entouré par des étudiants aussi. Aussi, on fait partie d'un quartier qui n'est pas très très fréquenté. Donc à force on peut créer nos propres prix et ça crée une bonne relation avec les clients. Et en général, je pense qu'avant c'était un PMU pendant presque une centaine d'années alors que c'était facile donc que les gens du quartier connaissent. Le Louis blanc d'avant s'appelait la Rotonde pour l'instant c'est le petit coup de coeur du quartier.

SL : Ok. Donc pour commencer, on ne voit pas très bien mais il y a un petit moment où tu fredonnes un peu la musique et donc nous on veut en fait parler de la musique au travail. Est-ce que toi tu aimes bien ? Qu'est ce que t'en penses ?

L : Euh oui, on a tous des styles différents pour la musique, mais on a tous des petits points qui nous connectent. On a découvert ça au fur et à mesure. C'est ça qui était très cool, c'est qu'il y a beaucoup de gens qui sont pour le métal et il y a pas mal qui sont pour Indy et tout ça. Et il y en a une ou deux qui sont vraiment que pour DJ, des trucs un peu trop dur, hardcore pour la maison, donc on peut pas jouer ça ici, mais en général on joue presque les mêmes playlists et donc certaines chansons reviennent mais on essaye de garder ça frais pour chacun et l'autre, en général c'est la responsable qui va choisir la vibe, sauf si on passe l'ambiance à quelqu'un d'autre, si on dit je préfère ton gout ou tes advices

SL : Ça on se demandait, qu'est ce que tu faisais avec les verres ?

L : Avec les verres ? Ah bien, je les rangeais. C'est tout , voila. Au fur et à mesure, tu apprends. D'abord, je le faisais un par un, mais au bout d'un moment, ta main se forme autour des mêmes choses. Je dirais que j'en ai quatre dans la main.

SL : La tu es sortie sur la terrasse. Et pourquoi ?

L : Parce qu'on avait reçu un petit peu de monde avant que je n'arrive et il y avait encore des gens, et je voyais, depuis les fenêtres qu'il y avait pas mal de verres qui restaient. En général, on aime bien garder la terrasse bien propre, même s'il n'y a pas de monde.

SL : Est ce que y a quelqu'un qui va plus spécialement chercher les verres ?

L : Alors ça dépend un petit peu. Vraiment, ça dépend. Mais dans cette interaction là, entre moi et Emile et Emile qui, ça fait pas très très longtemps qu'il travaille dans la restauration, il a pas encore

confiance en lui avec un plateau et donc il s'entraîne et je l'entraîne un petit peu au fur et à mesure mais moi qui va un peu plus vite et qui a énormément d'expérience, je peux prendre plein de choses sur le plateau. Donc on général, c'est juste parce que quand on le sent on y va, si par exemple Emile il va sortir, il va juste prendre ses propres mains et il empile. C'est tout à fait faisable, mais ça dépend un petit peu la capacité, la confiance en soi.

SL : Là, tu tends la tasse à Emile, et sans rien dire. Est ce que vous comprenez sans parler ?

L : Ça c'est un truc qui se crée au fur et à mesure. C'est très... Le travail, c'est presque... comment dire... C'est une intimité en tant que travailleur qui est transmis juste par les mêmes, les gestes, un petit peu, tu vois, c'est une télépathie un peu. Et surtout, par exemple, je sais pas si vous avez pu capturer ça, mais il y a des instants où pour faire un allongé, un café allongé et il faut appuyer le bouton deux fois. Mais des fois on a des choses à faire parce que pour faire ça, ça prend du temps et sans lire la moindre choses, on sait que derrière nous, le collègue va appuyer la deuxième fois pour nous. Il y a toujours ce petit moment de télépathie qui se crée. Emile, surtout au début, il n'y avait pas ces instants. Mais ça fait tellement plaisir que là, depuis cinq six mois, il avance énormément. Pour le coup je vois ces petits moments et j'encourage ça. Je fais la même chose ici.

SL : La on entend pas très bien mais tu dis "ils sont où les clients ?" Est-ce que d'habitude à cette heure là il y en a plus ?

L : Il y en a, il y en a pas mal. C'était quand... c'était quel jour ça ?

CR : C'était mardi.

L : c'était un mardi ouais les mardi normalement c'est plutôt costaud en général. Et la plus grande raison pourquoi j'aurais dit ça... **entend le téléphone sonné et s'assure que sa collègue réponde** c'est parce que quand j'arrive les mardi c'est mon vendredi, équivalent et la dernière heure c'est toujours la plus lente. Quand tu veux vraiment rentrer pour ton week end. Et quand il y a des clients, le temps va beaucoup plus vite. Tu t'amuses au travail, mais quand tu n'as rien à faire, c'est dommage parce que à ce moment-là, j'ai fait tout le ménage, j'ai fait tout le changement et tout ça. Donc c'est vraiment juste une remarque, et, c'est une conversation qui se passe presque tous les jours

SL : Et du coup on remarque que vous êtes aussi souvent à cet endroit là pour parler. Est-ce que ça se fait naturellement et pourquoi ?

L : Ça se fait naturellement, c'est aussi le meilleur point de vue. On voit tout **dis bonjour à un collègue** Ça c'est le meilleur parce que de là, on peut voir un petit peu les clients qui sont là bas. Il y a des miroirs partout qui ... Sont.... Qui nous aident beaucoup. Et aussi c'est entre le chaud et le froid et aussi c'est un peu plus privé, ça veut dire, tu vois derrière c'est un peu plus caché. Donc si on va se terrer ou papoter et rien faire, c'est pas un bon look si on fait ça en plein milieu du bar

SL : C'est sûr. Alors là, vous cherchez quelque chose. Est-ce que tu te rappelles ce que c'était ?

L : Oui c'était de la menthe. Ma collègue, de chez Louissette, est passée. Ils avaient plus de menthe pour eux et donc là je vérifiais si nous on en avait assez ou extra pour en partager avec les autres. Ça arrive plutôt souvent puisque qu'on est deux établissements. Et en général elles vont nous le rendre dans leur prochaine commande.

SL : D'accord et pourquoi ici ? Et après la boîte aussi, qui est à un lieu différent ?

L : Alors normalement on a une petite boîte là où on les effleure parce que tu vois ils viennent tous sur des petites tiges et donc pour que ça soit plus vite pour les gars du soir, quand ils font plein de mojito ou plein de cocktail. avance, on effleure les menthes et on les met dans un petit pot. Et donc je vérifie bien qu'il y en avait assez dans le petit pot. Et s'il y avait ça, je peux passer un paquet de menthe sans m'inquiéter pour le futur.

SL : Ok. Alors tu parlais de ta tenue. En fait tu parlais de après mettre des bottes peut être. Et du coup, la tenue vestimentaire au travail pour toi, t'en penses quoi ?

L : D'abord, il faut être en sécurité, ça c'est le plus important. Tu peux pas porter des chaussures à pieds ouverts, ne porte pas des choses qui vont s'attraper partout. Essaie de pas porter du blanc, mais ça c'est pas toujours évident. Mais en général, il faut être confortable et actif. Avoir des poches ou même des ceintures, ça peut être bien pour accrocher des choses s'il le faut. Mais en général tant tu es confortable, et que tu es correct, c'est... tout le monde a leur propre, on va pas dire aux gens de pas porter quoi que ce soit. On est pas des prudes. Je sais pas comment tu dis en français, mais en général il faut être correct. On est quand même un établissement public mais en général c'est bon. Je travaillais dans d'autres établissement où on avait des uniformes et ça c'est un peu, pas génial, parce que après il faut les laver, le linge tout ça, tout ça. Au moins ici on a des options.

SL : Alors là à un moment vous parlez de 57 couverts, et vous étiez choquées. Est-ce que ce n'est pas fréquent ?

L : Alors normalement c'est un bon chiffre. Mais ce qui s'est passé cette journée là, c'est qu'on avait eu un souci en cuisine, un des frigos ne marchait pas et on avait qu'un seul chef plutôt que deux. et donc on s'est dit qu'on ne va pas prendre de réservation et on va juste faire du passage on va être tranquilles. Donc vu qu'on a limité nos recettes un petit peu et qu'on a fait 57 quand même c'est très bien. Parce qu'il y a juste à peine ce chiffre là comme table, donc si ça dépasse les 45 ça veut dire qu'on a fait tourner les tables donc c'est une bonne nouvelle. Donc en général on fait des couverts entre une bonne moyenne entre 50 et 60. Mais si on ne fait pas une énorme journée, on est très confortable à 40 et après au-dessus de ça, on est carré.

SL : Donc là tu conseilles les clients. Ça arrive souvent ?

L : Oui, tout le temps. Pour les bonnes bières, y'a deux choses qui se passent. On veut gagner de l'argent vendre les plus chères, mais on vend aussi en fonction des gens, en fonction de ce qu'ils aiment. Par exemple, les étudiants, on les laisse choisir ce qu'ils veulent. S'ils veulent une pinte à 4€50, on ne va pas pousser à plus cher. **se déplace pour ouvrir une porte**. Quand le client rentre et regarde, ça veut dire qu'il veut être vendu quelque chose, il veut quelque chose de spécial. Par exemple l'IPA, ou quelque chose de costaud, ou de plus léger.

SE : Ça veut dire que vous avez tout goûté pour essayer et savoir les goûts ?

L : Ouais ! Quand tu travailles dans un bar pendant si longtemps, c'est inévitable. Mais aussi il faut goûter, parce qu'il y a des situations où un fût ne fonctionne pas, savoir si la qualité est encore là...

SL : Là, on voit qu'Emile sert, toi tu fais la caisse; Les rôles tournent souvent ?

L : Oui tout le temps, on appelle ça la danse, ça nous arrive énormément. Avec Emile, on s'améliore très bien, avec d'autres collègues la danse est invisible. Vu que je suis la responsable, je préfère laisser les jeunes faire la fabrique et gérer l'arrière. Ça arrive souvent comme ça, on est obligés.

SL : Donc là on a vu...

L : Juste là j'ai besoin d'observer car il y a pas mal de monde qui arrive.

SL : Là tu vas servir à table. D'habitude c'est service à table, il y a des exceptions ?

L : Normalement c'est comptoir; Mais ça dépend, s'il y a une famille avec des enfants, ou des personnes âgées on va les voir, car ils ont l'habitude de ça. Le soir, c'est uniquement service au bar. Moi qui ai l'habitude de faire, ça ne me gêne pas d'aller aux tables quand il y a besoin.

SL : Tu te diriges vers les glaçons, pourquoi ?

L : Il y avait une raison pour ça;.. Ah oui ! On a un pot sous l'évier, plein de softs, pour accéder aux choses comme les tonics ou les Perriers, pour ne pas avoir à traverser tout le bar pour les chercher. Après avoir parlé avec Emile j'ai vu qu'il y avait du travail à faire. Je mets des glaçons dedans et de

l'eau pour les garder froids. En général j'aime me garder busy, j'aime bien bouger, avoir toujours des choses à faire.

SL : Tu tutoies les clients, des fois tu les vouvoies.

L : C'est linguistique. J'ai du mal à faire la distinction. Sinon, ça dépend la personne. Si j'ai environ l'âge de la personne, je tutoie. Sinon ça se voit dans les yeux.

moment où un collègue arrive et ils échangent un peu, elle lui dit qu'elle fait une interview après qu'ils se soient salués

Donc justement, si je les reconnais, des clients qui reviennent, ou dans les yeux, des fois il y a un genre de film, ils ne font pas trop attention à toi donc tu te mets en retrait, sinon tu peux traverser la petite frontière.

SL : Là on croit qu'il y a peut-être eu un petit couac, une petite incompréhension, vous étiez tous les deux sur la machine.

L : Ah, je pense que je me souviens ! Comme il n'y a qu'une seule machine, si on est tous les deux en train de servir quelqu'un, des fois on va taper un truc, sans faire "encaisser", mais des fois l'autre personne a besoin d'enlever au lieu d'encaisser car il n'est pas certain qu'ils ont reçu les sous. Des fois on est certain qu'il a fait CB quand il y a besoin ou pas. Là c'était pour savoir s'il avait fait CB ou non, mais il ne s'en souvenait pas.

SL : Là vous êtes allé chercher le tissu microfibre, mais Emile ne le retrouvait pas. Comment tu savais que ça se trouvait à cet endroit ?

L : Ah oui ! Parce que normalement, Emile ne fait pas beaucoup de service pendant la journée, et le microfibre est pour les couverts est quelque chose que je fais moi-même dans la journée, j'ai plus d'interactions avec cet outil qu'Emile peut avoir.

SL : Là vous parlez des prix qui ont changé.

L : Ouais, normalement il y a un calcul facile. Je ne fais pas l'addition, mais on a tellement l'habitude de taper les chiffres qu'on reconnaît. Mais le prix a changé, donc c'est un petit choc au système car beaucoup de choses doivent être automatiques. Ça rend la vie beaucoup plus facile, mais maintenant on s'est demandé comment on allait faire.

SL : Il y a un moment où tu changes la playlist. C'est des choses que tu te permets ?

L : Oui, que moi. Si je laissais les autres jouer avec la playlist car il n'aiment pas la chanson, ça serait le chaos et l'anarchie, et on ne peut pas avoir ça. Ma responsabilité c'est de voir comment sont les clients, les âges, la vibe qu'il se crée. S'il y a des chansons calmes, et après ça passe sur un truc costaud, c'est pas correct. Comme un DJ, il faut maintenir l'ambiance. Je devais sentir qu'à ce moment-là ça n'allait pas.

SL : Il y a un moment où t'as l'air d'analyser le bar. Tu cherches quelque chose à faire ?

L : Oui, il y a ça, et c'est surtout parce qu'à ce moment je sentais que j'avais bientôt terminer. Je ne voulais pas passer mon bar au bar de l'autre personne en mauvais état, je voulais faire le check dans ma tête que tout allait bien.

SL : Vous avez l'habitude d'avoir des animaux ?

L : Oui ça nous fait plaisir de les avoir; Tu vois le logo, à l'origine c'était un petit chien le Louis Blanc, nous on adore ça, y'a pas de souci.

SL : Il y a le téléphone qui sonne, c'est toi qui va décrocher. C'est toujours toi ?

L : Pas nécessairement, ça dépend des personnes. Louise monte en confiance, maintenant elle le fait très bien sans souci. Emile, c'est pas son truc préféré donc je le prends. En général, si c'est quelqu'un qui appelle pour une réservation facile, ça va, mais des fois ils appellent pour des questions difficiles, et moi j'ai toutes les réponses, donc je décroche.

SL : D'accord. Et pourquoi est-ce que le téléphone est situé là-bas, et pas dans le bar par exemple ?

L : Cette table ici, par exemple, c'est pour les clients. Mais c'est tellement proche du bar qu'on la garde pour nous, comme une extension de bureau. Tu vois derrière le bar on utilise tous les espaces pour faire du chaud et du froid, j'aime pas avoir le book des réservations, un document sérieux ou du chaud ou des miettes peuvent tomber dessus.

SL : Là on se demandait, il y a quelqu'un qui a potentiellement payé après. C'est fréquent, quel est l'ordre ?

L : Ah oui oui je me souviens de ces gens-là. Ils étaient des clients venus avant qu'on ait commencé le service au comptoir. On avait pas de notes, mais Sébastien qui était là avant avait pris la commande, et tapé dans le système, on allait pas les chasser pour les sous. Mais s'il y avait d'autres notes 5 min avant que je termine, j'allais leur demander pour tout clôturé, pour que les personnes après moi n'aient pas à s'inquiéter. Il n'y a que moi qui ait le contexte pour les clients actuels. Seb m'avait prévenu avant, mais je n'allais pas laisser la responsabilité aux prochains.

SL : Là, il y a une petite partie où vous parlez de votre vie privée. Ça arrive souvent ? Comment tu considères tes collègues ?

L : Tu vois, il y a une phrase qui peut être toxique dans certains environnements, l'idée de la famille dans le travail, ça peut être toxique si c'est vendu comme ça. Mais ça se crée au fur et à mesure. Par exemple Emile fait partie d'une équipe que j'ai créé, on devient amis au fur et à mesure. Moi je suis une étrangère dans ce pays, en arrivant ici je connaissais personne, et j'ai créé ma famille à force de travailler. Par exemple Sébastien, je le considère comme un très bon ami. On passe beaucoup de moments ensemble, donc quand tu passes du temps au bar tu vas forcément parler, c'est normal.

SL : Là il y a une petite partie sur les prix; Ils ne sont pas affichés, vous les connaissez par coeur ?

L : Ouais, généralement on s'en souvient par cœur. Ça dépend du cerveau de la personne, il y en a qui sont plus visuelles; Moi je suis très visuelle, je ne me souviens pas des calculs mais du "look" du chiffre. Au fur et à mesure tu t'en souviens forcément, ça rentre.

SL : Dernière question : Il y a souvent des croisements entre vous, quand il y a un manque d'espace, est-ce que vous marchez les uns sur les autres ?

L : Ouais ça peut arriver, mais il y a des petits gestes qu'on se permet de faire : se toucher sur le dos, se tenir par le dos pour dire qu'on passe ou qu'on est là, on crie "chaud" pour prévenir. Comme je disais tout à l'heure c'est une petite danse, du patinage; J'ai eu besoin de semelles pour mes chaussures, le monsieur m'a demandé est-ce que je marchais beaucoup, est-ce que je patinais. C'est la grande différence, c'est beaucoup de petits pas, petits mouvements. Au début Emile se mettait dans mon coin donc je le prenais et le mettait dans une autre direction; Avec Jacques, le responsable on se connaît très bien, on a même pas besoin de réfléchir, on sait comment faire, c'est naturel.

SL : Okay. Est-ce que tu as été gênée par les caméras, les micros ?

L : Moi personnellement non, j'ai fait beaucoup d'expériences dans ce genre, ce n'est pas quelque chose qui me choque. Mais j'aime pas trop me voir en vidéo, j'ai l'impression que ma voix change; J'espère que ça s'est bien passé pour Emile aussi !