

ENDOSSER LE COSTUME

Claire Ma.

raconter la vie

Un job étudiant : faire des pizzas.

— -

Démisionner n'a pas été simple. Après plus d'un an et demi au sein de l'entreprise, j'étais habituée au rythme, soutenu, des 4 ou 5 soirs par semaine où je n'étais pas chez moi. Dîner rapidement, arriver vite dans les vestiaires, endosser le costume. Polo, pantalon, casquette, chaussures, tablier et ça y était. Je n'étais plus l'étudiante de licence en information-communication mais l'employée polyvalente avec son lot de stress et de fatigue, le téléphone dans la main ou les mains dans les ingrédients. 18 mois, puis la décision finale et radicale d'y mettre un terme, dire au revoir à son salaire, à ses collègues, à une routine bien installée.

Les semaines qui ont suivi furent particulières. Ne plus rentrer tard, avoir toutes ses soirées de disponibles, dîner à des heures normales, me coucher tôt le dimanche soir ou simplement ne plus regarder continuellement pour emploi du temps... Mon rythme de vie est redevenu plus classique et il me fallut du temps pour l'accepter. J'étais à nouveau étudiante à plein temps et travailler m'a finalement manqué, sentiment très étrange en repensant à l'évidence de ma démission lorsque j'ai mis un terme à mon contrat. Je n'y arrivais plus, je ne supportais plus. Aller travailler était devenue une source d'angoisse, m'empoignant le ventre durant les 15 minutes de trajet qui me conduisaient 5 soirs par semaine à la pizzeria, me forçant à respirer longuement dans les vestiaires avant de finalement embaucher en ne pensant qu'au moment où j'aurai l'autorisation de rentrer chez moi. 2, 3 heures durant lesquelles je n'espérais qu'une chose : du monde, du travail, ne plus réfléchir à ce poids dans ma poitrine qui m'emmenait parfois dans la chambre froide ou la réserve pour respirer. J'ai craqué et je n'étais pas la seule dans ce magasin à ne plus supporter la pression de nos soirées.

Non, démissionner n'a pas été simple et des questions se sont très vite posées. Comment recommencer à vivre sans mon salaire ? Je ne suis pas boursière, alors il m'avait ouvert les portes d'un monde étudiant plus confortable et autonome dans lequel je pouvais m'offrir restaurants, cadeaux et concerts. Dans ce monde-là, je pouvais aussi mettre de l'argent de côté. Sur les 300 euros que je percevais chaque mois, j'en conservais un tiers,

auquel je refuse toujours de toucher par sécurité, tant que je n'ai pas trouvé autre chose.

En septembre mes cours avaient repris, et je m'engageais dans une toute nouvelle étape de ma vie étudiante. Le master et l'avenir qui pointait le bout de son nez nous rappelaient à tous que nous n'étions qu'une classe parmi des dizaines d'autres dans notre domaine, composée d'une trentaine d'élèves parmi des milliers d'autres en France. Je travaillais et j'avais peur de ne pas avoir d'emploi plus tard, alors j'ai démissionné pour avoir le temps et les capacités d'en trouver un qui me passionnerait réellement, dans lequel je me verrais grandir, qui correspondrait à mes projets d'avenir

*

Après mon bac en 2011, je suis partie étudier l'information communication à Rennes. J'ai rapidement adoré cette ville, ni trop grande ni trop petite, étudiante et festive. Bretonne ! Après une année passée en Polynésie Française, je me rapprochais de mes amis et de ma ville d'origine, Nantes. J'ai emménagé dans un petit studio dans le centre-ville et rapidement pris mes marques dans cette cité étudiante. Les premières semaines, j'ai cherché un petit boulot étudiant pour arrondir les fins de mois, du babysitting ou du street-marketing, des extras, des intérim. Au bout d'un certain temps et de plusieurs réponses négatives, j'ai abandonné. J'avais alors 17 ans, je ne pouvais pas être embauchée dans la plupart des entreprises et pour être tout à fait honnête, ma vie d'étudiante me prenait bien assez de temps pour que je me consacre à autre chose. Les études marchaient pour moi, et ce fut le cas tout au long de mes trois années d'études. Je figurais parmi les premières de ma classe, voire de ma promotion, j'avais des amis, un réseau, je sortais. La vie étudiante tant espérée. C'est en deuxième année de licence que tout a changé. Cela faisait déjà presque un an que j'étais en colocation et ma vie était tout à fait installée. Mes routines aussi : repas entre amis le soir, des soirées trois ou quatre fois par semaine, j'allais au cinéma et je commençais à me figurer des projets d'avenir concrets. Mon budget était serré mais je m'y étais adaptée, comme tous les autres.

Mercredi 3 avril 2013. Je me lève et me dirige sur mon compte Twitter, comme tous les matins. Une copine de promotion a posté un message disant qu'un emploi d'hôtesse s'est libéré dans la pizzeria rapide dans

laquelle elle travaille. Ils recherchent quelqu'un le plus vite possible, et je lui réponds que je suis intéressée. J'appelle ma mère et mon père. Un CDI, un emploi 10 heures par semaine et seulement le soir. Ça ne risque pas trop de se croiser avec mes cours à la fac, et surtout ça va me permettre de vivre plus facilement, de leur alléger la charge financière, et sûrement de me responsabiliser. Le jeudi 4 avril 2013 à 11 heures, je rencontre le manager du magasin. Je me suis bien habillée, j'ai préparé mon curriculum vitae et même une lettre de motivation. « Bonjour, je viens pour le poste d'hôtesse, je suis Claire. » Il me dit qu'il me rappellera dans la journée.

Le vendredi 5 avril 2013, à 20 heures, je suis engagée pour une période d'essai de 2 mois et je fais ma première soirée en tant qu'employée polyvalente. C'est un nouveau monde qui s'ouvre alors à moi. Je suis complètement apeurée. Je ne parle à personne, je ne regarde personne. Je n'arrive pas à retenir les prénoms, et tout le monde me regarde. La nouvelle hôtesse. Il y a 5 ordinateurs, 4 téléphones, 5 hôtesse, 1 manager, 3 assistants managers, et peut-être 20 livreurs. Beaucoup de monde et de mouvements.

Les premières semaines sont stressantes, éprouvantes. 4 soirs par semaine, je me rends dans ce petit magasin du centre-ville. Je mets timidement mon costume et prends quelques secondes avant de sortir du vestiaire et me montrer. Je ne rigole pas vraiment aux blagues de mes collègues, d'ailleurs j'ai même du mal à savoir s'ils blaguent ou s'ils se foutent tout simplement de ma gueule. Rapidement je ressens ce besoin vif de me sentir à ma place et d'être reconnue pour mon travail. J'ai des choses à prouver et je me méfies de moi-même, de mes erreurs, comme si ce petit job étudiant qui m'est tombé dessus du jour au lendemain pouvait signifier mes futurs échecs ou réussites. Mal à l'aise d'avoir trouvé un travail sans même en chercher, je me persuade que cette chance doit se mériter.

Le magasin est petit et pas très pratique. Situé dans le vieux centre de Rennes, à 2 pas des principaux lieux de fête et de vie de la plupart d'entre nous, il ne ressemble pas vraiment à ces grands fast-foods que l'on peut voir habituellement aux abords des villes. D'ailleurs, il n'est presque pas repérable du bout de la rue, et il faut s'avancer un peu pour en voir les couleurs qu'il arbore fièrement. 2 portes ouvrent sur la rue, une première pour les clients, et une seconde pour les employés par laquelle les allers-

retours des livreurs se font tout au long des longues soirées de service. Les scooters sont garés devant, en plus ou moins grand nombre selon le jour de la semaine et la prévision de clients. Derrière le large comptoir de la boutique que nous traversons chaque soir pour nous rendre au vestiaire, des grands meubles en inox isolent la vie interne de l'entreprise, regroupée sur quelques mètres carrés que nous nous partageons difficilement. 2 mètres de long sur 1,50 mètre de large entre le four et le meuble de découpe suffisent au manager pour sortir les pizzas et les mettre en boîtes. En perpendiculaire, le meuble de production de pizzas, grand comptoir contenant les aliments et sur lequel nous travaillons à la chaîne à quatre ou cinq parfois, longe le mur. Au bout, se trouvent la salle de plonge et la réserve, seuls espaces respirables dans la minuscule boutique où nous préparons des centaines de pizzas chaque soir.

Comme je viens d'arriver, le temps de trouver ma place dans la boutique je préfère rester devant les téléphones. Mes soirées consistent à répondre et à prendre dans un temps minimum la commande des clients en étant capable de me souvenir des nombreux codes informatiques. Sans ces codes il n'est pas possible de travailler, et il me faut rapidement les apprendre par dizaines. Chaque pizza, chaque dessert, chaque entrée, sans oublier menus, promotions, boissons, pâtes, et même tous les ingrédients sont simplifiés en une quarantaine de codes, pour que nous puissions entrer les commandes plus rapidement. Je les répète le soir à mon colocataire. « Pizza forestière, large et pâte classique ? L14. Pizza reine médium pâte fine ? MF2, euh non, MF3. » J'apprends le menu, les promotions, les entrées et desserts et me les rappelle pendant le service. Lorsqu'il n'y a pas trop de clients, je dois plier les boîtes à pizzas en essayant de ne pas trop me couper avec le carton. Je me suis coupée tous les doigts pendant longtemps. Je fais la plonge. J'arrive, me change, travaille, réponds au téléphone, et je pars. Une routine variant selon les jours de la semaine et les nombres de commandes, allant de deux à quatre heures de service pour les plus grosses soirées, en fonction du temps, de nos offres, des matchs de football à la télé ou des concerts en ville le soir même. Un rythme de travail dicté par les clients.

Ce n'est que pendant l'été que je commence à me sentir à l'aise. Il n'y a personne, pas un chat. Pendant les quelques heures que je passe au magasin le soir, on lave les murs, littéralement. On discute, on rigole, et j'apprends à faire de nouvelles choses, on me forme à la production de

pizza. Rennes l'été se transforme. Plus un bruit, plus un étudiant, la ville n'est plus que l'ombre d'elle-même, aussi étouffante de chaleur que vide de son humanité. Un ennui angoissant et plombant donnant la sensation de ne plus la connaître, nous qui toute l'année sommes des milliers d'étudiants à traverser son centre. Ce n'est plus qu'une ville sans bruit constituée de studios vides. Tous mes amis sont rapidement partis en vacances. Certains sont restés pour la saison, travaillent dans des banques ou font des garde d'enfants, mais une minorité seulement. La plupart ont loué des maisons quelque part ou se sont retrouvés dans leurs villes d'origines. Au début du mois de juillet, il y a ce festival à Brest, Astropolis, 2 jours de musiques électroniques auquel la plupart de mes amis ont décidé de participer pour fêter la fin de notre année universitaire. Il y a quelques semaines j'ai demandé à poser des jours pour y aller, mais 2 de mes collègues avaient déjà demandé ce week-end là. Alors je dois rester. L'air est trop étouffant pour manger des pizzas. Le vendredi, mes supérieurs me renvoient chez moi : « Claire, tu vois bien que y a personne, rentre chez toi, repose-toi, va retrouver tes potes ! » Je bouillonne et leur donne raison. Je rentre énervée et agacée. Le samedi soir, même requête, mais cette fois-ci je refuse : « Tous mes amis sont à Brest et tu le sais, ne me demande pas de rentrer chez moi, je suis coincée ici à laver des murs, alors c'est mort, je reste bosser. » Quitte à passer un été à ne rien faire, autant être payée.

Cette impression de dimanche soir, où chacun retourne chez lui en ayant hâte de se reposer tout en ayant la hantise du lendemain, voilà ce qui me traversa pendant les 2 mois de cet été 2013. La journée, j'attendais avec impatience d'aller enfin au travail pour voir du monde et être active. Le soir, je me couchais avec le sentiment frustrant de n'avoir rien fait de ma journée, je ressassais qu'une vie sociale se limitant à quelques collègues pas encore partis en vacances ne faisait clairement pas partie de mes objectifs estivaux. Je ne retrouverai cette désagréable sensation qu'un an plus tard, dans un nouveau magasin, à Toulouse, duquel je démissionnerai au bout d'un mois et demi.

Lorsque l'on commence à mêler la vie étudiante avec un petit boulot, certaines choses doivent changer. On commence à penser à l'heure à laquelle on doit rentrer de nos soirées, de nos week-ends. Ne pas se coucher trop tard pour ne pas être trop fatigué le soir, tenir le coup. La vie

étudiante n'a pas sa place dans l'entreprise, et le rôle des managers est de nous le rappeler. On s'adapte, on se responsabilise, on apprend à dire non. Lorsque l'appel de la nuit vient à nous et ne nous quitte plus jusqu'au lever du jour, on oublie souvent les responsabilités du travail qui nous attend quelques heures plus tard. « Il est 8 heures du matin les gars, j'embauche dans 10 heures 30 ! » Et de trinquer aux heures qui me séparent d'une longue soirée à parler, à courir, à m'engueuler avec des clients qui n'ont, eux non plus, pas dé-saoulés de la veille. Je veux sortir, je ne souhaite pas changer ce rythme auquel je me suis habituée depuis un an et demi. Surtout, je me refuse à l'idée de ne plus être présente auprès de mes amis, comme si d'une manière ou d'une autre ils pouvaient nous oublier, mes pizzas et moi. Lorsque je travaille, je prévois mes tenues de soirée dans le vestiaire, qui a abrité pendant plusieurs mois un certain nombre de mes fringues. La bouteille d'alcool dans le sac à main, j'attrape un bout de pizza en sortant du magasin et je cours rejoindre mes potes. C'est comme ça que mes soirées ont toutes commencé à minuit. J'appelle : « Vous y êtes toujours ? J'arrive ! » Et je me dépêche de retrouver les autres où qu'ils puissent être.

Septembre 2013. Plusieurs de mes amis du lycée ont décidé de me rendre visite à Rennes. Une soirée très arrosée, sûrement trop, qui ne se termina qu'au petit matin. Je travaillais quelques heures plus tard. Pour la première fois, le manager me renvoya chez moi. Je ne pouvais pas travailler, j'en étais incapable. Quelques mois plus tard et dans un moment de détente au magasin, nous avons voté. Qui était déjà venu travailler en étant saoul ? Nous avons tous levé la main.

Malaise chez les livreurs. Il y en a un qui a les yeux rouges ce soir. Petits et injectés, pupilles dilatées et esprit ailleurs. « T'as fumé toi, non ? » Il n'a même pas besoin de répondre, on l'a tous remarqué. Avant d'arriver au magasin il était à la coloc, un appartement où plusieurs livreurs vivent ensemble, et on sait tous que ça fume pas mal là-bas. La dernière fois, Mathieu était arrivé un peu mal à l'aise parce qu'il avait bu une pinte avant de venir bosser. Pas terrible. Bref, ce soir-là il a les yeux rouges, et il doit partir en livraison. On est dimanche, l'un des pires soirs de la semaine, et il ne fait pas beau, le sol est glissant. Mais c'est comme ça, et à vrai dire on a l'habitude. « T'es un peu con tu sais ? » Il sait, alors à quoi bon. Une hôtesse a les yeux rouges aussi ce soir. Et nous on a la gueule de bois, on n'a pas

beaucoup dormi la nuit dernière. Comme on sait qu'on va passer une soirée de merde à cause du temps, des retards de livraisons et du simple fait qu'on est dimanche, on est tous un peu de mauvaise humeur.. Première question que l'on me pose en arrivant : « Tu termines à quelle heure ce soir ? » « 21 h 45 ? Putain la chance, moi 22 h 30. Mais regarde-moi ces yeux, il a bédave avant de venir taffer ce con. » Elle sait, tout le monde sait. On fait comme si on n'avait rien vu.

Les accidents sont rares. Souvent à cause de la pluie, ou une agression sur le scooter, des vols aux feux rouges. Les livreurs accidentés, ce n'est pas tous les jours, ou bien on ne nous met pas toujours au courant. Mais ça arrive. La plupart n'ont même pas le permis de conduire, ont 20 ans et roulent à fond à cause des contraintes de temps et des clients prêts à nous rappeler dès la première minute de retard. Alors les livreurs vont vite, musique à fond dans les oreilles dans la nuit rennaise. Ce soir heureusement, il n'y aura pas d'accidents.

Il est maintenant 19 h 30 et les clients commencent à être de plus en plus nombreux. Un soir comme celui-là, avec du mauvais temps et un froid de canard, on peut avoir 200 commandes si tout marche bien. Mais s'il pleut les livreurs doivent ralentir, et puis il y a une hôtesse qui ne donne pas de nouvelles, comme d'habitude, alors on est en sous-effectif. Ça arrive souvent mais ce n'est pas très cool, on sait qu'on va en chier. Et cette gueule de bois qui ne part pas...

La restauration rapide peut faire mal. On reste debout plusieurs heures durant, sans pauses, à piétiner, courir un peu partout, faisant des allers et des retours. Je suis petite, vraiment petite, donc dans mon cas je passe la moitié de mon temps sur la pointe des pieds. Pendant un an et demi je suis allée une fois par semaine chez le kiné pour soulager des douleurs au dos. En production ou au téléphone, lorsqu'il y a du monde, je passe ma soirée à piétiner au même endroit. « Tiens-toi droite ! » me dit-on si je m'arrondis un peu. Les pieds font mal, les yeux et les oreilles aussi. Les téléphones sonnent fort, tous en même temps, les clients nous fatiguent, on se crient les uns sur les autres.

Tablier mis, je me dirige comme toujours depuis quelques semaines au bout du poste de production. Ce soir, je suis chargée de poser les derniers ingrédients sur les pizzas puis les mettre au four. On est en cadence, pour le moment tout va bien mais les téléphones sonnent de plus en plus. On

commence à prendre du retard, une minute par ci, une minute par là. Les yeux rivés sur l'écran au-dessus de nos têtes, on observe notre compteur. La pizza que je tiens dans ma main a été commandée il y a 3 minutes. Dans 60 secondes, si elle n'est pas dans le four, le compteur apparaîtra en rouge. Il faut que je me dépêche de la valider.

Un client est en train de prendre la tête à ma collègue pour une histoire d'ingrédient oublié sur sa pizza, un classique. En production on est maintenant 4. Le premier s'occupe des pâtes, le suivant met la sauce et la mozzarella. Lucie et moi nous occupons des ingrédients en discutant du concert auquel nous étions la veille, un sacré truc ! Si l'une de nous fait une erreur, nous devons tout recommencer. 2 minutes de perdues. Le bordel. Le bruit. La tête qui bourdonne. Il est 20 h 15 et on peut le dire : c'est le rush. Tout le monde est à cran, on s'agace de plus en plus vite. Ma collègue est toujours en difficulté avec ce client alors je dois aller prendre un téléphone : « Tu te fous de ma gueule, ça fait 3 fois qu'il sonne ! UNE HOTESSE DEVANT PUTAIN ! » Je cours, j'agrippe le téléphone rapidement et je réponds enfin, sous les yeux dégoûtés du client devant moi visiblement fatigué d'attendre qu'on lui apporte ses boîtes de wings et ses pizzas. « Bonsoir, je vais vous demander de patienter un instant s'il vous plaît. » Je repose le téléphone, je cours, dérapage, et me voici à nouveau les mains dans la fourme d'ambert. Pendant ce temps-là, 3 nouvelles pizzas sont arrivées en bout de chaîne, attendant que je les termine. Un nouveau téléphone sonne, alors je recommence. Courir, dérapper, répondre, courir, dérapper. Glisser. La tête a tapé contre le four, l'épaule sur le mur, les fesses contre le sol. Personne n'a vraiment remarqué à part Lucie qui se retourne vers moi. « Merde, ça va meuf ? T'as la main toute rouge. » Effectivement, je me suis mal réceptionnée et j'ai du mal à bouger ma main. Je vais voir le manager pour qu'il regarde, il veut être bien sûr que je suis en état de travailler. « Oui oui ça va, mais faut que j'y aille mollo avec la main quoi. » Je pars m'occuper du nettoyage. De toute façon il est 21 heures et il est largement temps de s'y mettre.

Les petits bobos font partie intégrante du travail. Les accidents sont plus rares mais chacun a pertinemment conscience de l'imprudence dont il fait preuve lorsque le travail devient plus intense et que la cadence s'accélère. Les couteaux sont disposés n'importe comment autour de nous pour que

l'on puisse les prendre rapidement pour ouvrir sachets d'alimentaires et cartons de mozzarella. On les attrape par-dessus l'épaule des autres tandis qu'un livreur passe le balai sous nos pieds et qu'une hôtesse se faufile entre nous pour récupérer des pizzas sur le double four. Au bout de quelques semaines on développe une certaine résistance à la chaleur, aux coupures, aux crevasses, aux changements brusques de températures. On passe du four à la chambre froide, on se coupe sur les cartons puis on fait la plonge 30 minutes. Parfois le lendemain, les mains sont tellement douloureuses qu'on a du mal à tenir nos stylos en cours. Chacune de nos mains, chacun de nos doigts et sur toutes nos phalanges se sont formées, à un moment, des micro-coupures, des petits bobos quotidiens sur lesquels on applique 3 heures, 4 soirs par semaine, aliments et produits d'entretiens. Migraines, mal aux pieds, mains douloureuses, et grosse fatigue. On ne fait que quelques heures hebdomadaires, donc lorsque vient le moment de rentrer chez nous, on reprend notre vie dans l'état où on l'avait laissé avant d'embaucher. On retrouve les potes, on part faire la fête, le lendemain on file en cours, et on recommence. On s'épuise à vouloir tout faire. À quoi bon travailler en parallèle de nos études, devenir plus autonome, marcher vers une vie d'adulte responsable si l'on ne peut plus profiter de ces heures nous ramenant à notre réalité étudiante, notre jeunesse dont on veut profiter ? On travaille pour avoir des sous, nous amuser, aller au restaurant, à des concerts, manger mieux, faciliter la tâche à nos parents, payer nos charges. Pas le droit d'être épuisé.

*

Mardi 30 septembre, à Toulouse. Déjà 2 semaines que j'ai posé ma démission et mon contrat prend fin ce soir. Ce matin je me suis levée à 7 h 30 et j'ai eu cours toute la journée. Ça ne fait que 3 semaines que j'ai repris la fac et je ne comprends pas pourquoi mon manager s'obstine à me donner le double de mes horaires. De toute façon dans ce nouveau magasin rien ne va. J'ai fait 2 crises de nerfs en un mois et tout le monde démissionne autour de moi. Ce soir est mon dernier, je ne bosse que 2 heures et comme c'est mardi, le temps va passer vite. Le magasin sera rapidement plein à craquer de clients impatients auxquels nous devons rendre des comptes sur leurs pizzas qui n'arrivent pas à l'heure. Depuis que je travaille ici, je me retiens d'expliquer aux clients les vraies raisons. Pas les conneries qu'on leur sort

pour qu'ils nous laissent tranquilles, mais la vérité : « Votre pizza est en retard parce que le manager ne sait pas gérer sa boutique, et puis vu le prix des pizzas vous feriez mieux de vous les faire tout(e) seule. »

J'ai terminé les cours à 18 heures mais j'avais rendez-vous avec mon directeur de mémoire donc je n'ai pas eu le temps de rentrer chez moi. J'ai dû m'éclipser avant les autres pour être à l'heure au magasin. Il est 19 h 50 à mon arrivée, et ça a l'air d'être un sacré bordel, comme d'habitude. Le manager me fait signe à travers la vitre de me dépêcher. « Mais j'embauche dans 10 minutes ! » Je n'ai pas le choix, il faut que j'y aille. J'ai mal au crâne, la journée a vraiment été très longue, et j'ai à peine le temps de me changer et de boire un verre d'eau que je suis réquisitionnée à la sortie du four, devant lequel déjà 3 pizzas attendent d'être mises en boîte. Il est 19 h 56 et j'ai 4 minutes d'avance. « Livraison 85, sortie ! Livraison 86, sortie ! » Une à une, je sors les pizzas du four, j'attrape les boîtes correspondantes, les mets dedans, les coupe, referme les boîtes, met les prospectus sur les dernières promotions et nos menus spéciaux, et je dispose la pizza là où il y a de la place sur le meuble destiné aux livreurs et hôtesses. La mécanique rapide de ce poste m'a pris du temps à assimiler mais je suis assez fière d'en être chargée depuis plusieurs semaines. « Vente à emporter 87, sortie ! Aïe, putain merde, merde merde. » Ma pizza tombe au sol, et dans cette mécanique ordonnée soudainement rompue j'agrippe ma main droite avec force. Les yeux fermés, j'essaye de respirer calmement, mais la douleur m'empoigne et je réalise que je suis en train de pleurer. Ma main est restée collée à la résistance chauffante du meuble. Brûlure profonde au second degré, traversant ma main du poignet au commencement du pouce. Une cloque commence à apparaître d'un côté tandis qu'une odeur de brûlé se dégage de la partie blessée, que je maintiens fermement contre ma bouche en soufflant dessus. Je regarde l'heure. Il est 20 h 01, j'attrape la pelle du four. 5 pizzas commencent à se chevaucher et je dois à tout prix me remettre au boulot. Plus tard dans la soirée lorsque le rush s'apaise, je vais voir mon manager, lui demande de la biafine et la possibilité de m'éloigner de l'alimentaire. Aucune trace de la fameuse crème. Assignée à faire la vaisselle, je regarde ma plaie se creuser pendant une trentaine de minutes, me promettant alors que je ne remettrai plus les pieds dans ce magasin. « Au moins tu auras un souvenir d'ici ! » Connard.

*

Le magasin de Rennes m'a manqué, et parfois me manque toujours. Soirée, apéro, bowling, la totale. On s'aimait bien, tous. Enfin presque. Mais l'ambiance était là, aller au boulot c'était un peu comme voir les potes. On rigolait, on s'appréciait et on avait au fil du temps tissé des liens forts les uns les autres. Le boulot était devenu une petite bulle dans laquelle nous nous retrouvions et que l'extérieur ne pouvait pas toujours comprendre. J'y ai rencontré des gens à l'opposé de ceux que je fréquente dans mes cercles habituels, si bien que parfois mes amis avaient du mal à comprendre ce que je pouvais bien trouver à certains de mes collègues. Mais comment leur expliquer ? Nous passions une dizaine d'heures ensemble par semaine, à partager une identité que nous devons transmettre aux clients, à évoluer, apprendre, gueuler, à nous confronter à des clients insupportables, ou à partager durant des temps morts. Difficile d'en parler à ceux qui n'y sont pas, qui ne comprennent pas comment ça peut nous toucher. Les potins, les fous rires, les anecdotes formaient pour nous cette bulle dans laquelle certains s'enfermaient trop à nos yeux.

« Mais t'as des potes toi en dehors du magasin ? » Le livreur l'a mal pris. Ce soir on est en forme avec Clarisse, on se fout de la gueule de tout le monde. La flemme de travailler, je me mets dans l'angle mort de la caméra qui nous surveille et j'embête un assistant manager, qui commence à doucement s'agacer. Les clients ne sont pas nombreux et maintenant que je sais que je déménage à Toulouse dans quelques semaines, j'ai franchement plus envie de faire des efforts. « Alors avoue que ta vie se limite aux pizzas, avoue ! » Bon, il fait la gueule. Mais nous on ne comprend pas. Les livreurs emménagent ensemble, passent leurs journées et soirées ensemble. Ils sont étudiants, mais 2 d'entre eux ont annoncé qu'ils arrêtaient la fac pour se lancer dans « l'alternance pizza ». Ce n'est plus seulement une bulle qui les isole de leurs habitudes mais le centre de leurs activités. Ils disent qu'on est chiantes, ça nous fait doucement rire, mais en réalité on perçoit clairement le décalage entre nos vies et nos projets futurs. « Claire, va faire la plonge. » Je n'en ai pas envie, j'envoie un livreur et vais faire un tour dans la chambre froide pour faire le plein d'ingrédients. Sur le bas d'une étagère, comme souvent en fin de semaine, plusieurs bouteilles d'alcools qui n'ont strictement rien à faire là se sont entassées depuis le début de la soirée. Ce soir encore on se retrouve tous après la fermeture pour fêter un anniversaire.

La dernière fois qu'on est sortis, presque tous les employés se sont retrouvés en boîte de nuit jusqu'à la fermeture. On crée des liens, et le lendemain soir tout le monde fait le débrief entre 2 commandes, comme les potes qu'on est tous en train de devenir petit à petit.

J'avais de la chance de travailler dans ces conditions et en étais consciente, comme la majorité de mes collègues. Tous nos amis qui avaient bossé dans d'autres grandes enseignes de la restauration rapide nous disaient qu'ils ne retrouvaient pas ce lien et que de fait, le travail était plus difficile à accepter. Grimaces, insultes, menaces, drague, violences... nous avons tous été confrontés à la bêtise lors de nos services, et nous les racontons lorsque l'on se retrouvait dans ces instants festifs était aussi une solution pour se faire comprendre, accepter la méchanceté de certains et passer l'incompréhension de nos cercles d'amis qui ne vivaient pas les choses à notre manière. Combien de fois nous nous sommes retrouvés à trembler à l'arrière de la boutique, maudissant un client ayant réussi en quelques phrases à nous saccager le moral ? Nous servons des clients. Ils appellent, passent leur commande. Nous nous devons d'être à leur disposition pour répondre du mieux que l'on peut à leurs attentes. La devise ? Un client a toujours raison, même quand il a tort.

Lyla, un soir, a failli passer par-dessus le comptoir. Grande gueule, elle a du mal à supporter toute forme d'autorité et n'hésite pas à l'ouvrir lorsqu'elle sent qu'on lui manque de respect. Jeune femme de 22 ans et déjà en instance de divorce, c'est une fille dure mais présente, à l'écoute et surtout révoltée par les conditions dans lesquelles on peut travailler parfois. Ce soir-là une cliente énervée est allée trop loin : « Vous n'êtes là que pour ramasser la merde des autres. » Lyla ne l'a pas supporté.

On se révolte rarement. Le plus souvent, on tente de rester aimable, serviable, et calmer rapidement les clients mécontents. Les insultes, on s'en amuse aussi : « Sale pute, j'espère que tu vas bien aller niquer ta race. » Ce soir-là, la cliente a patienté 45 secondes au téléphone juste pour me dire ça. « De ce pas, bonne soirée à vous aussi madame. » On apprend à faire la différence entre la gratuité et la véritable violence des clients. Entre le mépris et l'indécence. Si bien que la simple forme de reconnaissance : « Bonne soirée mademoiselle, et surtout bon courage ! » nous touche parfois bien plus que les clients peuvent l'imaginer. Lorsqu'un soir, un homme me menace pour la simple raison qu'il n'a pas eu sa bouteille de Fanta à

l'heure, lorsqu'une dame m'explique pourquoi je fais un travail de merde car j'ai dû la faire patienter 2 minutes, ou lorsqu'un client demande mon numéro de téléphone et me prévient qu'il m'attendra à la sortie du magasin... en discuter entre hôtesse, livreurs et managers à la fin du service m'aide à rentrer chez moi et à penser à autre chose.

Pour moi, cette bulle a éclaté en septembre, transportant l'angoisse des clients à l'arrière de cette boutique, dans les lieux de confiance qui normalement nous recentrent sur les bonnes raisons de notre présence ici. Comme une bulle de savon, elle s'éparilla en 1000 morceaux lorsque les conflits, le mal-être et les blessures s'ouvrirent au grand jour, figeant le magasin dans une crise interne mêlée de colère et d'incompréhension. Un départ, des messages, un coup de gueule, et ce qu'on imaginait pouvoir être un travail d'appoint devint le théâtre d'une petite guerre entre collègue dont je ne compris jamais le sens ni la finalité. Les conversations entre collègues ne relevaient plus de l'intime, du rire, du partage innocent d'individus tentant de se connaître pour faire de l'espace de travail un lieu de vie à part entière. Toutes les discussions ne tournaient plus qu'autour d'un besoin de renouveau, d'une refondation totale du système pour que nous puissions vivre pleinement notre travail et nos études, pour que nous puissions voir plus loin que la pizzeria. Ce magasin toulousain, alors récemment implanté sur sa grande avenue était en proie à une crise dont j'ignorais alors si il s'en remettrait. Derrière la vitre de ce comptoir tout neuf les mots fusèrent à l'abri des regards et des réprimandes, la solidarité s'envolant petit à petit au profit du chacun pour soi.

Caroline arrivait tout juste, 24 ans et mère d'une petite fille, et se demandait déjà si elle n'allait pas faire autre chose. Bertrand est parti la veille, du jour au lendemain, sans prévenir personne. Lyla y réfléchissait. Pierre, pourtant assistant manager, se posait aussi des questions, en colère à cause d'horaires mal placées et de cette ambiance nauséuse. 2 autres abandonneraient la même semaine que moi, fatigués également d'allier heures supplémentaires et emploi du temps universitaire. La bulle a explosé sous le poids des pressions et il semblait impossible de recoller les morceaux. Nous barrer, partir vite, reprendre nos vies en main. Notre excuse lorsque nous avons démissionné ? Les études. Nos raisons lorsque nous ne pouvions être présents en cours ? Le job étudiant. L'un et l'autre se sont

imbriqués dans notre vie, mélangeant parfois deux identités différentes et difficiles à combiner. Aimer travailler et détester avoir à le faire. Apprécier ses collègues mais attendre avec hâte de les quitter. Je me suis souvent demandé si j'aimais ce travail parce que les techniques de management étaient très au point, ou si j'avais tout simplement appris à l'apprécier. Manipulation ou acceptation. À la fin, j'apprenais à comprendre comment nous nous faisons embrigader par le management sans même nous en rendre compte, et le soir même je répondais à cet apprentissage en acceptant les petits concours internes de mes supérieurs. « Tu as vu la gueule du saumon ce soir? Moi je mangerais pas ça », nous disions-nous tout en le mettant allègrement sur la pizza.

« Mon magasin me manque. » Nous étions 4 à nous le dire, souvent. Ce n'est pas démissionner qui me fut difficile, mais de ne plus travailler. Le rythme brutal et intense des soirées les plus difficiles, se fatiguer, se sentir vidée, la douleur dans les jambes et dans les mains. Gueuler et partager. Réaliser qu'on y arrive, qu'on franchit des étapes. Réussir, voilà ce qui me manque. Une fois passée la colère et n'ayant toujours pas trouvé d'emploi, je m'entends répéter encore parfois, après plusieurs semaines hors de l'entreprise, que « Nos pizzas sont super bonnes. C'est nous les meilleurs ! » Nous.