

DERRIÈRE LES LUMIÈRES CINGLANTES DES HÔTELS

Alwaysmusic

raconter la vie

Dans un grand hôtel parisien.

Dans le crépuscule

4h40. Je peine à me lever pour aller au travail. Après avoir retardé le réveil à plusieurs reprises, enfin, je pars de chez moi. Il n'y a personne dans la rue.

5h40. Sur le quai de la ligne 8 du métro République direction Balard, il faut encore attendre 8 minutes. Le métro est en retard et le quai plus bondé que d'autres matins à la même heure. Je commence à compter le nombre de personnes sur le quai : 62. 2 seulement sont « blancs ».

Dans le wagon, la plupart de passagers sont assoupis. Je commence à me maquiller même si ça reste très basique. Toutefois, le regard des autres passagers me perturbe. Il faut dire que je ne me vois pas du tout moi-même dans la glace sans mes lunettes. Ce n'est pas une mauvaise excuse pour détourner l'obligation de maquillage soigné car les clients ne me motivent jamais à me maquiller. Je préfère rester « invisible » au lieu de « me vendre ». Le métro arrive à La Motte-Picquet-Grenelle. Beaucoup de passagers descendent. Vont-ils travailler dans les restaurants, les cafés et les hôtels autour de cette station du métro ou plus loin dans le 16e en empruntant la correspondance vers les lignes 6 et 10 ? Comme la ligne 6 est fermée pour travaux, je dois marcher jusqu'à l'hôtel 4 étoiles où je travaille comme « extra restauration ».

Sur l'avenue de Suffren, il n'y a personne. Les visages atones des travailleuses et travailleurs croisés dans le métro viennent à mon esprit et disparaissent vite. Le soleil ne s'est pas encore levé. La Tour Eiffel commence à apparaître dans l'aube. Elle ressemble à un monstre.

Pour accéder à mon travail, il faut d'abord passer par le poste de sécurité. Il est environ 6h15. Je laisse mon pass Navigo, je note mon nom, le numéro de ma carte « extra restauration » et mon heure d'arrivée dans un cahier. Sur la table, d'autres cartes « extra » sont étalées selon le lieu du travail : cuisine, bar, étage, etc. Je descends au niveau -2, où se trouve le vestiaire, pour récupérer ma tenue. Il n'y a personne à la lingerie car le système est automatisé : un écran tactile reconnaît ma carte d'accès et me propose

plusieurs tailles. Je tape la mienne, la machine commence à tourner et m'attribue une chemise et un tablier. Deux clics suffisent. Je me dépêche de me changer. Suis-je assez présentable ? Aucune idée. Je monte au niveau - 1 où se trouve la salle de petit-déjeuner.

Que cherchent-ils dans cette salle éblouissante ?

6h30. Il n'y a encore personne dans la salle. Elle est éblouissante. Les lumières sont fortes et fulgurantes. Les tables sont en marbre, les serviettes blanches sont immaculées et les couverts en inox brillent. Je me vois partout dans cette salle. Même le plafond est fait de glace. Les miroirs sont omniprésents. La nausée, le vertige et l'étouffement m'assaillent. Impossible de m'habituer à ce lieu. Le petit-déjeuner coûte 26 euros. Le prix d'une chambre varie de 500 à 9 500 euros la nuit. Les clients paient-ils l'hébergement ou le narcissisme que leur renvoient ces miroirs ? Cherchent-ils le « bonheur de la vie » dans ces lumières artificielles ? Peut-être s'en moquent-ils, peut-être ne cherchent-ils rien.

Les standards archaïques de la « distinction »

C'est mon premier jour. Jasmin – doctorante macédonienne en communication, travaille ici en CDI comme serveuse depuis juin – me donne quelques consignes :

1. Il ne faut pas poser le plateau sur la table.
2. Il faut porter le plateau à une seule main ; si on ne peut pas débarrasser tout en même temps, il faut le faire en deux fois.
3. Il faut vérifier que 4 pots sont bien mis en place sur la table, selon un ordre précis : confiture de fruits rouges, miel et deux confitures d'agrumes différents).
4. Quand on apporte la boisson chaude, il faut la servir dans la tasse des clients.

J'ai envie de lui répondre que c'est absurde mais prends sur moi. Dans un hôtel 3 étoiles où j'ai travaillé comme serveuse, le niveau d'exigence n'était pas aussi élevé.

Après un quart d'heure de travail, je commence à avoir mal au poignet gauche. La radiographie du dos, l'IRM du genou gauche et des séances de kinésithérapie sont les conséquences directes du travail que j'exerce dans

la restauration et dans le domaine du service depuis 3 ans. Est-ce que je vais devoir maintenant faire soigner mon poignet gauche ? Je demande à d'autres collègues, intérimaires ou « extra direct » de l'hôtel, s'ils n'ont pas du mal à porter leur plateau d'une seule main. « On est habitué », répondent-ils. Est-ce uniquement moi qui n'y arrive pas ? Mamadou, un extra direct depuis 2000, âgé de 57 ans, dont le travail principal est agent de sécurité dans un musée, me dit : « Un plateau plein, ça va t'arriver. » J'espère pouvoir quitter ce milieu dès que possible avant d'être en mesure de porter un plateau plein à un seul bras sans problème. Je me rends compte assez vite qu'on peut « tricher » en cachant l'autre bras en dessous du plateau. Les clients portent-ils attention à ce genre de « distinction » ? Maintenir des règlements, qui me paraissent complètement dépassés, sont-ils des critères pour prétendre à un service de qualité ?

Quand la santé est menacée à cause du travail

Quand j'ai passé l'entretien d'embauche en mai 2014, le responsable de la restauration – qui n'est d'ailleurs plus le même aujourd'hui – m'a demandé de me maquiller et de porter des chaussures à talon de 3 centimètres minimum. Je n'en avais pas. Je n'ai rien contre m'acheter une belle paire de chaussures, mais pas pour qu'elle s'abîme vite au travail – trop cher pour moi. Et si jamais je tombe ou me blesse parce que je porte des chaussures à talon, qui sera responsable ? Je ne suis qu'une extra. Certes, on n'est pas en Corée du Sud ou aux États-Unis, il existe un système de sécurité sociale en France qui me permettra d'aller me faire soigner indépendamment de ma nationalité. Je n'ai d'ailleurs rien payé pour faire soigner mes maladies chroniques liées à mon travail. Mais si je me blesse en travaillant comme extra, sera-t-il possible de le déclarer comme « accident du travail » et de faire prendre en charge les soins par l'employeur ? Combien d'accidents du travail ne sont pas reconnus comme tels à cause de la précarité du travail ? Je ne sais pas.

Finalement, j'ai décidé de mettre mes chaussures noires « normales » dont le talon d'à peine un centimètre est déjà usé. J'ai acheté un cirage à 2,50 euros dans un magasin asiatique à Belleville afin qu'elles soient plus présentables. Si jamais la responsable me fait une remarque, je lui demanderai ce qu'elle fera si jamais je me blesse au travail à cause de chaussures inconfortables. Personne ne me dira rien. Toutes mes

supérieures m'ont vue et mesurée des yeux dès mon arrivée. J'ai pensé qu'ils n'allaient plus me proposer de travail par la suite. Mais non : tant que je suis disponible, ils me proposent des missions.

Peut-être ont-ils compris que l'exigence est trop élevée compte tenu des conditions de travail, de la pénibilité des tâches et de la rémunération. Je suis payée 10,12 euros brut de l'heure. D'après Mamadou, un extra directement embauché par l'hôtel coûte largement moins cher que les extras intérimaires.

C'est seulement la deuxième fois que je suis payée au-dessus du SMIC (actuellement 9,53 euros brut/heure) et le cinquième poste que j'occupe dans ce domaine. J'ai été payée 9,20 euros brut (SMIC à 9 euros brut en 2011) comme « agent de cuisine » (plongeuse, en réalité) dans un hôtel 4 étoiles en Haute-Savoie. 60 centimes de plus par heure valent-ils la peine ? Je ne pense pas.

47 millions d'euros de rénovation et un plafond qui fuit

D'un coup, la pluie commence à tomber très fort. Devant la cafétéria où les « chefs de rang » (donc les extras intérimaires et les extras directs) viennent chercher les boissons chaudes commandées par les clients, la pluie traverse le plafond. Quelqu'un a mis un seau mais cela semble ne pas être suffisant pour garder le sol sec. Je suis tombée et me suis blessée déjà deux fois au travail, une fois en Haute-Savoie et une autre fois, l'année dernière, en travaillant comme serveuse à Paris. J'ai horreur du sol mouillé mais il semble que je sois la seule personne que cela préoccupe. Pourtant, l'hôtel a été entièrement rénové après une longue période de travaux. Un fichier PDF sur Internet vante la rénovation de l'hôtel qui a coûté 47 millions d'euros. La veille, j'ai eu l'occasion d'entrer dans une salle de cuisine où 2 seaux étaient posés sur le comptoir de travail à cause de la pluie. 2 cuisiniers étaient en train de préparer le repas du personnel et les assiettes étaient posées à côté de ces seaux. Les travailleur-e-s détaché-e-s, embauché-e-s par des sous-traitants de BTP, auront probablement supporté des conditions de travail bien plus pénibles que les miennes. Voilà, le résultat : un hôtel 4 étoiles dont le plafond fuit !

Un soupir pour des verres cassés

Juste à côté de la porte de la salle, il y a une table roulante qu'on appelle « bus ». Les serveuses et serveurs posent tout ce qu'ils ont débarrassé. Mais porter un plateau tout en déplaçant ceux qui ont été débarrassés est difficile vu le poids à soutenir. Un jour, je vois une petite place sur cette table qui me permettrait de soulager le poids du plateau que je porte. Je le pose et déplace ceux qui sont sales à côté. Après avoir déplacé des verres, le plateau tombe et tout se casse. Le bureau d'Alexandra, la responsable de restauration, est juste à côté. Elle entend le bruit, sort la tête de son bureau et soupire. C'est tout. Je cherche le balai, personne ne sait où il est. Hugh, qui travaille à la préparation des boissons chaudes, me conseille d'aller demander à la salle de room service. J'y trouve enfin le balai et ramasse les morceaux cassés. Il faut maintenant une serpillière pour absorber le liquide afin que le sol ne glisse pas. Où puis-je en trouver une ? Aucune idée. Il y a de plus en plus de clients et mon rang est en bazar. Tant pis ! Je me sers des serviettes sales récupérées sur les plateaux pour absorber le liquide. Il faudrait un panneau pour indiquer que le sol glisse, mais je renonce en espérant que personne ne tombe.

La jeunesse n'a plus le droit de se « perdre » ?

Aujourd'hui, je travaille en salle avec Amélie que j'ai rencontrée hier. En montant au service avant moi, elle m'a conseillé de ne pas oublier de me coiffer avant de monter. En ce qui concerne le maquillage et l'apparence pour être présentable aux clients, je ne fais que le minimum d'efforts, pas plus. Amélie a fait un chignon de ses cheveux blonds, a mis une jupe (contrairement à moi qui suis en pantalon) et des chaussures dont le talon est bien de 3 centimètres, peut-être même plus. Extra restauration n'est pas son travail mais elle fait quelques missions pour gagner un peu d'argent. Elle habite avec sa sœur dans un appartement à 5 minutes à pied de l'hôtel. Sa sœur, me dit-elle non sans fierté, a fait ses études dans une école de commerce à Nice et prépare désormais un concours pour être avocate.

Amélie est originaire de Saint-Germain-en-Laye. Comme le trajet jusqu'à la fac de Paris Assas est trop long et compliqué, ses parents l'aident pour qu'elle puisse habiter dans Paris avec sa sœur. « Et le quartier est sympa », me dit-elle. Amélie suit un cycle en gestion et administration et sera en L3 à la rentrée. Elle va suivre un double cursus en droit pour avoir une mention dans son diplôme et va faire un stage. Elle va aussi tenter Sciences-Po pour

le master tout en préparant le concours de la fonction publique. Elle me dit que tout ce qu'elle étudie est lié et qu'elle n'a donc rien à perdre. Devant ce chemin précis et programmé, je suis sidérée et étouffée. Je lui demande quel âge elle a : « 21 ans. » Elle me dit qu'elle ne va rien perdre – mais sa jeunesse ? N'a-t-elle pas le droit de se perdre et d'être éperdue ?

J'ose rater. J'ai 31 ans. J'aime mes études, mais pourquoi les fais-je ? Ce n'est pas seulement parce que je veux avoir un métier – professeur, chercheuse ou autre. Jusqu'à présent, chaque fois que quelqu'un me demandait ce que je voulais faire après le master de recherche en sociologie, je me sentais perdue. Aujourd'hui, j'ai enfin trouvé quoi répondre : les études ne se limitent pas à la formation professionnelle. Où commencent-elles ? Où finissent-elles ? En fait, elles ne finissent jamais. J'ai terriblement envie de vivre. C'est tout.

Les intérimaires

Le nombre d'employé-e-s varie entre 14 et 20 personnes selon la quantité de petits-déjeuners prévus chaque jour (250 à 440 couverts). 30 % des effectifs au maximum sont en CDI. La majorité des employé-e-s en salle est constituée d'intérimaires qui ont soit plus de 40 ans soit moins de 25. La plupart sont d'origine étrangère, indépendamment de leur nationalité : Italie, Tunisie, Algérie, Sri-Lank, Chine, Sénégal, Togo, Inde, Macédoine, Iran, etc. Parmi les plus âgés, il y a principalement des « franco-français ». Ils ont souvent beaucoup d'expérience dans la restauration car ils ont déjà occupé un poste fixe. L'un d'eux a même tenu son propre restaurant pendant 10 ans. Ils ont quitté leur poste et ont décidé d'être intérimaires – ces travailleurs subissent les transformations du marché de l'emploi depuis 20 ans et la part croissante du recours à l'intérim dans les services. Ils s'intègrent à ce type de contrat, malgré l'instabilité, faute de mieux.

Quentin, l'un des jeunes responsables du service, a obtenu son master à Vatel Paris, qui coûte au moins 9 000 euros par an, soit environ 45 000 euros pour 5 ans d'études. Haïdé, une des supérieures, d'origine mexicaine, a fini son master au Mexique mais a également étudié à l'Institut Supérieur de Marketing du Luxe, géré par la Fondation Cartier en payant 14 000 euros pour un an de formation.

Je crains qu'il ne soit plus possible de commencer en tant que commis de

salle ou serveur/serveuse et de monter les échelons. On reste serveur jusqu'à la retraite ou la démission. De fait, certains préfèrent rester ou devenir intérimaires, comme Jean qui travaille dans la restauration depuis plus de 20 ans et qui a décidé, il y a 6 mois, d'être intérimaire pour être « tranquille ».

Céline, 22 ans, d'origine chinoise, a quitté le domicile de ses parents à 18 ans et travaille dans la restauration depuis 4 ans. Elle n'a pas son bac et va partir en Nouvelle-Zélande avec un visa Vacances Travail. Un autre jeune intérimaire, Nicolas, m'a dit que ses heures supplémentaires n'ont souvent pas été payées quand il avait un poste fixe dans un restaurant près de Roissy. Quand il fait le service de petit-déjeuner ici, c'est parce qu'il a un doublé en après-midi dans un autre restaurant, de 15h30 à 00h30. Le lendemain, il est là à 7h pour le service de petit-déjeuner. Il pense à changer de métier.

Ceux qui ont fait leurs études en institut privé, en payant une inscription exorbitante, arrivent directement en poste dans l'administration, la gestion et la direction, quelles places restent alors pour lesjeunes qui se sont orientés vers l'école publique de l'hôtellerie-restauration ? Dans cette salle, il y a un abîme entre ceux qui arrivent à envisager l'avenir et ceux qui ne le peuvent pas.

La lumière des ténèbres s'éclipse sous la pluie

9h 30. Les clients commencent à envahir la salle pour le petit-déjeuner. Amélie se plaint qu'elle a mal aux pieds. Hier, elle n'a pas eu besoin de beaucoup marcher car elle a travaillé pour le room service. Aujourd'hui, c'est une autre histoire. On est en salle, il faut sans arrêt porter et débarrasser. Mais je n'ai plus le temps de penser à elle. Après le service, pendant que l'on commence à faire la mise-en-place pour le lendemain, je lui demande si elle va bien car je constate que le derrière de ses chevilles est gonflé, rouge voire presque noire. J'ai cru qu'elle allait pleurer, mais elle me répond juste que ça va ! Elle s'efforce de sourire. Elle se trouve peut-être bien dans cette salle de « fausses » lumières qui l'obligent à mettre sa blessure à l'ombre. Pour elle, ces lumières, peut-être, sont « réelles ».

13h15. Enfin, le travail est fini. Je ne sais pas où est partie Amélie. Je

reprends le même chemin qu'à mon arrivée. Il faut rendre la carte d'extra et la clé du casier au poste de sécurité, noter l'heure de sortie. Dans le métro, je somnole dès que je m'assoie.