



HAL
open science

“ Making the best of a bad situation ” : incertitudes, négociations et résistances chez les serveuses de restaurants aux États-Unis aux XXe et XXIe siècles

Lucie Mezuret

► **To cite this version:**

Lucie Mezuret. “ Making the best of a bad situation ” : incertitudes, négociations et résistances chez les serveuses de restaurants aux États-Unis aux XXe et XXIe siècles. Sociologie. Université Paris Cité, 2024. Français. NNT : 2024UNIP7007 . tel-04879344

HAL Id: tel-04879344

<https://theses.hal.science/tel-04879344v1>

Submitted on 10 Jan 2025

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Université Paris Cité

Sciences des Sociétés (624)

Laboratoire de Changement Social et Politique (URP 7335)

« Making the best of a bad situation. »

Incertitudes, négociations et résistances chez les serveuses de restaurants aux États-Unis au XXe et XXIe siècles.

Par Lucie MEZURET

Thèse de doctorat de Sociologie

Dirigée par Patrick Cingolani

Présentée et soutenue publiquement le 04 octobre 2024 à 14h00.

Devant un jury composé de :

Jules Falquet, Professeur des universités, Université Paris 8, Président

Donna Kesselman, Professeur des universités, Paris Créteil, Rapportrice

Maryse Bresson, Professeur des universités, Université de Versailles, Saint-Quentin-en-Yvelines (UVSQ), Rapportrice

Chantal Crenn, Professeure des universités, Université Paul Valéry, Montpellier, Examinatrice

Krishnendu Ray, Professeur des universités, Food Studies, NYU, Examineur

Patrick Cingolani, Professeur Emérite, Université Paris Cité, Directeur de thèse

Remerciements.

Je souhaite remercier mon directeur de thèse, Patrick Cingolani, pour son soutien et ses conseils durant ces quatre années si particulières pour faire une thèse. Je souhaite remercier les membres du jury. Je souhaite également remercier l'équipe de ROC United et One Fair Wage, ainsi que les serveuses avec qui j'ai eu la chance de m'entretenir. L'idée principale de cette thèse était de leur rendre de la visibilité et une voix. J'espère y être un peu parvenue.

Je souhaite remercier mes parents, Jean Michel et Danielle Mezuret, pour leur soutien inconditionnel et leur aide sans lesquels je n'aurais pu mener à bien ce travail. Je souhaite remercier mes ami.e.s les plus proches pour leur patience et leur compréhension ainsi que pour leur amitié si précieuse. Je remercie également Christian Jindra, Brigitte Toulouse, Anne Faucher, Lily Semo, Pauline Coeret, Julien Néel, Joséphine Duteuil et Marie Cabadi pour leur relecture.

Enfin, je souhaite remercier ma grand-mère, toujours, et lui dédier ce travail.

Résumé et mots clés.

Titre : « Making the best of a bad situation » : incertitudes, négociations et résistances chez les serveuses de restaurants aux États-Unis au XXe et XXIe siècles.

À partir d'une enquête de terrain à New-York entre novembre 2021 et février 2022, la thèse s'intéresse aux conditions de vie et de travail des serveuses de restaurants aux États-Unis. S'appuyant sur une littérature scientifique qui traite des conditions de travail des femmes dans le monde des services, la thèse se focalise sur deux ouvrages expliquant les moyens de résistance (symboliques et politiques) des serveuses aux États-Unis.

Les témoignages récoltés auprès de serveuses newyorkaises par entretiens téléphoniques ou en personne durant la pandémie de Covid-19, ainsi que les observations menées dans des restaurants newyorkais constituent le matériau de la thèse. La première partie se penche sur l'histoire de la profession. La seconde partie traite de l'instabilité de l'environnement de la serveuse pour ensuite se concentrer, dans la troisième partie, sur le système du pourboire. La quatrième partie étudie les représentations symboliques qui pèsent sur elle puis dans une cinquième partie, les conséquences sur leur corps.

S'articulant autour des notions de négociation et de résistance face à l'incertitude, les résultats de ces recherches ont démontré que les serveuses ne sont pas de simples "victimes" d'un système mais qu'elles naviguent et se déplacent. En d'autres termes, elles négocient avec leurs conditions de travail et mettent en place des stratégies de résistance symboliques, comme politiques autour de leurs corps afin de pouvoir "jouer" avec le client et espérer obtenir un pourboire (plus) important. De fait, la majorité d'entre elles ne sont pas favorables à la suppression de ce système, même si elles reconnaissent une aliénation partielle. La conclusion se concentre sur le lien entre le travail de « care » et la perte de lien avec le client liée notamment à la crise sanitaire. Celle-ci entraînant une forte défection de la part des serveuses qui n'acceptent plus le "prix à payer" pour survivre.

Mots clefs : Serveuses, Services, Restauration, Incertitude Corps, Care (prendre soin), Pourboire, Résistance.

Title: « Making the best of a bad situation »: uncertainties, negotiations and resistance in restaurant waitresses in the United States in the XXth and XXIth century.

Based on fieldwork in New York between November 2021 and February 2022, the thesis examines the living and working conditions of waitresses in restaurants in the United States. Drawing on scientific literature on women's working conditions in the service sector, the thesis focuses on two books explaining waitresses' means of resistance (symbolic and political) in the USA.

The testimonials collected from New York waitresses through phone interviews or in-person during the Covid-19 pandemic, as well as observations conducted in restaurants in New York, constitute the material for the thesis. The first part looks at the history of the profession. The second part deals with the instability of the waitress's environment, before focusing on the tipping system in the third part. The fourth and fifth parts respectively delve into the symbolic representations that weigh on them and the resulting consequences on their bodies.

Focusing on the notions of negotiation and resistance in the face of uncertainty, the research results showed that waitresses are not simply "victims" of a system, but that they navigate, they bargain with their working conditions and put in place symbolic and political resistance strategies, reappropriating their bodies in order to "play" with the customer and hope for a big tip. In fact, the majority of them are not in favor of abolishing this system, even if they recognize a partial alienation. The conclusion focuses on the link between "care" work and the loss of connection with the customer, linked in particular to the health crisis. As a result, waitresses no longer accept the "price to pay" for survival.

Keywords: Waitresses, Services, Restaurant, Body, Care, Tips, Resistance.

Sommaire.

Remerciements.	1
Résumé et mots clés.	3
Sommaire.	6
Mon introduction au monde des serveuses américaines.	7
1. « Not your typical job », un « petit boulot » pas comme les autres : entre incertitude et résistance.	29
2. Une sociologie du métier de serveuse : l'incertitude et l'insécurité comme élément fondamental du quotidien.	54
3. Le système du pourboire chez les serveuses américaines : le centre des incertitudes et des négociations.	82
4. Les représentations symboliques et assimilations aux figures « féminines » traditionnelles : naviguer entre les figures « légitimes » et « illégitimes ».	121
5. Incertitude autour du corps de la serveuse : Entre processus de dévalorisation sociale et réinvestissement dans un but d'émancipation.	163
Conclusion : La serveuse et la notion de soin : entre don de soi et perte de lien. ...	209
Bibliographie.	227
Dossier Annexes.	Error! Bookmark not defined.
Table des matières.	402

Mon introduction au monde des serveuses américaines.

En 2016, durant mon année de licence d'anglais à l'université de la Sorbonne Paris IV, je suis un cours de civilisation américaine axé essentiellement sur le travail. Le cours est animé par le professeur Olivier Frayssé, qui a étudié « les formes d'organisation collective, formelles et informelles » (« Olivier FRAYSSÉ | HDEA », s. d.). Au mois de mars, je demande un rendez-vous à monsieur Frayssé afin de réfléchir à un sujet possible pour mon mémoire de Master 1. Je lui explique que je suis intéressée par la notion du travail chez les femmes. Au fil de la discussion, il me questionne sur les raisons de cet intérêt. Finalement, je lui parle d'un sitcom du nom de *2 Broke Girls* que je regarde à cette période (et parfois encore aujourd'hui).

La série dépeint le quotidien de deux serveuses dans un *diner* miteux de Brooklyn, à Williamsburg, quartier en plein changement démographique. J'ai vécu à proximité de ce secteur où l'incertitude des populations précaires est due à la gentrification. Ces questionnements sont au cœur de la série où Max, une jeune femme qui n'a pas eu une vie facile et qui travaille dans la restauration depuis de nombreuses années, va devoir faire équipe avec Caroline, une enfant issue d'une riche famille déchue. Max est bien souvent critique devant l'arrivée des *hipsters*, qui l'oblige à changer son comportement et ses stratégies pour obtenir des pourboires. Le système du pourboire, ainsi que les stratégies des serveuses afin de l'obtenir sont des notions clés qui s'articuleront autour de la notion d'incertitude. C'est cette incertitude devant l'évolution de son quartier qui l'amène à être désagréable avec son environnement (aussi bien les clients, que ses collègues et même son patron).

Cependant, Max et Caroline vont s'approprier et décider de monter ensemble une entreprise qui vend des *cupcakes*. Bien que la série soit une *rags to riches story*¹, elle plonge le spectateur dans les coulisses du travail de serveuse. La plupart des épisodes s'ouvrent sur une photographie, humoristique mais réelle, du quotidien de ces femmes. Le plus souvent, un client ou un collègue des héroïnes se montrent irrespectueux envers Max ou Caroline et elles trouvent un moyen de *clap back* (les renvoyer dans les cordes).

¹ Fiction qui montre l'ascension sociale et financière d'un personnage.

Après avoir expliqué l'intrigue de la série à mon professeur, il me propose de me pencher sur le sujet. Je passe donc une partie de mon été à me renseigner sur les conditions de travail des serveuses aux États-Unis parce que le système diffère de celui de la France, mais aussi parce que je ne m'étais jamais penchée sur cette profession qui a pourtant toujours fait partie de mon quotidien, autant dans les fictions que dans la réalité. Je découvre au fil de mes recherches que c'est le propre des métiers dits « invisibles », en grande partie exercés par des femmes (Falquet et al. 2010).

Mon premier mémoire se concentre sur la confrontation entre fiction et réalité, le questionnement portant sur la manière dont sont représentées les serveuses dans les films ou dans les séries. Représentations qui desservent les serveuses « de métier », c'est-à-dire les serveuses qui font cette profession sur le long terme (le service est une fin en soi) et non pas « en attendant » (le service est alors un moyen). Cette notion d'attente vers un idéal de carrière sera développée plus loin. Lorsqu'un personnage féminin pratique cette profession à l'écran, cela se produit au pire moment de sa vie. Le métier caractérise le *rock bottom*² du personnage et dévalue du même coup ce travail. Ma réflexion s'est concentrée sur les stratégies de résistance individuelle que les « vraies » serveuses mettent en place au quotidien. Je comparais ces résistances à celles montrées dans *2 Broke Girls*. Les résistances dans la fiction sont quotidiennes, mais éphémères. Mis à part le fait de rire de la répartie de Max, les conditions de travail des héroïnes ne changent pas au fil des saisons. Ce sont elles qui vont peu à peu quitter ce milieu. Les serveuses réelles que j'étudie dans mon second mémoire (2019, s. d.) et au fil de la thèse sont plus politisées. À travers leurs actions, elles essaient de mettre en place des changements majeurs et structurels dans le monde de la restauration. Elles ont tenté, parfois sans succès, de collectivement lutter contre l'incertitude de leurs conditions de travail. Cela m'a permis de découvrir le mouvement syndical des serveuses aux États-Unis. Ce mouvement, bien qu'assez méconnu, a eu de l'ampleur dans l'histoire des luttes syndicales des femmes.

En 2019, je participe à un programme d'échange à l'université de *Smith College*, dans le Massachussetts. Cette expérience me permet d'effectuer un terrain qui représente le matériau essentiel de mon second mémoire. Puis, à mon retour des États-Unis, monsieur Patrick Cingolani accepte de devenir mon directeur de thèse en sociologie

² L'action de toucher le fond.

du travail à l'université Paris Cité. Étant spécialiste des questions de précarité, de pauvreté et d'émancipation, il m'aide à me construire un savoir et un raisonnement sociologique, puisque je ne viens pas directement de cette filière. L'incertitude est la pierre angulaire du travail de serveuses aux États Unis : de ses prémices et de son organisation jusqu'à aujourd'hui (mise en lumière par la crise sanitaire). Ces incertitudes se déclinent dans nombre de champs (tant structurelles que symboliques) de la profession. Les différents chapitres montrent un aspect de ces incertitudes et de la vulnérabilité qu'elles entraînent.

Revue de la littérature scientifique : point sur les métiers de service à bas salaire.

Des travaux, sur les métiers de services en France, m'ont permis d'avoir une compréhension plus fine des problématiques autour de ces professions, notamment les ouvrages de Gabrielle Schültz sur les hôtesse.s d'accueil (Schültz 2019), d'Aurélije Jeantet sur les employé.e.s de la Poste (Jeantet 2003) et plus récemment ceux d'Alizée Delpierre également sur les domestiques de maison (« Servir les riches - Alizée Delpierre - Éditions La Découverte », s. d.). Les travaux de Marie Mathieu (Mathieu 2019) et d'Angélique Fellay (Fellay 2009) m'ont apporté une compréhension des réalités du métier lors de leur terrain en Europe. Des travaux sur la précarité, m'ont permis de mettre en lien la question de l'incertitude (Castel 2009) avec celle de la précarité, aussi bien matérielle, que symbolique. La précarité est liée à certains types de métiers de services à bas salaire. Ils touchent en majorité les femmes et les plus jeunes, les personnes travaillant à mi-temps et dans le secteur des services (« Percevoir un bas salaire dans le secteur privé : seule une petite majorité s'en est sortie quatre ans plus tard - Insee Première - 1923 », s. d.). Aux États-Unis, dans le secteur des services, c'est en partie le système du *at will employment* qui produit la précarité et les incertitudes qui en découlent. Le système du pourboire, propre aux métiers de service, participe aussi de cette instabilité. Ces deux systèmes seront étudiés, plus en détail, dans le chapitre 2 et 3. Dans ce cadre, des écrits sur le droit du travail américain, quant aux métiers à bas salaire (Kesselman 2007; Even et Macpherson 2014), m'ont aussi permis de mieux comprendre le système qui régissait le sentiment d'incertitude chez les serveuses. Le droit du travail américain est divisé entre la loi fédérale et la loi de chaque État, qui dispose d'une importante flexibilité (notion paradoxale qui sera développée dans le chapitre 2) sur les conditions de travail des employé.e.s. L'État a le pouvoir de décision sur des aspects centraux comme les contrats de travail, les compensations liées aux accidents de travail ou le salaire minimum qui varie d'un État à l'autre (variant de 15\$ dans le Massachusetts à 7,25\$ dans le Mississippi).

Enfin, deux ouvrages sur les serveuses aux États-Unis m'ont accompagnée depuis mon premier mémoire. Dans *Dishing It Out: Waitresses in their Unions in the 20th century*, Dorothy Sue Cobble dresse une histoire des luttes individuelles et syndicales des serveuses dans les années 50-60 aux États-Unis. Cette étude brosse un

panorama de la situation depuis l'introduction des femmes dans l'industrie de la restauration dans les années 20, jusqu'au tournant libéral des années 70. Dans le second, *Dishing It Out: Power and Resistance among waitresses in a New-Jersey restaurant*, Greta Foff Paules produit une étude sociologique de terrain (observation participante et recueil d'anecdotes) sur les serveuses dans un restaurant du New-Jersey. Cette étude met en évidence les stratégies individuelles et symboliques à l'œuvre dans les *diners*. Elle m'a permis d'identifier des expressions, des attitudes, des réactions de la part des interrogé.e.s. Cependant, ils datent de 1991. Plus tard, en 2001, Barbara Ehrenreich a mené une étude journalistique qui peut se rapprocher du travail de Florence Aubenas (Aubenas 2010). Ehrenreich a changé d'identité et d'Etat afin de se faire engager dans des métiers à bas salaire. Elle est partie d'un questionnement : « Peut-on survivre aujourd'hui (en 2001) aux États-Unis avec le salaire minimum ? » Au cours de son enquête, elle a été serveuse, pendant plusieurs mois, dans un *diner*. Le livre est un journal de bord où elle retranscrit les événements vécus, ainsi que ses réactions et ses sentiments, ce qui lui permet de créer une proximité avec les lecteurs et de donner une authenticité à ses propos. Au début de ma thèse, je souhaitais réaliser un travail similaire. Cependant, l'administration américaine ne m'a pas permis de travailler avec mon visa. Par l'observation participante, Ehrenreich peut entrer et décrire des aspects de « l'Amérique invisible » (Kesselman 2007). De plus, cette forme d'enquête lui a permis de ressentir certaines situations dans son corps et d'avoir une approche plus sensible. Ces travaux m'ont apporté une compréhension des métiers à bas salaire.

Les écrits universitaires sur le fonctionnement des restaurants dans les pays anglo saxons (Even et Macpherson 2014), et plus précisément aux États-Unis (Sutton, Helstosky, et Cwierka 2004; Fine 1996; Jayaraman, Schlosser, et Cornell University Press 2013; Ray 2016; Hanners et Malvini Redden 2021; Shigihara 2014), m'ont été d'une grande aide afin de cerner les tenants et les aboutissants d'une profession qui diffère du système français. Afin de mener une analyse de l'incertitude dans le métier de serveuse, je vais mobiliser les travaux de la sociologie du travail, de la sociologie du corps, des rapports sociaux et des rapports de sexe. Je vais utiliser des outils théoriques (comme le point de vue situé ou l'analyse intersectionnelle) et des concepts (comme la notion, de vulnérabilité, de précarité et d'incertitude) issus des différents sous-champs disciplinaires. La notion d'intersectionnalité (que nous définirons plus en

détail) est centrale pour comprendre les différentes strates de discriminations dont souffrent les serveuses. Nous étudierons, plus précisément, comment une prise en compte de cette notion a pu affecter les luttes de ces femmes pour plus de justice sociale. C'est l'entremêlement de différentes discriminations (genre, *race*, âge, classe), qui a mené à des dissensions à l'intérieur du mouvement syndical. J'utilise ce terme car il permet de mettre un mot sur une réalité qui existait déjà dans les années 50. Le terme a été créé en 1989 par l'universitaire afro-américaine Kimberlé Crenshaw (Crenshaw 1989). Au départ, il fut employé dans un but juridique lors de son étude de plusieurs situations de discriminations au sein d'entreprises. Crenshaw invente le terme d'intersectionnalité qui désigne le vécu de personnes subissant simultanément plusieurs types de domination dans une société qui, pour notre analyse, participe à la précarité des serveuses et au sentiment d'incertitude. Crenshaw a d'abord employé ce terme pour parler spécifiquement de l'intersection entre le sexisme et le racisme subis par les afro-américaines. Elle indique pourquoi ces femmes n'étaient pas écoutées dans les discours féministes de l'époque. Elle parle, plus spécifiquement, des violences endurées par les femmes de couleur dans les classes défavorisées aux États-Unis. Ce sont ces différentes discriminations qui amènent des paradoxes et des ambivalences chez elles, notamment autour des questions matérielles (salaire etc.) et des représentations symboliques. Cependant, il est important de comprendre les tenants et les aboutissants de ce terme si l'on veut concevoir les dynamiques qui se jouent au niveau des différentes luttes syndicales. Le mouvement syndical des serveuses a été très important aux États-Unis, bien que méconnu. Il s'est distingué par la mise en place de *sex-separated unions* (aujourd'hui, ils seraient considérés en *non-mixité*), ce qui a permis aux serveuses d'énoncer des demandes liées à la fois à leur statut de femmes, mais aussi de travailleuses à bas salaire. Ces *sex separated unions* sont un exemple d'une compréhension intersectionnelle des luttes syndicales par les serveuses américaines. Ils leur ont permis de se faire entendre, d'être dans une forme d'agentivité quant à leurs conditions de travail et de lutter contre leur vulnérabilité. Je souhaite analyser les différentes discriminations que subissent les serveuses à la lumière de cette théorie qui participe aux sentiments d'incertitude, fil directeur de ma réflexion.

Méthodes et données.

Les échantillons utilisés pour cette thèse proviennent d'une méthodologie inductive (Paillé et Mucchielli 2021). C'est pourquoi ce travail s'appuie sur un large éventail de sources pour examiner et analyser la formation d'un mythe autour de la figure de la serveuse. Il utilise la théorie ancrée, c'est-à-dire qu'il commence par une situation réelle pour formuler une hypothèse : l'incertitude comme élément constant et constitutif chez les serveuses américaines. Le fait d'être une femme blanche, entrant en contact avec des femmes racisé-e-s et précaires, m'a beaucoup questionné et m'a fait soulever des problèmes éthiques. Je me suis confrontée à des difficultés de légitimité à m'entretenir avec ces femmes : comment est-ce qu'une femme blanche, européenne, « éduquée » pourrait comprendre le quotidien de ces personnes et comment les amener à me faire confiance et à me parler ? La différence entre le statut social de l'enquêtrice (classe moyenne-haute) et les enquêté.e.s (classes inférieures), ainsi que le niveau d'études (doctorat/baccalauréat) tendaient à créer un fossé entre les deux parties et un sentiment de malaise (illégitimité de la part de l'enquêtrice et méfiance de la part des enquêté.e.s). Isabelle Clair parle d'une « trahison occasionnée par le déplacement du narrateur et les instrumentalisation du récit d'enquête contre le milieu enquêté » (Clair 2016). De plus, j'ai dû questionner certains de mes préjugés autour des problématiques des classes dites populaires et des populations racisé.e.s américaines.

Au début de ma recherche, je ne me sentais pas la permission de parler au nom de femmes auxquelles je ne pouvais pas vraiment m'identifier. Je ne pouvais pas comprendre pleinement leurs points de vue de femmes (pour certaines noires, *latinas* ou asiatiques), précaires et américaines. De plus, à l'époque du début de ma thèse (2019), je n'avais jamais effectué le travail de serveuse. J'étais une *outsider*.³ Je ne connaissais pas les détails du métier, ses rouages. Les paradoxes et les ambivalences m'étaient également inconnus.

C'est ici que l'auto-socioanalyse, définie comme l'auto-objectivation de ses croyances sur ces mêmes dispositions, m'a aidée à prendre en compte mes croyances et dispositions à l'égard des conditions de travail des serveuses. Dans un but d'auto-

³ Personne en dehors, qui n'a pas les codes sociaux.

socioanalyse, j'ai donc dû réfléchir à ce qui m'a poussée à étudier la condition des serveuses américaines. Qu'est-ce qui dans mon histoire et mes centres d'intérêts m'ont amené à tenter de comprendre les réalités du quotidien de ces femmes ? J'en ai parlé avec mon entourage et mes collègues et j'ai fini par me demander si les serveuses penseraient à parler d'elles-mêmes ? Cette intuition s'est confirmée au fur et à mesure de mon enquête, où les premières questions qu'elles me posaient étaient peu ou prou : « Mais pourquoi vous voulez savoir ça ? C'est pas très intéressant ». Ma première démarche était donc de leur expliquer ma recherche et de me présenter comme je l'ai fait plus haut (Bertucci 2009). Je devais les rassurer en leur confirmant que leur travail était intéressant et qu'il n'y avait pas de bonnes ou de mauvaises réponses à mes questions. De plus, un double mouvement se fait dans le travail sociologique que l'on retrouve dans la pensée réflexive (Dewey 1910). La théorie sociologique permet à la fois d'éclairer des réalités, et dans le même temps, nos expériences personnelles sont la source pour mettre en lumière des analyses sociologiques. En d'autres termes, ce double mouvement demande la considération attentive de la théorie tout en la mettant à l'épreuve de la pratique et vice versa. Ce double mouvement m'a permis d'établir un lien avec les serveuses rencontrées (grâce aux connaissances apprises de leurs métiers). Mais, dans le même temps, mon expérience comme serveuse a éclairé ma réflexion théorique. Ce va-et-vient constant, entre savoirs théoriques et expériences de terrain, a nourri ma recherche et m'a permis de formuler des hypothèses auxquelles je n'aurais pas pensé. Il m'a permis de lutter contre mon incertitude à ne pas saisir les réalités, les paradoxes et les contradictions qui entourent le métier de serveuses aux États-Unis.

Le second obstacle lié à mon statut était la crainte que je leur inspirais. Lors d'un cas extrême, mon interlocutrice m'a demandé d'abord de faire un *Facetime* avec elle pour qu'elle puisse savoir que j'étais « vraiment » moi. Elle me disait craindre que je sois « de la police » ou envoyée par son patron pour l'espionner (la surveillance et la notion de contrôle des supérieurs sont courantes dans la restauration). De plus, le déclin du syndicalisme a remis en question une forme de protection des employé.e.s contre les employeurs. De manière plus générale, mes informatrices se méfiaient de cette « petite française blanche » qui venait s'introduire dans leur monde.

C'est autour des questions de « race » que j'ai eu le plus de mal à me sentir légitime. L'histoire raciale des États-Unis a laissé des traces encore bien présentes aujourd'hui.

Les personnes racisé.e.s subissent notamment un racisme systémique (qui concerne le système entier) qui les met en difficulté face à nombre d'aspects de leur quotidien, notamment dans le monde du travail. Les questions de discrimination raciale seront traitées dans le chapitre sur les représentations symboliques de la serveuse, puis dans celui sur le pourboire aux États-Unis et enfin, dans la conclusion, qui porte, notamment, sur le vaccin contre la Covid dans la communauté noire américaine.

J'ai même songé, à un moment, à évincer cette problématique. Chose absurde, d'autant plus que la moitié de mes enquêté.e.s étaient racisé.e.s. Je craignais de poser les mauvaises questions, voire d'être désobligeante. Non pas par méchanceté mais par pure ignorance. De plus, je craignais de trop me renseigner et de les *whitesplainer*⁴. Du point de vue scientifique, cela aurait remis en question l'authenticité des propos des serveuses. J'aurais calqué mes représentations et mes recherches sur leur discours. Le sentiment d'incertitude découle de leurs vécus (de personnes américain.e.s, précaires et racisé.e.s) et de leurs quotidien. Je serais alors « passée à côté » des nombreuses contradictions, paradoxes et ambivalences propre à la profession. Rachel, une serveuse/manager noire-américaine m'a dit une phrase qui a cristallisé mes peurs, mais m'a aussi aidée. Après nous être vues une fois par zoom, nous nous sommes rencontrées en tête à tête dans un centre commercial de Brooklyn. C'était mon premier entretien à New-York. J'étais très nerveuse. Elle est arrivée avec quelques minutes de retard (ce qui m'a permis d'investir un peu les lieux et de me calmer). Lorsqu'elle s'est assise, elle s'est excusée de son retard. Nous nous sommes regardées et souries et elle m'a dit : « C'est cool de te voir en vrai ». Avant de mettre le magnétophone en marche nous avons discuté quelques minutes au cours desquelles je lui ai réexpliqué ma recherche. Raconter mon parcours, souligner le fait que mes recherches étaient purement scientifiques et qu'elles auraient le dernier mot a aidée à ce qu'elle m'accepte. Elle m'a alors dit : « Au début, j'ai vraiment pas compris pourquoi, toi, tu voulais savoir des choses sur mon travail. Mais après notre zoom, j'ai su que je pouvais te faire confiance et que tu étais bien comme personne ». L'histoire des noir.e.s américain.e.s m'a aidé à comprendre cette défiance (Davis 2018). La laisser « vider son sac » a été aussi bénéfique pour elle que pour ma recherche. Pendant la retranscription, la question de légitimité s'est de nouveau posée. Je

⁴ Terme qui s'applique lorsqu'une personne blanche explique à une personne racisé.e le racisme. La même réalité est décrite par le *mansplaining* lorsqu'un homme explique à une femme la misogynie par exemple.

craignais (et je crains encore) de tomber dans une « bien-pensance » blanche ou dans le misérabilisme. Certes, les conditions de travail des serveuses sont difficiles mais j'ai peu entendu de discours qui traduisait un sentiment d'abattement. Les serveuses réussissent au contraire « *to make the best of a bad situation* », « *À rendre une situation difficile meilleure* ».

Sur les conseils d'une collègue, j'ai lu l'article de Sarah Mazouz, « Les mots pour le dire. La qualification raciale, du terrain à l'écriture » (Mazouz 2008). L'auteure précise que plutôt que le malaise, un sentiment d'inquiétude serait plus pertinent. De plus, je suis entrée en contact avec ces femmes (les premières du moins) par le biais de l'association *ROC United* (association non gouvernementale qui défend les employé.e.s de la restauration à New-York). C'était important qu'elles ne me perçoivent pas comme un potentiel ennemi (ou quelqu'un à la curiosité mal placée) mais comme une possible alliée.

D'autre part, je n'avais pas pris conscience de l'*entre soi* qui existe dans le milieu de la restauration. Cet *entre soi* peut être défini comme un regroupement de personnes (une équipe en restauration), qui partage des caractéristiques communes (ici la profession et les conditions d'exercice de celle-ci). De plus, consciemment ou pas, ce regroupement exclut ceux qui n'en font pas partie (les clients dans notre cas), ceux qui sont à l'extérieur. Lors de mon terrain (comme serveuse), j'ai remarqué qu'un sentiment de « eux contre nous » est répandu dans la restauration. Les deux groupes ne se mélangent pas. Je fais l'hypothèse qu'il en découle une solidarité et une entraide plus importante que dans d'autres profession qui a pour conséquence paradoxale un sentiment de liberté et de protection mais aussi d'enfermement et d'insécurité.

Par ailleurs, 2019, dans *Vers une société du care, une politique de l'attention* (Ibos et al. 2019), Caroline Ibos, Aurélie Dammame, Pascale Molinier et Patricia Paperman, auteures de « Les travaux sur le *care* », se sont également nourries du renouvellement épistémologique de la « *situated knowledge* », terme traduit en français par « épistémologie de point de vue » ou « connaissance des savoirs situés ». Ces épistémologies, nées d'une critique féministe des sciences, remettent en cause la norme de la neutralité de la science en révélant les biais par lesquels une recherche apparemment neutre bénéficie en réalité aux groupes socialement les plus puissants (Hardings, 1987). Ma thèse cherche à démontrer les mécanismes de domination (de genre, de « race », de classe) qui entraînent le sentiment d'incertitude chez les

serveuses, elles deviennent le cœur de la réflexion. De plus, ce travail de recherche redonne une voix à une partie de la population « oubliée » et invisible. Elle replace au centre de la problématique l'incertitude dans cette tranche de la population américaine. Pour ce faire, il m'a fallu détricoter notamment la symbolique autour des figures « légitimes » et « illégitimes » de la serveuse. Figures fabriquées par des représentations de la classe « la plus puissante » : blanche, masculine etc. Les études de *care* poussent les chercheur.euse.s à abandonner un point de vue soi-disant neutre, pour mettre en avant les discours des personnes historiquement silencie.e.s (personnes à qui on a retiré la parole, la voix et donc la possibilité de raconter leur histoire).

D'autre part, je partage avec les serveuses le fait d'être une femme et certaines des « violences » que cela implique au quotidien. De plus, je suis une féministe qui se questionne et se renseigne sur la condition féminine. Mais étant féministe, je pensais que mes convictions ne devaient pas transparaître dans ma thèse pour des raisons d'objectivité scientifique. La critique féministe des sciences sociales (Harding 2004; 1995; Clair 2016) m'a aidée à comprendre que ma pensée féministe n'entraîne pas en conflit avec mon sujet mais qu'elle pouvait apporter un éclairage pertinent. D'après elle, le genre est « conçu comme un rapport social ou de pouvoir », ce qui est le cas chez les serveuses. Le genre (plus que la classe sociale) a une place majeure dans les discriminations et violences qu'elles subissent.

Observation, choix du terrain.

New-York est la ville où se situe la série qui a inspiré mon premier mémoire sur les serveuses. De fait, j'ai l'impression d'avoir plus de connivence avec cette ville et je m'intéresse au fonctionnement du monde de la restauration là-bas. De plus, l'association avec laquelle je suis en contact a son siège à New-York. Durant l'année 2019, j'ai eu la possibilité de me rendre plusieurs fois dans la ville afin de m'entretenir avec des membres de l'association. De plus, je suis en contact avec un professeur de NYU, Krishnendu Ray, qui m'a permis de me tenir au courant de l'évolution de la situation durant la crise Covid. New-York est intéressante du point de vue de sa population éclectique divisée, selon les origines ethniques, par quartiers de manière radicale et franche. Les différents quartiers sont peuplés de nombreuses populations qui ont des moyens financiers variés. En 2017, le revenu par foyer à Manhattan était de 85,071\$ et dans le Bronx il était de 37,397\$, à Brooklyn de 56,942\$ et 54,509\$ dans le Queens selon le U.S Census Bureau. Enfin, New-York représente un espace où se dessine un renouveau syndical, une ville à « l'avant-garde de nouveaux droits » (Kesselman et Sauviat 2017), à l'image de ROC United.

Avant de faire mon terrain, j'avais décidé de certains critères d'exclusion comme les serveuses de bars qui ont besoin de qualifications différentes (savoir-faire dans la fabrication des cocktails) et qui sont en majorité blanches, ces barmaids sont « protégées » physiquement par le bar. De plus, ces deux catégories travaillent dans le milieu de la fête. Je ne voulais pas m'entretenir avec des serveuses en contact quotidien avec des clients alcoolisés. L'alcool était une variable trop difficile à maîtriser. De plus, le milieu de la fête (j'en parlerai de manière succincte) est particulier et les enjeux sociaux qui s'y jouent (danser, draguer) sont différents de ceux d'un restaurant familial. Je ne voulais pas non plus me concentrer sur les restaurants « chics » où sont engagés majoritairement des hommes blancs et où un diplôme est nécessaire. Les grandes chaînes comme McDonald's et Burger King n'ont pas non plus retenu mon attention. Des enquêtes y ont déjà été consacrées (Newman 2000). De plus, le service à table y est inexistant et le rapport à la clientèle, de manière générale, y est réduit. À l'inverse, dans les *family restaurants*, le service se fait à table et diffère du service au guichet où le contact avec le client est plus rapide (Leidner 1993). Les restaurants familiaux ont, néanmoins, des caractéristiques communes avec les *fast food*. Aux

États-Unis, les endroits faisant de la restauration rapide sont des lieux ouverts, en général, entre neuf heures et vingt-trois heures, en continu. Les horaires se divisent en plusieurs services (*shifts*) : le *Breakfast shift* (où le petit déjeuner est servi), le *Brunch service* (pour le repas du midi) qui s'accompagne du *Lunch Rush*, suit à partir de 17h le *Dinner shift* qui s'étend jusqu'à la fermeture. Cependant, certains *family restaurants* sont ouverts toute la nuit (*graveyard hours*). La serveuse peut faire le service du matin, faire une pause de quelques heures puis enchaîner sur le service du soir. C'est ce qui s'appelle le *split shift*. Les horaires atypiques des *family restaurants* illustrent les notions de décalage, d'insécurité, et de vulnérabilité.

D'autre part, l'incertitude découle de congés maladie restreints. Les employeurs qui ont entre 5 et 99 employé.e.s doivent à leurs employé.e.s 40 heures de congés maladie) (« New York Paid Sick Leave », s. d.). Mais, lors de mon terrain, je me suis aperçue que la plupart d'entre eux n'en bénéficiaient pas, ce qui a été une source de vulnérabilité, notamment durant la crise sanitaire. Or, les serveuses de chaînes de restaurants sont en majorité des femmes jeunes et précaires. Le Bureau of Labor Statistics affirme que le *turnover rate* (le taux de rotation de personnel) dans l'industrie de la restauration était de 81.9% entre 2015–2017. Et le problème du *turnover* s'est intensifié au cours des dernières années, du fait de la précarisation de l'emploi. Précarisation qui a trouvé son apogée lors de la crise sanitaire. Celle-ci a révélé les disfonctionnements (absence de sécurité de l'emploi, de protection sociale, précarité des revenus etc.) de l'industrie.

Concernant mon terrain, j'ai mené mes premières observations lors de mon année d'échange à Smith en 2019 dans les *diners* de la ville de Northampton, dans le Massachussetts. J'allais m'y asseoir et j'y passais mes après-midis à réviser tout en notant ce que je remarquais. Puis, de janvier à mars 2020, j'ai travaillé deux mois comme serveuse à Paris. J'ai essayé de me rapprocher le plus possible des conditions de travail des serveuses américaines : je n'étais pas déclarée et je touchais environs quatre euros de l'heure. Cette expérience s'est déroulée juste avant le premier confinement et, comme je n'étais pas déclarée, j'ai perdu mon emploi sans possibilité d'indemnisation. De fait, le sentiment d'incertitude était présent dans toutes les strates de mon travail. Je travaillais de nuit (18h-2h) et je devais effectuer toutes les tâches « ingrates ». Le restaurant était situé à la Gare du nord et je mettais quarante minutes pour rentrer dans un quartier peu sûr.

Puis, entre mars et mai 2020, j'ai effectué un volontariat avec l'association One Fair Wage. Je devais partir aux États-Unis pour un terrain sociologique mais face à la fermeture des frontières, j'ai contacté la directrice de l'association, Saru Jayaraman, pour lui proposer mon aide à distance afin de suivre les conséquences de la crise sanitaire sur les employé.e.s d'une manière ou d'une autre. Elle m'a appris l'existence d'une plateforme en ligne qui référençait les membres de l'association. J'ai alors plongé, durant deux mois, dans un flot d'appels désespérés devant l'incertitude de leur devenir.

Le but premier de ces appels était de vérifier les informations (nom et adresse) des employé.e.s de la restauration afin de pouvoir leur envoyer un chèque de 213\$. Les difficultés de communication tenaient en majeure partie à la défiance suscitée par un appel d'un numéro français. Beaucoup ne répondaient pas et pour obtenir un échange, trente appels étaient parfois nécessaires. Durant cette période, j'ai rassemblé plus de soixante témoignages, de longueurs variées (allant de 30 secondes à une dizaine de minutes).

Le second terrain d'observation fut New-York en 2021-2022 durant la crise Covid 19, pendant la forte vague du variant Omicron de décembre 2021. J'avais choisi plusieurs *diners* dans les cinq quartiers de New-York. Je me suis rendue dans chacun d'entre eux et j'y ai passé quelques heures durant les « coups de feu » qui normalement sont des périodes de fortes activités (entre 11h30 et 14h pour le repas du midi et entre 19h et 21h30 pour le repas du soir). Le reste de la journée est en général plus calme et la clientèle y est moins pressée. La période était particulière. Les *diners* étaient vides ; souvent il ne restait plus que le patron et le cuisinier. Les clients prenaient le plus souvent leur commande à emporter. De fait, les restaurants ressemblaient plus à de la restauration rapide. Certains consommateurs ne descendaient plus de leur voiture grâce au système du *drive* : loin du fonctionnement habituel.

Le mode de recrutement que j'ai utilisé pour mes entretiens s'est fait en plusieurs étapes. Tout d'abord, en 2019, j'ai eu un premier contact avec l'association ROC United. Je me suis rendue à New-York et j'ai passé une journée dans les bureaux de l'organisation. J'ai pu m'entretenir avec la directrice de l'époque, Catherine Barnett, et un grand nombre d'*organizers*, dont Prabhu Sigamani qui est le directeur actuel à New-York. Pendant la crise sanitaire, je me suis de nouveau rapprochée de ROC et je leur ai proposé mon aide afin de les aider à mettre à jour leur *listing*. En contrepartie,

Taylor, une *organizer*, me donnait des nouvelles de la situation des employé.e.s de la restauration et me partageait les contacts de leurs membres. Puis, elle m'a aidée à rédiger un mail expliquant mon projet et l'a diffusé auprès des personnes de l'association. Les réponses ont été longues à parvenir et les refus nombreux. Lorsque j'ai eu des réponses positives, j'ai organisé des entretiens Zoom afin d'établir un premier contact.

Arrivée à New-York en novembre 2021, j'ai rencontré en personne les serveuses déjà interviewées afin de mener un second entretien où je reprenais les précédents entretiens pour éclaircir certains points. J'avais besoin de cette proximité physique avec elles pour mener à bien ma recherche. Je me rendais dans leur quartier, c'est-à-dire dans un endroit qui leur était familier, dans lequel elles se sentaient en sécurité. J'acceptais la présence de leurs proches (enfants, conjoint, ami.e.s) lors de nos entretiens, encore une fois, pour qu'elles se sentent le plus à l'aise possible. Les « principaux espaces de leur vie personnelle, ne devraient pas être a priori écartés au prétexte qu'il serait à première vue hors-sujet » (Clair 2016). Puis, par l'effet « boule de neige », j'ai rencontré d'autres serveuses (connaissances ou anciennes collègues). En parallèle, j'ai commencé dès décembre 2021 à effectuer un bénévolat dans une soupe populaire où j'ai pu rencontrer plusieurs serveuses. Le volontariat se situait dans le quartier défavorisé de Bed Stuy à Brooklyn. Je me rendais là plusieurs matins par semaine et je remplissais des sacs de nourriture pour les populations précaires du quartier.

Ces méthodes d'approche m'ont paru les plus appropriées afin d'accéder à un univers que je ne connaissais pas. Cependant, j'étais consciente de certains biais que cette technique d'enquête pouvait entraîner. Dans le *listing* de ROC United, il y avait des serveuses qui avaient déjà acquis une certaine conscience politique, ou du moins avaient identifié un problème, puisqu'elles avaient fait la démarche de venir jusqu'à ROC. De fait, les discours entendus étaient en partie militants. Cependant, l'effet « boule de neige » m'a permis d'élargir mes recherches vers des personnes non-politisées. Mais, je prenais avec cette méthode le risque d'avoir une population enquêtée homogène du point de vue des caractéristiques sociales. C'est pour cela, que j'ai diversifié mes modes de recrutements (associations, soupes populaires), pour tenter d'atteindre la saturation. De plus, j'ai élargi les profils en termes d'âge et je me suis renseignée si elles avaient encore une activité de service à l'heure actuelle.

Enfin, en rentrant de New-York, j'ai été serveuse dans une autre brasserie parisienne quelques mois en 2022.

Encadré : Observation participante dans une brasserie parisiennes (une soirée typique).

J'arrive là-bas à 16h45 pour embaucher de 17h à 1h pour 72 euros. Je salue mes collègues. Il y a un moment de flottements entre les deux services (passation : terme qui me fait rire. Je l'entendais surtout pour les passations de pouvoir).

Un rang m'est ensuite désigné : Paris Plage qui est le quai de seine aménagé pour l'été. Pour y aller depuis le bistrot, il faut traverser une route, puis une piste cyclable, puis la « plage » elle-même. Je fais 80 pas aller-retour pour servir. Dans un service, je fais cet aller-retour environ 50 fois de la terrasse à l'intérieur. Ou alors je serais « en run », c'est-à-dire que je ne ferais que l'aller-retour entre la cuisine et les tables sans rang défini.

Le plus souvent, je suis en terrasse ou à l'intérieur. Le point positif c'est que je n'ai pas à faire de nombreux et longs allers-retours. Le point négatif : s'il fait mauvais temps, les gens se ruent à l'intérieur et c'est le rush (le rush est le moment où tout s'accélère, où la tension monte, où il peut y avoir des accrochages avec la cuisine comme avec les collègues et les clients).

Les clients arrivent en général autour de 18h30/19h (heure où on commence à servir de la nourriture).

Entre 17h et 18h30 : tout en gardant un œil sur mon rang, je dois :

- Monter les tables, après les avoir nettoyées (mettre une serviette, un couteau, une fourchette, des verres, sel et poivre). Les couverts doivent être disposés d'une certaine manière (couteau vers la droite etc.). Plaisir (quand tout est bien monté) d'un travail bien fait, satisfaction, voire fierté.
- Couper du pain (technique 2 baguettes d'un coup). Fatigue du bras du fait de la répétition du geste pendant 20 minutes. Essayer de s'économiser, de rationaliser ses mouvements.
- Remplir les pots à sauce (ketchup, mayo, moutarde). Salissant, on doit se courber pour aller chercher les sauces dans le bas du frigo qui se trouve au bar. Inconfort de se courber de cette façon devant les collègues.
- Passer un coup de balai.
- Faire les cartes (le menu change midi et soir). Moment de « pause » puisque l'on est assis à écrire, mais pression de terminer avant 19h.

Puis le service.

- Prendre les commandes (certaines particulières : « Je voudrais ce plat mais sans cet ingrédient »).
- Dresser les tables en terrasse au fur et à mesure.
- Taper les commandes (ne pas se tromper : dans le numéro de table, retenir la commande, messages spéciaux pour les chefs ou les barmails).
- Porter les boissons.
- Revenir commander les boissons manquantes (4 allers-retours hier à base de « Ah beh tant que vous y êtes »).

Pendant les moments de « calme » : paraître occupée sinon, je dois faire le « sale boulot ». Un soir relativement calme alors que je n'avais rien à faire, mon supérieur m'a demandé d'aller ramasser les mégots qui se trouvaient sur la plage. Cette action était d'une part inutile car dix minutes après la plage serait de nouveau sale et d'autre part, humiliante d'effectuer ce travail devant les clients ; je dois aussi penser à remplir les sauces au fur et à mesure, à couper le pain pour anticiper les moments de « rush ».

Pendant le « rush », la sonnerie constante de la cuisine nous indique les plats sortis. Les bruits représentaient une difficulté supplémentaire. La sonnette de la cuisine, la musique trop forte, les gens qui se désinhibent et parlent fort, les collègues qui crient.

Puis il fallait traverser la route-piste cyclable et Paris plage et continuer de prendre les commandes avec trois plats dans les bras. La stratégie la plus courante étant de renvoyer ses clients vers mes collègues. Il faut aussi se protéger physiquement pour éviter les brûlures.

La cuisine qui appelle pour tout et n'importe quoi. Le fort accent pakistanais m'empêche de comprendre le numéro des tables. Nous n'avons pas le même vocabulaire pour certaines choses (coupelles et petits pots). Dans le « rush » cela amène des tensions, en période calme seulement des moqueries.

J'ai le droit à une pause de 5 minutes pour aller fumer après la fermeture de « Paris plage ». Premier moment assise en 5 heures.

J'ai la tête qui tourne, je suis déphasée, j'ai mal aux reins, au cou, aux jambes, aux pieds. Je crains de m'asseoir et de ne plus vouloir me relever. La faim

commence à arriver. La partie la plus dure est terminée vers 22h30/23h puisque la cuisine ferme à 11h.

Le service se divise entre coup de feu « rush » et calme plat où il faut quand même rester debout et alerte.

À partir de 23h :

- Nettoyer les menus, les tables, les chaises, vider les cendriers.
- Faire le « passe du sale » c'est-à-dire enlever le sel et le poivre de là où ils sont rangés, nettoyer cet endroit et les replacer. Assise donc reposant mais courbée.
- Vider la poubelle de nourriture, tout nettoyer et en remettre une neuve.
- Passer le balai.
- Faire le tri dans le verre. Attention aux coupures possibles.

J'avais sur moi un podomètre et en un service je faisais environ 9000 pas, 4,7 km et je brûlais 294 calories.

Ce choix de travail répondait à deux besoins : l'un financier et l'autre scientifique. Je ressentais le besoin de « rester dans mon sujet », de ressentir dans mon corps et mon esprit le travail. Le matériau récolté pendant ces mois de service, m'a permis de « garder un pied » dans ma thèse, de ne jamais perdre de vue la réalité du métier. Je craignais, durant la partie rédactionnelle, me perdre dans des analyses et des concepts abstraits et que les réalités vécues du métier disparaissent.

J'ai rencontré, au cours de cette thèse, différentes difficultés (d'ordre matériel) qui ont transformé le projet de départ. Ces obstacles ont eu pour conséquence une demande d'adaptation à de nouveaux modes d'outils pour des nouveaux terrains. La Covid a entravé l'avancement de ma thèse, tout en amplifiant une précarité et une incertitude qui existaient déjà chez les serveuses avant la pandémie. La précarité se définit comme une « entrée privilégiée pour rendre compte de la question fondamentale de l'instabilité du monde contemporain (...) Si elle est souvent associée à la pauvreté, la précarité est plus spécifiquement caractérisée par l'incertitude, l'affaiblissement des liens sociaux et un défaut de cohésion de la société » (Bresson 2020). La crise sanitaire a parfaitement illustré cet aspect dans le cadre de mon étude. La Covid a introduit une double incertitude : l'une concernant l'avenir des serveuses et de la profession en général, et l'autre concernant l'avenir de ma recherche doctorale. D'une

part, elle a eu pour conséquence de m'amener à effectuer des entretiens par Zoom puisque je ne pouvais me rendre à New-York. J'ai continué cette pratique en étant sur place, alors que les serveuses n'étaient qu'à quelques kilomètres, du fait de la peur d'une possible contamination. D'autre part, les restaurants familiaux étaient déserts comme beaucoup de lieux de sociabilité : de clients mais aussi d'employé.e.s.. Cela rendait difficile mon « accès » aux serveuses et m'a aussi empêchée de faire de l'observation. En décembre 2021, la vague *Omicron* a provoqué la fermeture de la plupart des restaurants. La période des fêtes a donc été bouleversée et je me suis trouvée dans l'incapacité de m'entretenir avec des serveuses pendant plusieurs semaines.

Cependant, la crise sanitaire n'a fait que mettre en lumière des nouvelles facettes de la précarité : « La précarité est en effet une catégorie évolutive, qui s'adapte aux changements de la réalité, tout en reflétant des rapports de force et des enjeux socio-économiques, politiques » (Bresson 2020). En cela, je fais l'hypothèse qu'elle a fonctionné comme une « fait social total » c'est-à-dire qu'elle a mis « en branle dans certains cas la totalité de la société et de ces institutions » (Mauss 1950 et Mauss 2004). Cependant, elle a aussi agi comme un révélateur des dominations et des inégalités de genre, de race et de classe, pareillement présentes dans la société tout entière. Comme l'affirme Krishnendu Ray : « La crise jette la lumière sur les inégalités qui ont toujours été là » (2021e). Il m'a affirmé que les quartiers les plus touchés économiquement par la crise actuelle étaient les plus pauvres (tels que le Bronx ou le Queens qui rassemblent des populations largement racisé.e.s). Dans ces quartiers-là, se concentre la majorité des salarié.e.s du monde de la restauration. En 2020, 46,1% de ces employé.e.s avaient des revenus deux fois en dessous du seuil de pauvreté et 20% dépendaient des bons alimentaires. À New-York, 79% des salarié.e.s touchant des pourboires étaient de couleur et presque 58% étaient des femmes.

Encadré : Extrait d'entretien avec Catherine Barnett, 2018.

L.M: Can you give the background of those waitresses? Where do they come from?

C.B: Well, you have the statistics, right? So I don't have to tell you, but it's mainly women of color who have been on the job since the last recession. You know, the job grew: restaurant and retail. It's a growing industry even with the closings and the economy wiped out, you still have restaurant openings.

So, yes, it's mainly women, women of color with low wage jobs. Low wage jobs which don't give full time employment. They don't necessarily work 40 hours a week. Sometimes they're doing something else or sometimes they try to depend on the tips to bring them to a decent wage.

La crise sanitaire a cependant eu quelques effets positifs. Les entretiens par Zoom permettent d'entrer directement dans les foyers des personnes, dans une forme d'intimité. Certes, certaines mimiques m'ont échappé, mais les gens étaient relativement plus à l'aise et se confiaient plus facilement. Pour un premier face à face avec les enquêtées, le Zoom a permis une première approche moins invasive et impressionnante. Elles sont plus à l'aise ensuite lors de l'entretien en présentiel et les sujets clefs ont déjà été abordés. Il est donc possible de se concentrer sur des points plus précis, dont l'incertitude dont elles font l'expérience au quotidien. À présent, je vais définir cette notion, pierre angulaire de ce travail. L'incertitude se définit dans le dictionnaire comme ce « qui n'est pas établi avec exactitude, connu avec certitude ou comme l'état de quelqu'un qui ne sait pas quel parti prendre ». Dans le monde de la restauration, l'incertitude est omniprésente. Castel dans *La montée des incertitudes* explique que c'est cette « montée » par l'individualisation dans le rapport au travail, ainsi que le déclin des structures collectives de protection des employé.e.s qui les plongent dans l'insécurité et dans la notion de risque. L'histoire syndicale des serveuses reprend parfaitement ce constat.

Problématique et organisation de la thèse.

Dans ce travail, la problématique principale réside dans l'idée que l'incertitude structure le quotidien matériel, les représentations symboliques chez les serveuses ainsi que le rapport à leurs corps. Elles sont constamment dans la nécessité de composer avec cette incertitude, de se déplacer dans les ambivalences et les paradoxes afin de « trouver leur compte » dans cette profession. Le terme a pour synonyme l'instabilité, la précarité, l'imprévisibilité et la vulnérabilité (Larousse, s. d.-b). L'incertitude est présente historiquement dès l'entrée des serveuses dans la profession (entrée qui ne devait être que temporaire), puis dans la lutte syndicale (chapitre 1). Elle est partie intégrante du quotidien des serveuses qui doivent composer avec l'instabilité de leur environnement (chapitre 2), la précarité et l'imprévisibilité de leurs salaires qui les poussent à tenter de transformer l'aléatoire en situation pérenne (chapitre 3), la multiplicité des représentations qui pèsent sur elles (chapitre 4) et la vulnérabilité de leurs corps qui les poussent à des déplacements constants (aussi bien symboliques, que physiques) (chapitre 5). Incertitude qui a été renforcée par la crise du Covid 19, survenue en 2020. Le questionnement central de ce travail porte sur la négociation des serveuses aux États-Unis quant à l'incertitude qui entoure leur emploi. Comment réussissent-elles à naviguer entre des conditions matérielles qui leur sont défavorables, des représentations qui pèsent sur elles et une mise en scène de leurs corps ?

1. « Not your typical job », un « petit boulot » pas comme les autres : entre incertitude et résistance.

Ce chapitre décrit un panorama de la situation des serveuses aux États-Unis. Pourquoi et comment les femmes ont pu intégrer le milieu de la restauration au début du XXe siècle et pourquoi ont-elles choisi cette industrie ? Nous examinerons d'abord, comment la création des *diners*, avec leur ambiance rappelant les foyers américains, a facilité l'entrée des serveuses dans la restauration. Toutefois, ces établissements ont favorisé l'instauration de salaires bas et, de fait, d'un sentiment d'insécurité et d'incertitude. De plus, c'est un concours de circonstances, extérieur à leur volonté (dont la Prohibition), qui a permis l'entrée des serveuses dans l'industrie. Cet emploi représentait, pour elles, « un petit boulot » peu reconnu (au niveau symbolique, comme au niveau salarial). De plus, ce « petit boulot » devait être temporaire (durant la Prohibition et la Seconde Guerre mondiale). Ces deux facteurs qui vont être analysés dans ce chapitre ont participé aux sentiments d'insécurité et d'incertitude, pierre angulaire de la profession. Enfin, il sera question des moyens de résistance syndicales mis en place par les serveuses afin de lutter contre cette incertitude.

1.1. Histoire des *diners*, « family restaurants ».

À l'origine, le mot *diner* désignait des restaurants peu chers qui proposaient un choix de plats limité et se situaient à proximité de zones industrielles (notamment dans les zones urbaines à l'accroissement rapide de leurs populations). Le *diner* est un type de bâtiment-restaurant, au départ préfabriqué, typique de l'Amérique du Nord, en particulier du Nord-Est des États-Unis. Ils se situaient, initialement, en périphérie des villes là où étaient les usines. Ce qui explique que leur clientèle était en majorité des travailleurs (hommes et issus de la classe populaire) qui recherchaient des plats peu chers à consommer rapidement. Les caractéristiques du *diner* sont un grand choix de mets pour la plupart habituellement consommés aux États-Unis (hamburger, bacon, œufs, café), une atmosphère simple, un comptoir et des horaires d'ouverture étendus (souvent 24 heures sur 24) ou bien atypiques en comparaison de la plupart des autres lieux de restauration. Bien que le *diner* soit apparu dès 1872, c'est durant les années 1920 qu'il va prendre la forme qu'on lui connaît aujourd'hui et se développer. En effet, Walter Scott, en 1858, pour compléter ses revenus vendait du café et des sandwichs aux travailleurs de nuit. Puis, en 1872, il quitta son travail premier à l'imprimerie pour se consacrer à la vente de nourriture la nuit dans un wagon express tiré par des chevaux dans la ville de Providence. Les « wagons repas » connaissent alors un fort succès si bien qu'ils ont été restreints dans leurs heures d'ouverture. De fait, certains propriétaires garaient leurs wagons sur des emplacements semi permanents ce qui a « sédentarisé » ce qui allait devenir les *diners*. Cependant, du fait de leurs apparences peu attractives, ils étaient considérés comme des lieux peu fréquentables et la population féminine y était quasiment absente. Afin de favoriser l'entrée des femmes, les propriétaires ont amélioré l'aspect des *diners* et ont inclus le mot « Miss » dans leurs noms (« Histoire & culture des Diner américain », s. d.). Un *diner*, dans la ville de Northampton, s'appelle encore aujourd'hui le *Miss Florence*.

Durant la Première Guerre mondiale, les femmes entrent massivement dans le marché du travail mais pas particulièrement dans la restauration. Elles étaient sténographes, camionneuses, opératrices, secrétaires : des métiers en lien avec la guerre. Ensuite, pendant la Dépression, qui touche les États-Unis au cours des années 1930, les serveuses apparaissent dans les restaurants familiaux. Les *diners* ne perdent pas de clientèle du fait de leurs prix abordables et la population servie évolue grâce à la

création de restaurants plus grands et plus sophistiqués. Après la Seconde Guerre mondiale, leur fréquentation augmente de manière significative. De plus, du fait de la prospérité économique dont bénéficient les États-Unis au sortir de la guerre, les Américains peuvent se permettre de s'offrir le luxe de manger souvent à l'extérieur. Cependant, à partir des années 1950, on constate une baisse d'intérêt de la population pour ce type de restauration. En effet, l'apparition de nouveaux genres de *fastfoods* entraîne leur déclin partiel. Ceci est dû, en grande partie, à l'essor du capitalisme, qui transforme le monde du travail de manière radicale (parcellisation des tâches, augmentation des temps partiels, flexibilisation des horaires). Cependant, un regain d'intérêt apparaît au cours des années 70. Il est souvent assimilé à une volonté américaine de revenir à des valeurs traditionnelles. En effet, les années 70 sont marquées par de nombreuses crises économiques (chocs pétroliers de 1973 et 1979). Comme bien souvent en temps d'incertitude, les rêves d'un « avenir radieux » vacillent et les personnes regardent vers le passé; un passé idéalisé que ces établissements représentent. Pour preuve, encore aujourd'hui dans les villes des États-Unis, on peut trouver des *diners* « traditionnels ». L'aménagement de l'espace, ainsi que la décoration rappellent ceux des années 50. À Northampton, dans le Massachusetts, on peut trouver trois *diners* en périphérie de la ville qui n'ont presque pas changé depuis leur création. Le *Bluebonnet* a une décoration un peu vieillotte (rideaux à fleur, lampes à abat-jour) et le *Jonhny's Roadside* continue à orner ses murs de photos de célébrités telles qu'Elvis Presley ou Marilyn Monroe. Tout est fait pour que la clientèle ait l'impression d'effectuer un voyage dans le temps. On sent dans ces deux endroits une réelle volonté de convoquer un passé mythifié. Il y a autour des *diners*, l'invention d'une tradition. Lors de mon premier séjour aux États-Unis, je me souviens avoir voulu aller dans un *diner* comme je voulais aller visiter un musée. Aujourd'hui, c'est un lieu de passage obligé pour les touristes qui le considèrent presque comme une attraction. Ils participent au « folklore américain ». On trouve alors dans ces lieux deux types de clientèle : les habitués et les touristes de passage. Chacun de ces deux groupes ne recherchant pas la même chose au sein des *diners*. Le premier groupe venant trouver un lieu de réconfort et de la sociabilité et les seconds venant faire l'expérience d'un lieu typique américain.

Les *diners* font partie du quotidien des Américains (Tibbals 2010). Ils en sont même un des symboles les plus forts. Comme l'atteste Erin Blakemore : « Le *diner* américain

a longtemps tenu une place spéciale dans l’imaginaire de la nation, comme un endroit où siroter une tasse de café, s’imprégner des lumières fluorescentes, et de noyer son chagrin » (Blakemore 2017). À l’image du tableau *Nighthawks* peint en 1942 par Edward Hopper, qui illustre l’idée du *diner* comme rempart à la solitude. Sur cette toile, on peut voir trois personnages (deux hommes et une femme) assis au comptoir et un serveur. On peut d’ailleurs remarquer qu’ici c’est qu’il sert la femme. Il fait nuit, la rue est déserte et semble abandonnée, seul le *diner* est éclairé. Les trois personnages ne se parlent pas, les deux dont on peut distinguer le visage ont l’air las, le regard dans le vide. *The Runaway*, tableau de Norman Rockwell de 1958, montre, au contraire, l’optimisme généré par le lien social. Un petit garçon avec un baluchon est assis au comptoir d’un *diner*. Il a l’air de s’être enfui de chez lui, ce que le titre suggère. On devine que le policier assis à ses côtés l’aide à retrouver sa maison. On peut sentir sa bienveillance/sollicitude, tout comme celle du serveur qui se mêle à la conversation. Ici, plusieurs âges et milieux sociaux se côtoient : les tenues laissent supposer que le policier et le serveur n’ont pas le même statut social. Cependant, le *diner* semble offrir un semblant d’égalité entre individus. Il représente, dans ces deux tableaux, un microcosme d’une société américaine qui se retrouve malgré ses différences et ses soucis : que ce soit une Amérique désillusionnée et mélancolique ou une Amérique joyeuse et pleine d’espoir. Ces deux toiles en représentent la quintessence : ce fantasme d’égalité et de diversité profondément lié à l’*American Dream*. Le *rêve américain* est imprégné d’idéologie méritocratique selon laquelle chaque individu peut faire fortune par son travail, son courage et sa détermination. Ces deux toiles mettent en scène le *rêve américain* accompli ou déchu.

1.2. L'impact de la Prohibition et de la Seconde Guerre mondiale.

Les années 1920 marquent le début de la Prohibition aux États-Unis interdisant d'importer, de transporter ou de vendre de l'alcool. Elle est entérinée par le *Volstead Act* le 28 octobre 1919 sous la présidence du démocrate Thomas Woodrow Wilson. Cette loi visait à élever le niveau de moralité des citoyens. Elle s'étend des années 1920 à 1933. Ces années ont favorisé l'entrée des femmes dans l'industrie des services car les lieux où l'on sert de l'alcool ont disparu et ont laissé place à des établissements « plus appropriés », plus en accord avec les « bonnes mœurs ». Les endroits de débauche qu'étaient les bars n'étaient pas convenables pour les femmes. Elles étaient confinées à l'intérieur de la maison qui représentait et était vécu comme une sécurité. Les bars étaient non seulement à l'extérieur du foyer, dans les villes, mais aussi des lieux où l'on servait de l'alcool, ils n'étaient simplement pas fait pour elles. Par extension, elles ne pouvaient pas non plus y travailler. La Prohibition change cette réalité. En 1920, les femmes représentaient 20% des travailleuses de cette industrie et en 1940 presque 25% (« Occupations of Women in the Labor Force Since 1920 », s. d.)

« L'arrivée de la Prohibition en 1920 ouvrit de multiples possibilités d'emplois pour les femmes. La nuit, les bars se transformèrent en fontaines à soda, en snack-bars et en cafés » (Cobble 1991).

Ces possibilités ne font que s'accroître après la Seconde Guerre mondiale. Durant les années de guerre, nombre d'hommes sont sur le front et, de ce fait, les femmes doivent assurer le maintien de l'économie du pays. L'industrie des services n'a pas été touchée par la Seconde Guerre mondiale et la restauration est même devenue la première source de revenus pour les femmes. En 1950, l'industrie de la restauration n'a pas seulement vu une majorité de femmes y travailler, elle est également devenue l'une des principales sources de revenus pour elles. Les femmes dans la restaurant sont de 568 (« Occupations of Women in the Labor Force Since 1920 », s. d.). Dans les années 50 et jusque dans les années 70, elles représentent 92% des salarié.e.s du secteur.

Ce sont également des raisons purement économiques qui poussent les employeurs à se tourner vers les femmes. Dans un essai intitulé *As Equals and As Sisters : Feminism, the Labor Movement, and the Women's Trade Union League of New York*,

Nancy Schrom Dye se penche sur l'association de la Women's Trade Union League of New York (WTUL), qui est l'une des premières à défendre les droits des travailleuses aux États-Unis. Dye, en donnant l'exemple de New-York dans les années 20, montre que les patrons se tournent, en premier lieu, vers les femmes pour des raisons économiques (Dye 1980). Elles « coutaient » moins cher car la société considérait comme naturel qu'elles travaillent comme serveuse. Nous le verrons plus en détail dans le chapitre consacré aux associations des serveuses avec des figures féminines traditionnelles. Les serveuses effectuent les mêmes tâches que dans leur foyer (nettoyer, servir de la nourriture, s'occuper des autres etc.) De fait, leur travail n'est pas considéré comme un « vrai » travail mais plus comme de l'argent de poche, *pin money*. C'est donc dans un but de rentabilité que les femmes ont pu intégrer le monde du travail. Mais, à l'inverse d'autres métiers, elles ne sont pas « retournées à leur fourneaux » à la fin des différentes crises.

1.3. Résistance politique et syndicalisme : histoire des revendications.

La place des syndicats dans l'histoire du métier de serveuse est centrale. Ils leur ont offert une certaine sécurité (salariale, d'emploi, de conditions de travail). Celle-ci aidant à lutter contre les incertitudes liées à la profession. Cependant, ces avancées ont été le résultat d'une lutte syndicale, souvent oubliée, menée par les serveuses américaines. Cette lutte leur a permis, au-delà de meilleures conditions de travail, d'acquérir une place au sein des syndicats et d'affirmer une autonomie dans leur organisation syndicale. Cependant, cette lutte est mise à mal par la loi Taft-Hartley qui réduit la force des syndicats. Cette loi fait vaciller les avancées acquises grâce aux syndicats et accroît les incertitudes autour de la profession.

Un état des lieux des conditions de travail des serveuses.

Les syndicats aux États-Unis sont divisés en sections appelés *locals*. Les syndicats de serveuses sont apparus dès l'entrée des femmes dans le monde de la restauration, à l'image du Local 240 de Seattle fondé en 1900 (« Waitresses Union Local 240 », s. d.). Au tournant du 20^e siècle, les serveuses travaillaient douze à quatorze heures par jour tous les jours de la semaine. En effet, avant le premier accord de Cleveland signé en 1907, ces femmes travaillaient plus de quatre-vingt-dix heures par semaine. Jusque dans les années 20, une poignée d'États seulement limitait le nombre d'heures de travail journalier et hebdomadaire dans les métiers des services. Le nombre d'heures maximum par jour variait de huit heures en Californie à douze heures dans d'autres états.

Au-delà du temps de travail, les *split shifts traduit* sont source de décalage et de fatigue pour les employé.e.s. Le Bureau of Labor Statistics constate que nombre de serveuses cumulent « beaucoup de travail les matins, les soirées, les week-ends et les vacances » (« Waiters and Waitresses : Occupational Outlook Handbook: : U.S. Bureau of Labor Statistics », s. d.). De plus, nombre d'entre elles travaillent à temps partiel. En 2019, seulement 29,1% travaillaient à plein temps (Bureau, s. d.). Les horaires de nuit sont souvent les plus rudes du fait, non seulement de l'horaire en lui-même, mais aussi du danger encouru. Cette tranche horaire, qui s'étend de minuit à quatre heures du matin, est appelée *Graveyard* qui signifie en anglais *cimetière*...

Ce métier ne demandant aucun diplôme aurait pu leur permettre de trouver une meilleure situation. Mais, malgré le fait que l'on trouve beaucoup de serveuses de carrière dans les années 1920, il était très facile de les licencier du fait de l'*at-will employment*, système sur lequel nous reviendrons et qui permet à l'employeur de licencier son employé.e sans raison particulière. De fait, même si elles restaient dans le même métier, elles changeaient souvent d'employeur ce qui participait au sentiment d'insécurité et d'incertitude. Aujourd'hui encore, ce métier demande peu de qualification. D'après O*net online, 57 % des personnes travaillant dans l'industrie de la restauration ont été diplômées du lycée, 28 % n'ont pas fini le lycée et seulement 7 % ont un « bachelor degree », ce qui correspond à une licence (« 35-3031.00 - Waiters and Waitresses », s. d.).

Cependant, aujourd'hui, une agence fédérale est entièrement consacrée aux discriminations à l'emploi, pour palier à cette incertitude. L'Equal Employment Opportunity Commission (EEOC) a été créée en 1965. Le EEOC est l'une des seules structures qui protège les gens en situation de vulnérabilité par rapport aux discriminations liées au genre, à la race, à la classe etc. Elle a été constituée après l'adoption du *Civil Rights Act* en 1964. Son arrivée tardive met plusieurs choses en lumière. Tout d'abord, elle montre pourquoi les serveuses ont eu tant besoin de syndicats pour les défendre avant 1964. De plus, le cas présenté plus haut, montre que malgré la présence d'une structure telle que l'EEOC, les discriminations à l'emploi sont encore présentes aujourd'hui.

L'EEOC permet aussi aux serveuses de se protéger contre le harcèlement sexuel, facteur important de vulnérabilité dans l'industrie. La commission affirme : « Il est interdit par la loi d'harcéler une personne (un candidat ou un employé) à cause du sexe de cette personne » (« Sexual Harassment », s. d.). Tout d'abord, il est important de souligner que l'industrie de la restauration est l'une des plus massivement touchée par le harcèlement sexuel. Plus de 170 000 réclamations ont été déposées par l'EEOC entre 1995 et 2016. Plus de 80 % provenaient de femmes et environ 10 000 d'entre elles provenaient d'employé.e.s de la restauration (Galarza 2017).

Le Développement de la syndicalisation : des politiques favorables à la syndicalisation.

Il n'en reste pas moins que les années 20 marquent un tournant pour les femmes. De plus, après le krach boursier de 1929, beaucoup d'hommes se retrouvent au chômage et la nécessité d'un salaire supplémentaire s'impose. Le métier de serveuse étant souvent l'une des sources majeures de revenus dans les foyers. À la suite de la Grande Dépression, la mise en place du *New Deal*, en 1933, crée un climat favorable aux revendications (Huret, Lichtenstein, et Vinel 2020). Ces revendications apportent pendant quelques décennies une relative stabilité de l'emploi à travers une amélioration des conditions de travail. De plus, le syndicat apporte un sentiment de sécurité aux employé.e.s de la restauration.

Le contexte du *New Deal* permet aux syndicats de s'exprimer, ceci est clairement formulée, par Franklin Delano Roosevelt, lors d'un discours devant la convention démocrate qui vient de le désigner comme candidat à l'élection présidentielle de 1932. Les États-Unis se trouvent alors dans une crise économique sans précédent, la crise de 1929. Le chômage touche alors treize millions de personnes sur une population totale d'environ 123 millions. La période du *New Deal* entraîne de profondes transformations dans la société américaine et vise à la rendre plus égalitaire. En atteste la loi qui nous intéresse : le *Wagner Act* ou Loi Nationale sur les Rapports Syndicaux (Kesselman et Sauviat 2017; Lichtenstein 2013), c'est une loi fédérale majeure qui a été signée en juillet 1935.

Encadré : Texte de la National Labor Relations Board sur le Wagner Act.

In the fall of 1934, Senator Wagner began revising his labor disputes bill, determined to build on the experience of the two earlier NIRA boards and to find a solution to the enforcement problem that had plagued them. In February 1935, Wagner introduced the National Labor Relations Act in the Senate. The Wagner Bill proposed to create a new independent agency—the National Labor Relations Board, made up of three members appointed by the President and confirmed by the Senate—to enforce employee rights rather than to mediate disputes. It gave employees the right, under Section 7, to form and join unions, and it obligated employers to bargain collectively with unions selected by a majority of the employees in an appropriate bargaining

unit. The measure endorsed the principles of exclusive representation and majority rule, provided for enforcement of the Board's rulings, and covered most workers in industries whose operations affected interstate commerce.

Wagner's Bill passed the Senate in May 1935, cleared the House in June, and was signed into law by President Roosevelt on July 5, 1935. A new national labor policy was born.

La loi permet aux ouvriers de former des syndicats, vise à défendre les droits syndicaux des salariés et accorde le droit de grève. Une réelle volonté politique a été favorable à l'extension des syndicats. Le *Wagner Act* a créé un sentiment de confiance chez les serveuses. La SEIU (Service Employees International Union) est fondée en 1921. C'est l'un des syndicats les plus puissants des États-Unis. Les revendications matérielles des serveuses étaient multiples. Tout d'abord, les problèmes de salaire étaient majeurs dans leur profession. Les serveuses ne cherchent pas seulement de meilleurs horaires, elles veulent avoir un salaire qui leur permet, non seulement, de survivre mais aussi de gagner en autonomie (matérielle). Elles se sont battues pour un salaire minimum, avant la période du *New Deal*, ce qui était novateur.

Evolution du salaire des serveuses, acquisition d'une sécurité.

En 1920, dans plusieurs villes des États-Unis telles que Seattle (notamment grâce au Local 240) ou San Francisco, les serveuses étaient payées entre 17\$ et 18\$ par semaine. Le salaire a baissé entre les années 20 et 30. Après les années 30, les rémunérations ont augmenté, mais de façon dérisoire. Dans une des villes les plus progressistes de l'époque, comme San Francisco, elles recevaient trois dollars de salaire journalier. En 1949, le salaire minimum a été augmenté de 40 cents de l'heure à 75 cents pour tous les travailleurs. L'amendement de 1955 a augmenté le salaire minimum à 1,00 \$ de l'heure. Puis à 2,00\$ de l'heure en 1974, 2,10\$ en 1975, et 2,30\$ en 1976. Il est, ensuite, passé à 2,65\$ de l'heure en janvier 1978, 2,90\$ en janvier 1979, 3,10\$ en janvier 1980, et 3,35\$ en janvier 1981. Il a été augmenté à 3,80\$ de l'heure à partir du 1er avril 1990, et à 4,25\$ de l'heure à partir du 1er avril 1991. Les

amendements de 1996 l'ont augmenté à 4,75 \$ de l'heure le 1er octobre 1996 et à 5,15\$ de l'heure le 1er septembre 1997. Enfin, les amendements de 2007 ont augmenté le salaire minimum à 5,85\$ de l'heure à partir du 24 juillet 2007, à 6,55\$ de l'heure à partir du 24 juillet 2008, et enfin à 7,25 \$ de l'heure à partir du 24 juillet 2009 (« History of Changes to the Minimum Wage Law | U.S. Department of Labor », s. d.). Cependant, ce salaire varie selon les états. Dans certains d'entre eux, il est encore de 2,13\$ (*subminimum wage*). Cependant, dans ce cas, selon la loi fédérale du *Fair Labor Standards Act* (FLSA), de 1938, l'employeur se doit de payer la différence à l'employé.e pour qu'il atteigne le salaire minimum fédéral de 7,25\$. (« Waiters and Waitresses: Occupational Outlook Handbook : U.S. Bureau of Labor Statistics », s. d.). Nous reviendrons, plus en détail, sur cette loi qui a permis aux employé.e de la restauration d'acquérir une certaine sécurité salariale, mais aussi une protection vis-à-vis de l'employeur. Cette évolution des salaires atteste d'un processus qui s'étend sur plus de soixante ans. La sécurité financière acquise par les serveuses a été le résultat, à la fois d'un climat politique favorable, mais aussi d'une lutte syndicale importante. À noter que, déjà dans les années 30 et 40, les serveuses demandent la suppression des pourboires, source d'incertitude à leurs yeux. Nous reviendrons sur ce système si particulier aux États-Unis qui place les serveuses dans différentes formes d'insécurité (symboliques comme matérielles).

Ce qui peut paraître stupéfiant, quatre-vingts ans plus tard, les demandes restent inchangées. Cependant, différentes voix s'élevèrent contre le salaire minimum. Les luttes contre ce système sont cependant complexes et paradoxales (nous reviendrons sur la complexité de ce système plus tard). Ce qui apparaît c'est l'ambivalence entre des raisons symboliques (racines racistes) et des raisons matérielles (précarité du salaire) de vouloir remettre en cause le système. Le salaire minimum donnait l'illusion aux femmes d'une forme de justice et d'égalité et, de ce fait, affaiblissait l'influence des syndicats qui paraissaient moins utiles à leurs yeux. De plus, les serveuses ont également des revendications sur l'amplitude du temps de travail. À partir de 1903, elles formulent des demandes pour baisser le nombre d'heures travaillées. Le premier accord est obtenu en 1907 à Cleveland et réduit la durée hebdomadaire à soixante-dix heures.

Les syndicats de serveuses ont réussi à mettre en place une résistance et à améliorer la condition de beaucoup de femmes grâce notamment aux « méthodes collectives

bottom-up, issues de la base (grassroots organizing) (Kesselman et Sauviat 2017) ». Ces *Grassroots organizations* regroupent, comme base du mouvement politique, des habitants d'un quartier, d'une région ou d'une communauté particulière. Ils utilisent l'action collective directe au niveau local afin d'avoir un impact, certes localement, régionalement, mais aussi nationalement ou internationalement. Ils sont associés à la prise de décision qui se fait du bas vers le haut, plutôt que du haut vers le bas et sont souvent considérés plus naturels et spontanés. Ces mouvements s'organisent eux-mêmes, encouragent les citoyens à s'engager en prenant des responsabilités et en agissant pour leur communauté. Enfin, ces mouvements utilisent une variété de stratégies qui vont de la levée de fonds jusqu'au soutien aux négociations. Les syndicats de serveuses partagent nombre de points en commun avec ce type d'associations.

Avec le Hotel Employees and Restaurant Employees Union (HERE), les serveuses se syndicalisent en masse et jouent un rôle majeur au sein de ce syndicat. Constituée en 1891, HERE était un syndicat représentant les travailleurs (hommes et femmes) de l'hôtellerie et de la restauration. L'exemple de HERE est significatif car l'adhésion des femmes connaît une forte progression, passant de 2 000 en 1908 à 181 000 en 1950 (« History – UNITE HERE 2 », s. d.). L'augmentation du nombre de femmes montre l'implication de celles-ci dans la lutte pour l'amélioration des conditions de travail. De plus, la présence féminine à des postes de décision s'avère aussi importante. Des serveuses activistes ont eu leur place aux comités de décision à partir de 1909. La participation des femmes est très forte dans les années 20 et, malgré le fait qu'elle régresse dans les années 30 et 40, elle reste néanmoins plus importante que dans d'autres syndicats. Le succès de HERE s'explique par la séparation des travailleurs par profession et cela permet aux serveuses activistes d'acquérir des compétences de leaders (possibilité d'acquérir une voix et des responsabilités).

Des sections locales sont présentes partout sur le territoire américain, dans toutes les grandes métropoles, mais aussi dans des villes plus petites. Cette présence à tous les niveaux permet d'exercer une influence au niveau national. Toutefois, la présence de ces sections dans les villes plus modestes facilite le recrutement (qui se fait sur place) de serveuses et favorise l'éloignement des grandes métropoles ainsi que l'isolement de certaines villes. Ces facteurs auraient pu être un frein pour le mouvement syndical.

De plus certains restaurants où les conditions de travail sont particulièrement dures ne se trouvent pas dans les grandes villes mais plutôt en périphérie de celles-ci. Dans les années 1940 et 1950, les serveuses syndiquées représentaient presque un quart du corps de métier au niveau national. Dans les bastions syndicaux de San Francisco, Detroit et New-York, une majorité de serveuses étaient sous contrat syndical. Ce succès est dû à des facteurs spécifiques au métier de serveuses.

Encadré : Extrait d'entretien de Gina sur le travail de serveuse dans un restaurant syndiqué.

L.M: That's awesome uhm why did you get in the restaurant industry in the first place?

Gina: I was a teenager when I had my baby so I hadn't gone to college and I was single pretty quickly when she was about three months old. I was single and I was offered the opportunity in California by a friend she said that this restaurant just opened up its brand new. It's a union it'll be fair wages and they're hiring you know that it just happened.

L.M: And uh how the how was the place you first worked in?

Gina: It was good, it was a union. And so, I learned, you know, how to be efficient and multitask and they provided a lot of structure about you know that there would be advancement and it was it was brand new it was a good experience.

L.M: And can you kind of elaborate in that can you like give me like a picture of how it was?

Gina: Well, it was some training before I walked in and there was uniforms provided and there was certainly guidance about how to move around stations and understand what kind of backup I could expect and what I needed to do for sure in certain time periods and how to be you know happy about and cheerful. It's important to not seem overwhelmed and so there was like you know like mental health support as well as the just the basic structure which really just serve me well as I went on. But it was never like that again it was never that kind of building block. This is the best way to do it for you and for your customers and for us and for making money you know I never ever got that kind of training anyplace else.

L.M: Uh can you talk to me a little bit about those other experiences as a waitress?

Gina: Well it's certainly something you can take with you anywhere. It's like you know you always need it and I when I left California I moved to Colorado I was really very fortunate to move into a beautiful town that had a beautiful lodge. And I worked in the dining room. That was nice enough that I only had to work one day a week. I made enough money to live on because the menu was expensive and so their tips were really good and, but I had to do things that were more like... There was a duck that was served flaming you know, and I had to flame it at the table and then I had to like wrap up orange and linen put it out. I mean so it was very elegant and expensive and that was again a good experience for me but there was also times when I worked in restaurants that were just like coffee shops. You know there was where I had to work early and that was lucky for me again when Heather (*sa fille*) was old enough to be in school if I could work during the hours that she was in school : start early in the morning and be off by 3:00 o'clock in the afternoon. That was it was perfect so yeah ... It fit for me even though the money wasn't always that good. I've been in situations where it was just support and I never ... We were never hungry, I never had the lights turned out, I never worried that I wasn't gonna be able to pay the rent, I always was able to make enough of a living but sometimes it was easier than others.

Les serveuses ont su faire alliance avec d'autres syndicats d'autres secteurs (comme les chauffeurs routiers) . Elles ont su naviguer et négocier afin d'être moins vulnérables et tirer profit de la lutte syndicale. Ces différentes alliances ont permis l'avancée du mouvement syndical, traduisant alors l'amélioration des conditions de travail pour ces femmes. Au cours de mon enquête, j'ai eu la possibilité de discuter avec Gina, une serveuse retraitée de soixante-dix ans. Elle a connu des restaurants où il y avait un syndicat fort. Elle m'a parlé de son expérience et de ses conditions de travail :

« C'était bien, c'était avec un syndicat donc j'ai appris à être efficace et à faire plusieurs choses à la fois et ils [les managers du *diner*] m'ont donné des structures pour apprendre ».

Elle décrit une réalité que je n'ai pas retrouvée dans les autres témoignages :

« Ils [*les managers*] nous donnaient les structures pour que l'on sache à quoi s'attendre, que l'on ait des pauses, que l'on débauche à l'heure, que l'on s'entraide entre collègues, qu'il y aurait des temps pour manger. Mais que l'on aurait jamais à s'inquiéter du harcèlement sexuel, qu'il y avait quelqu'un à qui je pouvais parler si quoi que ce soit me mettait mal à l'aise. C'était un environnement de travail juste où l'on pouvait évoluer, où on allait pas juste être une serveuse. Et un endroit où on était en sécurité, où on ne pouvait pas te virer. Oui, un endroit beaucoup plus structuré que tous ce que j'ai connu depuis » (Gina 2022).

1.4. Le déclin syndical (de 1950 à nos jours).

Dans cette dernière partie, nous verrons les raisons pour lesquelles le mouvement syndical des serveuses a décliné et comment ce déclin a entraîné une perte de stabilité et de sécurité chez les serveuses américaines. Réduisant les droits syndicaux acquis, il accroît l'incertitude chez elles. De manière générale, les mouvements syndicaux ouvriers ont décliné après la seconde Guerre mondiale. Ces raisons sont de deux ordres : de nature exogène et de nature endogène, propre à leur mouvement. Les raisons extérieures sont communes à d'autres syndicats du fait du vote et de la mise en place de lois régressives (que nous détaillerons plus loin). Les raisons de nature endogènes se trouvent à l'intersection des conflits générationnels et de classes. Les anciennes serveuses ne comprenaient pas pourquoi les jeunes générations ne désiraient pas faire carrière dans le milieu de la restauration. La montée de l'individualisme remet en cause l'idée même de lutte collective. De plus, « l'appât du gain individuel » engendré par le système du pourboire peut être considéré comme une raison de désintérêt du mouvement syndical. Cependant, un renouveau apparaît aujourd'hui aux États-Unis. Ce regain apporte de nouvelles possibilités au mouvement des serveuses. Un mouvement qui n'est pas syndical, dans le sens historique du terme, mais dans lequel on retrouve les mêmes logiques. Le dernier graphique (Annexe 3) montre l'évolution du syndicalisme aux États-Unis de 1930 à 2010. On peut y voir une nette baisse de l'adhésion aux syndicats (ouvriers) après 1947, date clef du mouvement syndical aux États-Unis puisque c'est le passage de la loi Taft-Hartley.

Le président démocrate Harry S. Truman en 1946, au cours de la grève du rail, avait déjà « réclamé une loi lui permettant de briser toute grève qu'il estimerait affecter de façon vitale l'économie nationale » (Guérin 1977). La victoire des républicains en 1946 au Congrès, facilite l'entrée en vigueur de la loi, promulguée le 23 juin 1947. Cette loi, dans un premier temps, met les syndicats sous tutelle. Cette mise sous tutelle les oblige à donner un grand nombre d'informations sur leurs statuts, leurs adhérents etc. sous peine de n'être pas reconnue ou pire de devoir payer des amendes s'ils ne respectent pas l'une des clauses. Dans un second temps, la loi met à mal le droit de grève. Des préavis intenable sont imposés aux syndicats sous peine, encore une fois, de lourdes sanctions. Par exemple, un préavis de soixante jours est exigé avant

chaque grève. Les grèves de solidarité et les grèves dites sauvages sont interdites. La loi donne un pouvoir très grand aux employeurs qui peuvent désormais, une fois par an, « entamer une procédure en vue de contester le droit acquis par un syndicat de représenter leurs ouvriers » (Guérin 1977). De plus, la liberté d'expression des syndicats est mise à mal. En somme, la loi Taft-Hartley est profondément anti-ouvrière et antisyndicale. Selon l'expression de Daniel Guérin, « elle enfermait les syndicats dans une camisole de force » (Guérin 1977). Ces mesures, qui touchent en premier lieu les industries, mettent à mal les syndicats de serveuses. En effet, les piquets de grève, les *closed shops* sont des stratégies très répandues chez les syndicats de serveuses et très efficaces.

Le pouvoir et l'influence des syndicats a décliné de manière générale à partir du passage de la loi Taft-Harley de 1947 (droit de grève limité, « *closed shop* », serment des dirigeants syndicaux...etc.) (Rosenthal 1951). Cette loi régressive a entraîné des réactions politiques violentes à l'encontre des syndicats. Rick Fantasia et Kim Voss, dans un ouvrage intitulé *Des Syndicats Domestiqués : Répression Patronale et Résistance Syndicale aux États-Unis*, parle des effets désastreux de cette loi sur les syndicats américains (Fantasia et Voss 2002). Dans le cas des serveuses, les tentatives à travers la syndicalisation de contrer les incertitudes liées à leurs professions sont avortées par le passage de la loi Taft Hartley. Aujourd'hui, mon terrain m'a montré les conséquences encore visibles du recul syndical : la difficulté d'augmenter les salaires (et de ne pas dépendre des pourboires) (chapitre 3) et l'incertitude dans laquelle les serveuses vivent. Les tentatives, à travers les syndicats, de lutte contre les incertitudes de la profession ont été mises à mal par l'adoption de la loi.

Plusieurs autres facteurs expliquent le déclin des syndicats de manière générale. Ces derniers sont exposés dans l'article *What Has Happened to the US Labor Movement? Union Decline and Renewal*. D'après Dan et Mary-Ann Clawson ces facteurs sont de nature démographique, économique et politique. En effet, la puissance des syndicats était intrinsèquement liée à la ville, les industries étant situées dans leurs centres. De plus, la proximité des travailleurs syndiqués, permise par la ville, facilitait non seulement la communication mais aussi les actions collectives. Comme l'exprime

Gordon Colin, l'idée d'une solidarité locale dépend en grande partie de la croissance des villes.

Lorsque les villes perdent de leur influence au cours de la seconde moitié du XXe siècle, les syndicats perdent également de leur influence. Le développement d'une économie globale a joué un rôle important dans la baisse de l'adhésion aux syndicats. Avec la montée en puissance de L'Organisation Mondiale de Commerce (OMC), la réduction des droits de douane (Uruguay Gate), les produits et les services traversent plus facilement les frontières avec pour conséquence la baisse du prix de nombre de produits. Pour rester concurrentielles, les entreprises américaines baissent le coût de la main d'œuvre. On pourrait imaginer que cela aurait favorisé les luttes des travailleurs. Cependant, c'est l'inverse qui se produit car la montée du chômage entraîne une chute de la syndicalisation qui s'explique par le moins grand nombre de travailleurs et par la crainte de licenciement pour les employé.e.s restantes. De ce fait, les entreprises peuvent disposer des employé.e.s qui sont acculés à devoir trouver du travail pour survivre ; ce qui fait perdre aux syndicats un moyen de pression.

Les Clawsons, des universitaires américains travaillant sur le syndicalisme, montrent que la mondialisation a ensuite, également, entraîné le déclin des syndicats aux États-Unis :

« Le système judiciaire américain crée des conditions extrêmement défavorables pour s'organiser et manifester, mais ce cadre est renforcé dans le contexte des changements des années 1970 au cours desquelles une offensive capitaliste impliquait une mobilisation politique et une hostilité sans fin contre les syndicats (Clawson et Clawson 1999). Ceci dans un contexte de changement économique complexe, généralement appelé « mondialisation », qui inclue un discours néolibéral hégémonique et le triomphe idéologique du marché surpassant les autres formes d'activités structurantes » (Clawson et Clawson 1999).

De fait, avec l'avancée et le développement du libéralisme et de la mondialisation, le mouvement syndical a décliné. De plus, la disparition partielle de la catégorie d'employé.e (*employee*) a remis en cause le principe syndical (Vinel 2013). Vinel dit que le *backlash* conservateur a redéfini le rapport entre employeur et employé.e (entre les années 30 et 70) autour de l'adage « *no man can serve two masters* » (« Aucun homme ne peut servir deux maîtres »). Cet adage venait à l'encontre de l'idée de lutte collective (puisque centrée sur l'individualisme : « Je suis mon propre patron ». Cette

remise en question revient sur l'idée développée plus haut : en devenant son propre chef (en gagnant en autonomie), l'employé se crée des restrictions et perd une partie de son autonomie. Cependant, dans cette perspective, il ne peut « s'en prendre qu'à lui-même » s'il est exploité. Il est plus vulnérable et de fait ses incertitudes augmentent. D'autre part, d'après les Clawson, la fragmentation du marché du travail, résultant de la mondialisation, est à mettre en cause. La fragmentation implique ici que les serveuses n'assurent plus une continuité de tâches, qui vont de prendre la commande à la servir, puis à encaisser le client. Là, ces trois tâches peuvent être effectuées par trois personnes distinctes. Les serveuses deviennent alors les maillons interchangeables d'une chaîne de production. Cette fragmentation a entraîné une montée de la compétition entre les travailleurs. La stratégie du « diviser pour mieux régner » est apportée par la mondialisation sans que les employeurs n'aient à faire quoi que ce soit. Un esprit de concurrence féroce apparaît alors. Ces raisons économiques et politiques ont donné plus de pouvoir aux employeurs. Ces derniers ont, de ce fait, lancé des politiques plus agressives envers les syndicats.

Le secteur des serveuses est particulièrement touché. La loi Taft Hartley (1947) a été néfaste pour les syndicats. Mais son extension en 1955 aux hôtels et restaurants, précédemment épargnés, met aussi les syndicats de serveuses en difficulté puisque freinés dans la possibilité d'avoir la main mise sur leurs conditions de travail. Cette perte d'autonomie entraîne une augmentation des incertitudes concernant la profession.

Cette extension de 1955, restreignant le contrôle des syndicats sur la main d'œuvre, est plus important encore pour les organisations de serveuses. Les syndicats dits *gender specific* (pour ce qui concerne les serveuses, il s'agit de groupements uniquement féminins et qui se sont en grande partie construits sur l'idée de *sex-separated*), devront même faire face à des poursuites judiciaires à partir des années 70. La place importante de HERE dans la lutte syndicale est remise en question.

De plus, une autre loi américaine, le *Labor Management Reporting and Disclosure Act* de 1959 (aussi appelé "LMRDA" ou le "Landrum-Griffin Act"), régula au niveau du travail les affaires internes des syndicats et leur relation avec les employeurs.

Encadré : Texte extrait de la NLRB.

After passage of the Taft-Hartley Act, the number of union victories in NLRB-conducted elections declined. During the 12-year administration of the Wagner Act, unions won victories in over 80 percent of elections. But in that first year after passage of the Taft-Hartley Act, unions only won around 70 percent of the representation elections conducted by the agency.

During the middle and late 1950's, the labor movement was under intense Congressional scrutiny for corruption, racketeering, and other misconduct. By 1959, Congress concluded that further reforms were needed to address gaps in both the Wagner Act and the Taft-Hartley Act. In the fall of 1959, President Dwight Eisenhower signed into law the new Labor-Management Reporting and Disclosure Act (Landrum- Griffin Act) that amended Taft-Hartley so that:

- State courts and state labor relations boards were given jurisdiction over cases declined by the Board under its jurisdictional standards.
- Secondary boycott prohibitions were tightened and hot cargo agreements (under which employers committed themselves in advance to boycott any other employer involved in a dispute with the union) were outlawed.
- A new unfair labor practice made it unlawful for a union to picket for recognition or organizational purposes in certain circumstances.
- Pre-hire and seven-day union shop contracts were legalized for the construction industry.
- Permanently replaced economic strikers were given the right to vote in representation elections within one year of the beginning of the strike.
- The non-Communist affidavit provisions were repealed.
- The Board was authorized to delegate most of its authority to define bargaining units and to direct elections to its regional directors, subject to discretionary review.
- Other parts of the new law established a code of conduct guaranteeing certain rights to union members within their union, and imposed reporting requirements on unions, union officers, employers, and consultants. These provisions were assigned for administration to the Department of Labor. Thus,

the Landrum-Griffin Act protected employees' union membership rights from unfair practices by unions, while the National Labor Relations Act protected employee rights from unfair practices by employers or unions.

(« 1959 Landrum-Griffin Act | National Labor Relations Board », s. d.)

Le problème de cette loi, pour les serveuses, est la perte d'autonomie qu'elle provoque. Celle-ci va à l'encontre d'un des piliers central de ces organisations : la possibilité de s'autogérer sans l'aide d'une autorité supérieure grâce aux syndicats séparés (par genre). Cette remise en question d'indépendance des syndicats de serveuses les rend plus vulnérable face à leurs employeurs.

À partir des années 1950, l'explosion du tertiaire, aux États-Unis change drastiquement la nature du travail de serveuse. En effet, comme nous l'avons vu, les années 1950 marquent le début de la société de consommation et avec elle l'émergence de la publicité. Les familles américaines, influencées par celle-ci, voient dans le fait de manger à l'extérieur une forme d'accomplissement : ce qui entraîne l'explosion des lieux de restauration rapide. L'industrie de la restauration est en pleine expansion et on voit apparaître des grandes chaînes de restauration. Dans ce type de structures, le besoin d'un réel savoir-faire est réduit et de ce fait, le personnel est interchangeable et donc, remplaçable. L'exemple type est McDonald qui est apparue en 1952.

« Cependant, peut-être que le changement structurel le plus significatif fut la transformation des propriétaires indépendants en grandes chaînes sous contrôle de conglomérats nationaux ou internationaux. En 1931, moins de 3 % des restaurants du pays étaient tenus par des chaînes ; dans les années 80, McDonald, seul, rassemblait 17% de la fréquentation totale des restaurants » (Cobble 1991).

L'apparition de ces grandes chaînes marque un changement structurel important dans l'industrie de la restauration. Le passage de propriétaires indépendants, qui dirigeaient de petits établissements, à des grandes chaînes pilotées par des conglomérats change aussi drastiquement le pouvoir des syndicats. En effet, il semble logique qu'il soit plus facile d'exercer une influence sur le patron d'une structure indépendante que sur le PDG de McDonald. Cette nouvelle réalité handicape les organisations qui ne parviennent pas à se coordonner face à ces géants de l'industrie. Ces grandes chaînes

sont des lieux de non-syndicalisation. Ce sont presque des lieux de non-droits pour les employés. Le terme employé par Cobble est intéressant lorsque l'on pense à la rapidité avec laquelle l'industrie de la restauration s'est développée. Elle utilise le mot *dizzying* qui veut dire *vertigineux* et qui exprime bien cette idée d'expansion trop rapide. Les syndicalistes n'ont pas réussi à s'adapter, ni à conserver la fidélité de leurs adhérents.

La nouvelle génération de serveuses ne travaille plus à temps plein mais à mi-temps. En 1940, le pourcentage de serveuses qui travaillent à plein temps est de 79%, en 1960 il descend à 52 % et en 1970 il n'est plus que de 37%. Les serveuses qui travaillent à mi-temps sont de 21% en 1940, de 48% en 1960 et de 63% en 1970 (« U.S. Census Bureau » 2024). Cela change également le rapport qu'elles entretiennent avec leur travail. En effet, leur engagement est moins fort du fait de leur présence moindre. Le métier de serveuse ne représente plus une carrière, mais simplement un métier de subsistance ou bien alors un complément d'activité. De ce fait, elles sont souvent inexpérimentées donc malléables, peu familiarisées avec les syndicats et avec les notions de protection sociale.

De plus, elles n'attachent que peu d'importance à ce métier et à l'idée de collectif. Cette perte d'intérêt pour le collectif est intimement liée à l'avancée des valeurs du capitalisme libéral qui va souvent de pair avec une montée de l'individualisme. L'essor de la société de consommation est une des causes du désintérêt du collectif, l'explosion du tertiaire étant concomitante avec la chute du syndicalisme, comme on l'a vu précédemment. Les deux réalités sont intrinsèquement liées. Comme l'exprime Cobble, il y a « rupture » entre les serveuses de métier avec de réelles volontés activistes et les serveuses qui entrent dans l'industrie après la Seconde Guerre mondiale, moins intéressées par la lutte et l'idée de collectif.

Les conflits de génération ont eu pour conséquences la fin du système des syndicats séparés par sexes : c'est la fin des *sex-separated unions*. Au niveau syndical, lorsque les intérêts du métier entraînent en conflit avec ceux de la classe ou du genre, bien souvent le métier prévalait. De fait, lorsque la nature du travail a changé, les intérêts autour de ce métier ont aussi changé, voire disparu. De plus, la place de l'employeur a aussi évolué. Après la Seconde Guerre mondiale, il détient plus de pouvoir et c'est de plus en plus lui qui paie l'assurance maladie de ses employés. Donc, le besoin d'un syndicat paraît, à première vue, moindre. Les mouvements syndicaux des serveuses

s'amenuisent peu à peu jusqu'à réapparaître, aujourd'hui, sous de nouvelles formes. Dans ce dernier point je vais tenter de voir comment une résurgence apparaît, ce qu'elle emprunte des stratégies des anciens syndicats et ce qu'elle a de nouveau aussi bien au niveau symbolique que politique.

Aujourd'hui, aux États-Unis, on peut assister à une résurgence de mouvements sociaux et particulièrement syndicaux (Kesselman et Sauviat 2017). La plus grande organisation syndicale des États-Unis, la American Federation of Labor et la Congress of Industrial Organizations (l'AFL-CIO) cherche aujourd'hui à relancer le mouvement syndical.

« La Nouvelle Voix de la AFL-CIO (...) cherche à renverser les habitudes et à transformer le mouvement ouvrier. Des stratégies d'organisation innovantes, centrées sur l'utilisation de tactiques transforment le mouvement syndical. Des variantes incluent la construction de syndicats, l'organisation des migrants, des approches féministes, des organisations à l'échelle d'un métier non lié au National Labor Relations Board. (Clawson et Clawson 1999).

Pour cette recherche, je vais me pencher sur l'association non gouvernementale ROC United sigle non développé car c'est avec elle que j'ai eu des contacts. J'ai pu, depuis 2019, m'entretenir avec des membres (salarié.e.s et employé.e.s de la restauration). ROC United est une association créée en 2001 par Saru Jayaraman et Fekkak Mamdouh. Quelques mots sur Saru Jayaraman semblent nécessaires. Cette femme est une universitaire qui dirige le « Food Department » à Berkeley.

L'association a été fondée pour offrir une aide aux gens qui travaillaient dans les restaurants du World Trade Center et qui, après le drame des attentats de 2001, se sont retrouvés sans emploi. ROC comme association a des implantations locales (*grassroots organization*).

L'universitaire Marnie Brady parle de l'histoire de ROC United :

« ROC-NY apparaît en 2001 à la suite d'un des moments les plus sombres de l'histoire de New York et du pays. Parmi les victimes du 11 septembre il y avait soixante-treize syndiqué.e.s des *Fenêtres du Monde*, le restaurant de l'étage supérieur de la tour nord du World Trade Center » (Milkman et Ott 2014).

Ou plus loin dans le texte :

« Six mois après le 11 septembre, devant un paysage marqué par des lois contre l'immigration de masse, de crimes de haine et du PATRIOT Act, Jayaraman, issue d'une famille d'immigrants indiens et Mamdough, originaire du Maroc, fondèrent ROC-NY » (Milkman et Ott 2014).

Le Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism Act (USA Patriot Act) a été voté par le Congrès américain le 26 octobre 2001 afin de renforcer les pouvoirs des agences gouvernementales dans la lutte contre le terrorisme. Le texte soulève depuis son adoption de vives critiques de la part des associations de défense des Droits de l'Homme et de juristes, qui dénoncent des atteintes aux libertés. Les travailleurs de l'industrie de la restauration en situation irrégulière se trouvent de fait sous le coup de cette loi.

Face à ces lois répressives, l'association ROC s'est organisée. Elle retrouve des logiques d'organisation des anciens syndicats. Le rôle des *organizers* est majeur dans les mouvements de luttes sociales. Les *organizers* existaient déjà lors des premiers mouvements syndicaux (Kesselman et Sauviat 2017). Ils sont centraux car ils forment le lien majeur entre les travailleurs et l'association ou le syndicat. Le terme est spécifique aux États-Unis. L'universitaire Mathieu Hocquelet explique le travail des *organizers* :

« L'approche des *organizers* consiste à entrer en contact avec les employés, sur le lieu de travail ou à l'extérieur et à gagner leur confiance en discutant en tête à tête autour d'un repas avant de les inviter à assister à une première réunion au domicile d'un leader (employé membre de l'association) hors du lieu de travail (association communautaire, lieu de culte, domicile d'un employé). Dans chaque ville, les *organizers* se focalisent sur une dizaine d'établissements au potentiel de recrutement élevé et comptant les leaders les plus actifs et assidus » (Hocquelet 2017).

Catherine Barnett ajoute :

« Les gens (qui travaillent dans les services) viennent et s'entretiennent avec un *organizer* pour voir si c'est quelque chose qui a des conséquences légales. Nous les faisons venir et nous nous assurons qu'ils connaissent l'association et que nous leur donnons l'orientation, les informations et l'histoire de ROC. C'est une condition nécessaire pour faire partie de l'association » (Barnett 2018b).

Les *organizers* sont essentiels dans la campagne « *One Fair Wage* » lancée en 2014 par ROC United. Cette campagne a pour but de supprimer le « *sub minimum wage* » (salaire minimum) et de fournir un « *fair wage* », (un salaire juste) pour toutes les travailleuses et tous les travailleurs du secteur des services afin de lutter contre le harcèlement sexuel.

Cependant, ROC n'est pas seulement présent de manière exceptionnelle lors d'une campagne, l'association aide les gens au quotidien en offrant des séances d'orientation (*training programs*) afin que les travailleurs puissent accéder à une mobilité horizontale. Barnett me faisait part de ces programmes :

« Nous avons un programme de formation qui a été une source de beaucoup de plaisir et nous avons de nouvelles personnes qui veulent rentrer dans l'industrie. » ou encore « Ils veulent aussi améliorer leur travail. S'ils veulent rentrer dans un programme pour évoluer ils viennent à nous » (Barnett 2018b).

ROC aide les travailleurs sur le plan légal notamment à trouver du soutien et des conseils juridiques. L'association effectue donc un travail quotidien afin de soutenir et d'aider les employés de l'industrie des services et de lutter contre le sentiment d'incertitude.

2. Une sociologie du métier de serveuse : l'incertitude et l'insécurité comme élément fondamental du quotidien.

Après avoir brossé un panorama historique du métier de serveuse et des différentes luttes qui s'inscrivent dans cette histoire, nous allons maintenant aborder ces luttes et mettre à jour les réalités propres au quotidien des serveuses.

Tout d'abord, le restaurant est une entité spécifique qui possède son propre temps, ses coutumes et habitudes propres. Mon hypothèse est qu'il se joue en son sein des dynamiques particulières qui façonnent le quotidien et les conditions de travail des serveuses. Puis, j'étudierai l'histoire des *family restaurants* et leur rôle dans l'entrée des femmes dans l'industrie de la restauration. Ensuite, je m'intéresserai aux motivations croisées qui amènent les serveuses à choisir cette profession. Les notions de pluriactivités, de flexibilité et de temps seront centrales pour appréhender « la réalité du restaurant ».

Le restaurant, au sens large, est le lieu où évolue la serveuse. Il est le théâtre de son activité professionnelle. Le terme de « théâtre » n'est pas anodin, j'y reviendrai. De fait, il mérite que l'on réfléchisse à ses spécificités. Nous allons étudier plus en détail un type de restaurant propre aux États-Unis : le *diner*. Le sociologue William Whyte s'est demandé en quoi ces établissements diffèrent d'autres lieux de travail comme l'usine (Whyte 1948). Les *diners* possèdent des caractéristiques particulières qui les singularisent. Whyte les définit comme une « combinaison de production et de services ». Au contraire, une usine produit seulement, sans services, et un magasin sert sans produire. Le restaurant possède les deux fonctions : il confectionne des mets et les sert ensuite. De fait, des logiques de production et de service à la personne se mettent en place et s'entremêlent, la serveuse se trouvant au croisement, à la jonction de ces deux logiques. De plus, le restaurant vend des denrées périssables (nourriture et boissons). La notion de temps y est donc centrale, déclinée dans les moments d'urgence autour d'une expression comme « coup de feu », *rush* en anglais.

La particularité de ces établissements, d'après Whyte, repose sur « un ajustement délicat entre l'offre et la demande et une coordination habile entre la production et le service ». En effet, le restaurant doit avoir les denrées nécessaires pour nourrir les clients, et la serveuse doit s'assurer que les stocks de nourriture et de boissons soient toujours pleins. Si ce n'est pas le cas, elle se charge de les garnir (offre). Ensuite,

lorsque le client fait son choix (demande), elle doit apporter la commande jusqu'à la cuisine, où le plat sera confectionné (production). Enfin, elle sera chargée de le servir au client (service). À noter que ni les denrées servies, ni leur préparation ne sont sous son contrôle. Pourtant, si quoi que ce soit ne se passe pas bien (commande en retard ou mauvaise qualité des produits), elle sera la première à recevoir les critiques tant de la part des clients que de son patron.

La division du travail échappe elle aussi à son contrôle. En effet, c'est le manager ou le client qui donnent les ordres ; tout comme c'est la cuisine qui a le pouvoir, la mainmise sur ce qui est servi. La serveuse doit donc se plier au rythme du client, mais aussi à celui de la cuisine. Dans cette division du travail, elle se retrouve prise en étau ou en « sandwich » entre plusieurs entités (souvent représentées par des figures masculines). Dans ces processus de production/service, ces femmes n'ont ni pouvoir décisionnel, ni agentivité (*agency*), entendue ici comme la capacité d'agir, d'avoir un pouvoir d'action. Davinda, jeune femme d'origine indienne, me faisait part de son bonheur de n'être aujourd'hui non plus serveuse mais barmaid :

« J'aime beaucoup plus être barmaid [*que serveuse*]. Les gens sont beaucoup plus gentils avec leur barmaid qu'avec leur serveuse parce qu'ils veulent leur verre [*qui est concocté et servi par la barmaid*] et qu'ils savent que la serveuse ne fait pas leur nourriture [*qui est faite par la cuisine*] (...) Je pense que c'est un poste beaucoup plus respecté et bizarrement les gens te traitent moins « comme de la merde ». »

L. : « Et tu penses que c'est dû à quoi ? »

Davinda : « Je pense que c'est en grande partie dû au fait que les gens te voient faire leur verre. Ils peuvent voir la technicité qu'il y a derrière. Je pense que quand quelqu'un te voit faire quelque chose et qu'il sait que c'est de bonne qualité et que c'est bien fait, intrinsèquement ils ont une forme de respect. Y'a aussi que les gens veulent leur verre et qui du coup seront plus gentils avec toi pour pas que tu traînes à leur faire. Au contraire, quand t'es serveuse, ils [*les clients*] ne voient pas comment leur nourriture est faite, ils ne voient pas le travail derrière, donc je suppose que c'est plus facile pour eux de se dire que ça tombe du ciel. »

La serveuse doit faire le lien, le pont entre deux réalités distinctes (celle des clients et celle de la cuisine), ces deux réalités n'ayant la plupart du temps aucun contact l'une avec l'autre. Elle se retrouve prise entre deux mondes (celui des consommateurs et celui de l'équipe). Elle peut sembler, à première vue, un simple relais entre la

commande et l'arrivée du plat puisqu'elle ne décide ni des plats servis, ni de la façon de les confectionner.

Dans un premier temps, je vais expliquer pourquoi mon sujet se centre sur les femmes dans le milieu de la restauration. Ce métier de service aux US est très genré. On y compte une majorité de femmes (aujourd'hui 70%). De fait, il sera question « d'employé.e.s », mais l'attention sera portée sur les femmes serveuses.

De plus, pour beaucoup d'entre elles, ce métier est un premier emploi (introduction dans la vie professionnelle). Lors de mon séjour aux États-Unis, en 2019, où j'étais étudiante à l'université, j'ai eu l'occasion de m'entretenir avec de nombreuses femmes. L'université de *Smith College*, à Northampton dans le Massachusetts, est une faculté de femmes, un « women's college ». J'ai eu la possibilité d'échanger avec des personnes venant de différents milieux sociaux et la grande majorité m'ont affirmé que leur tout premier emploi avait été celui de serveuse. Cette tendance s'est confirmée au fur et à mesure de l'année. Les femmes que je rencontrais, à l'intérieur et à l'extérieur de l'Université, avait eu au moins une expérience dans le monde de la restauration durant leur jeunesse. En effet, il est fréquent aux États-Unis que, dès l'adolescence, les jeunes gens occupent un emploi à mi-temps. Une professeure de *Smith* me confiait que cette première expérience avait influencé son rapport au travail durant de nombreuses années, la conditionnant à s'attendre à des conditions de travail médiocres et à un salaire inférieur à celui auquel elle pouvait légitimement prétendre. Néanmoins, nous allons voir dans ce chapitre que les serveuses ne sont pas de simples « victimes » d'une profession qu'elles subissent.

Mais quelles sont les différentes motivations qui les poussent à intégrer le milieu de la restauration ? Et comment négocient-elles et s'arrangent-elles des réalités particulières de leur métier ?

2.2. Des motivations entremêlées : entre raisons pratiques et raisons symboliques :
Servir pour survivre.

Dakota, jeune femme blanche d'une trentaine d'années, raconte l'histoire de sa grand-mère, serveuse dans les années 1970 :

« C'est un peu mon impression que servir c'était un moyen de survivre, ce qui est je pense très courant. Elle a eu ma mère très jeune, elle avait dix-neuf ans, et je sais qu'elle a dû quitter le père. Donc, elle était très jeune, avait un bébé et avait pas mal bougé. Parce que je crois qu'elle vivait près de sa famille et qu'elle a décidé de partir. Et elle a fini ici à Bandon [*ville de l'ouest des États-Unis*] et elle a été serveuse pendant longtemps. On en a parlé récemment. Elle avait quarante ans quand je suis née [*Dakota*] donc ça a accéléré son retour à la fac pour devenir professeure des écoles [*et aidé à subvenir aux besoins de Dakota*] » (Dakota 2022).

Le récit de la vie de « Nana » (Gina de son prénom) témoigne d'une nécessité de revenus rapides pour subvenir aux besoins de son enfant. La grand-mère de Dakota a dû se construire avec un enfant à charge, sans diplôme ni soutien extérieur (qu'il s'agisse d'un potentiel conjoint ou de sa famille). Elle a donc dû subvenir seule à ses besoins. Son histoire montre la capacité d'adaptation et d'abnégation de certaines serveuses. Nana a négocié avec un quotidien difficile pour les mères célibataires. Elle a fait ce qu'il fallait pour survivre. Ce récit va à l'encontre de la représentation de la serveuse qui considère sa profession comme un passe-temps et qui le prend à la légère. Pour « Nana », l'industrie de la restauration a été une porte de sortie vers l'indépendance financière. Plus tard, elle rencontrera son futur mari pendant un service et reprendra des études.

De la même façon, sa fille Heather, m'explique que lorsqu'elle-même avait été mère :

« J'ai recommencé à servir, parce qu'en tant que serveuse je gagnais plus de sous que dans n'importe quel autre secteur pour les personnes comme moi, tu sais, sans diplôme (d'ouvrier qualifié ou de commerce) » (Heather 2021).

Logan décrit le même phénomène :

« Le truc c'est que c'est le moment où les femmes recherchent une seconde source de revenus : quand elles commencent à fonder une famille ou un truc dans le genre » (2022a).

Darya (*jeune migrante, vivant dans le Queens*) décrit une situation différente mais qui relève aussi de la nécessité de revenus lorsque l'on est migrant et que l'on n'a pas de « contacts ». Darya est célibataire. Sa mère est restée dans son pays d'origine et son père est décédé en 2019.

« Comme je suis immigrante et que j'suis arrivée ici [à *New-York*] en 2015, tu sais pas trop quel travail t'intéresse (...) Donc le restaurant c'est une bonne opportunité pour commencer, pour avoir un travail et être payée. Comme tu as des factures, le gaz et tout... Oui le restaurant c'est une bonne opportunité pour les nouveaux arrivants pour gagner un peu d'argent ».

Juanita (*afro-américaine*), décrit son expérience dans ce métier de manière très positive. Lors de notre entretien, je lui ai demandé de me parler de son environnement familial. Elle a d'abord refusé. J'ai rapidement changé de sujet, sentant que celui-ci était sensible et que je risquais la heurter. Puis, après une demi-heure de discussion, je lui ai demandé comment elle était entrée dans l'industrie de la restauration. Elle m'a expliqué qu'elle était originaire de Harlem (quartier plutôt défavorisé de *New-York*). Elle était sans domicile fixe. Elle avait fui sa famille et vivait dans un refuge. Un ami lui a parlé d'une place dans son établissement. Elle m'a narré sa détresse et son besoin d'avoir des revenus rapidement. Elle a pu se faire embaucher aussitôt, grâce à son emploi, et a pu quitter le refuge et devenir indépendante. Les circonstances de son entrée dans cette industrie peuvent expliquer la raison pour laquelle elle parle avec autant de plaisir de son expérience qui a représenté pour elle une chance de s'en sortir. Aujourd'hui, elle a quitté ce travail pour se consacrer à sa passion : la musique. Cependant, elle garde un souvenir attendri de son temps passé dans la restauration. Lorsqu'elle se rappelait les anecdotes, elle souriait constamment et avait l'air émue. Elle parlait avec beaucoup d'emphase en répétant à quel point son expérience avait été positive.

Logan (*blanche new-yorkaise*), ne parlait pas avec autant de plaisir de ladite expérience. Mais comme Juanita ce sont des raisons matérielles qui l'ont poussée à intégrer ce milieu. Lorsque je lui ai demandé pour quelles raisons elle était devenue serveuse, elle a répondu : « La nécessité en majeure partie. J'ai déménagé de chez mes parents à 17 ans (...) Je suis devenue serveuse pour pouvoir assurer mon école et mon style de vie » (2022a).

Enfin, les serveuses avec lesquelles je me suis entretenue et qui avaient quitté ce travail ne rejettent pas l'idée de refaire un jour ce métier si besoin. Dakota, qui avait abandonné ce travail quelques années avant la pandémie, avait repris un emploi de serveuse lors de notre entretien. Devant la perte de son emploi (elle était institutrice dans une école primaire) et la nécessité d'un salaire, elle avait déménagé de New-York et avait repris un travail (de serveuse) dans la ville où elle avait grandi (Bandon). Ce dernier point (du retour au métier) est à documenter et sera abordé plus précisément plus loin (voir chapitre sur le corps).

La facilité et la rapidité pour se faire embaucher sont l'une des raisons qui amènent les serveuses à choisir cette profession. Darya témoignait qu'en général il fallait juste aller dans le restaurant et demander si l'établissement recrutait. C'était le cas pour elle, et elle a obtenu son premier emploi seulement une semaine après son arrivée aux États-Unis. Ensuite, après un entretien rapide et quelques jours de training (formation sommaire), la serveuse est prête à commencer. Le manque de formation est d'ailleurs un sujet de colère chez certaines d'entre elles qui ne se considèrent pas assez formées pour assurer un service. Ici encore, la capacité d'adaptation à un environnement nouveau avec ses codes propres est une compétence mise en avant par nombre de serveuses.

Ella témoigne :

« Je cherchais désespérément un taf en août parce que je me suis rendue compte très vite que New-York était une ville où l'argent disparaissait tout de suite et donc je me suis dit « Putain du coup il faut que je me trouve un taf » et ça a été très facile parce qu'Annie (collègue de Ella au restaurant) m'a juste dit « Bah écoute je te donne le mail de ma manager et elle va te proposer un entretien ». Et puis voilà ça a été très facile j'ai juste rencontré la manager en septembre, on a fait un entretien où juste elle me parlait de ma vie (...) je pensais que j'avais besoin d'expérience en tant que serveuse mais au final pas du tout » (Ella 2021).

De la même manière, lorsque je cherchais du travail j'ai contacté par téléphone le gérant de la brasserie parisienne qui m'a proposé un café pour parler du travail. J'ai commencé le lendemain soir. Cependant, la facilité à se faire embaucher ne garantit pas la pérennité de l'emploi. Du fait du système de l'At-will employment (l'emploi à discrétion), les serveuses peuvent rapidement se faire licencier. Nous

reviendrons sur ce système plus en loin. L'encadré qui suit montre la facilité à se faire employer, comme à se faire licencier et les ruses nécessaires afin d'acquérir des compétences.

Encadré: Extrait de l'entretien avec Merica où elle décrit ses premières expériences dans la restauration.

L.M: And how did you like first got into the industry like I know why but how?

Merica: So, I got fired from a ton of jobs when I first moved to the city. I lied to get jobs. I've caught my first job because I lied and then they found out that I didn't know what I was doing, and I got fired. And then I got hired at that shitty brunch place and I kind of weaseled my way to like kind of backing and then I got fired because I realized I know what I was talking about but each job that I got fired from my learned a little bit. And then I got my New York experience, so I wasn't on the night I got this job at this kind of famous bar because I lied. I just lied and then they found out on the job that I didn't know what I was doing but I was already... They just gave me the shitty shifts that like shift everything around, but they didn't fire me. And then because I was bartending, there was a famous restaurant on the corner called Crew and through music (I knew one of the cooks there) and I got the job there and then I got fired from there because I realized that I didn't know I could do fine dining, but I learned. And then by then I had enough like ...I said I would work under my belt that when I got the job at Marlo, I knew the manager. I went to college with him, but I was also able to say I worked at Crew which the owners loved. So, yeah it was like that like I literally probably got fired from five jobs for not knowing what I was doing and lying to get the job.

Note: On peut voir à travers le langage vulgaire de Merica, la violence qui se dégage de ses différentes expériences (se faire licencier).

L'inutilité de documents officiels pour intégrer le milieu de la restauration peut être perçu comme un avantage car il permet de trouver du travail rapidement. Cependant, il peut aussi être une source d'incertitude et d'insécurité car l'employé.e n'est protégé.e par aucune loi. Il n'est pas nécessaire d'avoir de green card « titre de séjour », ni d'autres papiers officiels des États-Unis (Chauvin 2010). Juanita et Artemis n'en possédaient pas lorsqu'elles ont émigré d'Amérique du Sud et ont intégré le monde de

la restauration. C'est aussi l'une des raisons qui a poussé Darya à faire ce métier : « Parce que des fois t'as pas besoin de papiers pour travailler dans le restaurant. » De plus, lors de mon séjour à New-York alors que j'étais assise dans un *diner*, j'ai demandé à l'un des serveurs comment les choses se déroulaient pour se faire embaucher ? Il m'a répondu qu'il suffisait de remplir un formulaire qu'il était prêt à m'apporter. Je lui ai dit que je n'étais pas américaine et sa réponse fut sans équivoque : « Who cares ? » « On s'en fiche ! ». À noter que cet établissement ne recherchait que des serveuses (*Waitresses wanted !*), pas d'hommes. Ici, le genre a donc son importance dans la sélection des employé.e.s. Nous reviendrons sur cet exemple plus tard. D'après une *organizer* (personne chargée du recrutement dans les syndicats) de ROC United plus de soixante pour cent des travailleurs de la restauration à New-York, sont issus de l'immigration (Jackson 2021). Nombre d'employées ne sont pas déclarées et n'ont souvent pas de papiers. De ce fait, il est très compliqué de les recenser. Krishnendu Ray, professeur à l'université de New-York University (NYU) déclare que les quartiers les plus touchés économiquement par la crise Covid 19 étaient le Bronx et le Queens qui abritent le plus fort taux de personnes immigrés et/ou sans papiers de la ville : 13 à 15% des habitants en âge de travailler de ces deux zones sont employés dans la restauration (Ray 2020).

De plus, nous l'avons vu, aucun diplôme n'est nécessaire, encore aujourd'hui, la plupart des serveuses (déclarées) ne sont pas diplômées

La possibilité d'obtenir de l'argent de manière régulière et rapide est l'une des raisons principales de l'entrée dans le milieu de la restauration. L'un des premiers arguments de mes enquêtées pour entrer et rester dans cette industrie étaient l'idée de *fast money* (d'argent rapide). Lorsque Gina, la grand-mère de Dakota, a quitté ce métier pour un travail « plus traditionnel », elle a particulièrement souffert de ne plus avoir d'argent (de cash) chaque jour en débauchant. Elle m'a parlé d'un « ajustement » qui a été difficile les premiers mois. De la même manière, Darya (jeune migrante célibataire, vivant dans le Queens,) me disait que pour les nouveaux arrivants sur le territoire, le restaurant était un bon moyen pour payer les factures rapidement. De plus, lorsque je lui demande ce qu'elle aime dans ce métier, elle répond : « Il y a les pourboires qui fait que tous les jours tu repars avec de l'argent. Et puis chaque semaine tu es payée, donc tu as constamment de l'argent qui rentre » (2021c).

L'attachement à ce caractère journalier du salaire (« au jour la journée » comme le définissait de manière négative Castel) peut se manifester par un *ethos du cash*. On éprouve un plaisir dans le fait d'avoir de l'argent instantanément et « sur soi ». Ce plaisir peut s'expliquer par la relation directe entre travail et gain. La serveuse reçoit le fruit de son travail de manière immédiate. C'est donc peut-être un moyen de matérialiser tout ce qu'elle donne (symboliquement et physiquement) dans son travail au patron et aux clients. Cela se traduit monétairement. Mais ce plaisir peut aussi être la conséquence d'une méfiance des institutions (notamment des banques). La plus grande partie du salaire de la serveuse partant dans les impôts, nous y reviendrons. L'argent obtenu après un service (les pourboires) étant en *cash*, il est tangible et leur revient intégralement. Enfin, ce plaisir peut être lié à une forme de rationalité, un *habitus*⁵ (compris dans le sens de mœurs, d'habitude de classe) populaire, pour une classe qui vit elle-même au jour le jour et qui subsiste grâce à un travail informel.

La barrière de la langue représente à la fois un atout, mais aussi une source d'incertitude pour les serveuses. Enfin, il est possible de se « débrouiller » sans parler anglais car il y a nombre de restaurants hispaniques dans les grandes villes ce qui peut aussi expliquer l'attrait pour New-York (ville multiculturelle). Dans certains quartiers, le fait de parler une langue différente de l'anglais peut même être un atout. Il peut créer une certaine proximité à la fois avec ses collègues, mais aussi avec les clients. Les quartiers de New-York sont peuplés par différentes « communautés ». La barrière de la langue (avec l'anglais) n'est donc pas dans un premier temps, un obstacle. On perçoit, ici, aussi la capacité d'adaptation de la serveuse à son environnement. Au vu de la diversité des établissements dans les métropoles, il lui est aussi possible d'exploiter une compétence (de langage) pour se faire engager. Elle tire profit d'une réalité (la barrière de la langue) qui aurait pu être perçue comme un obstacle. De la même manière, la collègue d'Ella, Annie crée une proximité avec les gens qui œuvrent dans les cuisines du restaurant où elle travaille car elle parle espagnol. Elle peut tirer avantage de ce lien, notamment dans les moments de crise.

⁵ « (...) systèmes de dispositions durables et transposables, structures structurées prédisposées à fonctionner comme structures structurantes, c'est-à-dire en tant que principes générateurs et organisateurs de pratiques et de représentations qui peuvent être objectivement adaptées à leur but sans supposer la visée consciente des fins et la maîtrise expresse des opérations nécessaires pour les atteindre, objectivement « réglées » et « régulières » sans être en rien le produit de l'obéissance à des règles, et, étant tout cela, collectivement orchestrées sans être le produit de l'action organisatrice d'un chef d'orchestre » (Bourdieu 1980).

Lorsqu'elle est arrivée à New-York, Darya a eu son premier emploi dans un restaurant hispanique. Elle compare cette expérience avec d'autres établissements où le personnel ne parlait pas espagnol. La non-maîtrise de l'anglais n'est pas toujours une gêne lorsque, comme pour Darya le restaurant est hispanique, mais cela peut le devenir. Elle raconte que dans certains lieux elle mettait plus de temps à passer les commandes car elle avait du mal à se faire comprendre (autant par les clients que par la cuisine) :

« À cause de la barrière de la langue des fois on te comprend pas et ça te prend plus de temps pour t'exprimer. Donc c'est pour ça que les gens hispaniques travaillent plus dans des restaurants hispaniques. Parce que dans un restaurant il faut agir vite, porter ceci ou cela. Il faut pas que ça dure deux heures donc c'est plus facile si on parle la même langue ».

De fait, la langue parlée peut devenir un désavantage lorsque ses collègues ne parlent pas espagnol, notamment lors des « coups de feu » :

« Ça [*le restaurant*] devient chargé de monde et c'est là que t'as besoin d'un travail d'équipe. Donc quand tu parles pas la langue du restaurant, là l'espagnol, parfois ça devient compliqué parce que c'est dur d'expliquer les choses parce que les gens [*ses collègues*] ne vous comprennent pas » (2021c).

La langue est aussi un moyen de discriminer et de rabaisser voire de déqualifier la cuisine. Dans le burger où je travaillais en 2024, le barman se moquait continuellement de la cuisine en imitant leurs accents (souvent pakistanais) ou en leur disant qu'il ne comprenait rien lorsqu'ils parlaient. La barrière de la langue peut aussi représenter une vulnérabilité car il sera plus facile d'abuser d'une serveuse qui ne comprend pas l'anglais. La flexibilité des emplois du temps est également un avantage pour les femmes ayant d'autres activités en parallèle de leur emploi. Que ce soit pour des raisons d'ordre familial ou professionnel, le *métier de serveuse permet une disponibilité pour d'autres types d'occupations*.

La mère de Dakota, Heather, voulait avoir la possibilité d'élever son enfant et de pouvoir subvenir à ses besoins malgré les sacrifices :

« Ma mère devait travailler la nuit donc j'allais beaucoup chez ma grand-mère et je dînais et j'allais au lit et ma mère venait me chercher quand elle avait fini [son

service]. Ma mère avait besoin de travailler pour subvenir à ses besoins. Elle a dû rater beaucoup de choses [de l'enfance de Dakota] comme les matchs de volley ou d'autres trucs. Mais c'était ma responsabilité en tant qu'enfant de lui donner la permission de rater ces trucs mais c'était dur psychologiquement. »

Ici, on commence à percevoir que cette flexibilité a un prix. La mère de Dakota a dû sacrifier une partie de l'enfance de sa fille afin de pouvoir subvenir à ses besoins tout en étant le plus possible à ses côtés. De plus, on voit que malgré une certaine indépendance financière cette femme a eu besoin du soutien de sa mère. Pour les mères célibataires, le soutien familial est essentiel. Diandra, mère célibataire de deux adolescents, devait confier ses enfants à sa mère en attendant la fin de son service.

Pour les personnes sans enfant à charge ce métier permet d'avoir des activités en parallèle. Merica travaillait comme serveuse le jour et était musicienne avec son groupe le soir.

Cette flexibilité ne concerne pas seulement les emplois du temps mais le métier dans son ensemble. Mes interlocutrices étaient pour la plupart, avant la crise sanitaire, ravies de la possibilité de pouvoir changer de travail quand bon leur semblait. L'un des avantages de ce métier, d'après elles, est la facilité à trouver un emploi rapidement et d'en quitter un aussi vite. Cette flexibilité leur donne une certaine liberté de choisir, principe cardinal de l'imaginaire américain. Cette relation au changement (Hirschman 1970) leur donne un pouvoir de pression sur l'employeur, ce qui crée une asymétrie avec lui. Elles ont la possibilité de « laisser tomber », d'être dans une posture individualiste de « chacun.e.s pour soi ».

« Quand j'aimais pas mon patron ou mes collègues je partais juste. Je cherchais pendant deux, trois jours et je retrouvais. J'avais pas l'impression d'être obligée de rester. J'me sentais libre, tu vois ? » (2020).

Juanita (noire américaine) avait le même ressenti :

« L'emploi du temps est super, tu vois j'avais beaucoup de flexibilité je pouvais travailler où et quand je voulais » (Juanita 2021).

L'exemple de Logan (blanche, new-yorkaise), décrit parfaitement l'ambivalence entre flexibilité et insécurité :

« Tous les endroits où j'ai travaillé, je ne m'y voyais pas rester pour longtemps. J'ai beaucoup changé de travail [*mais toujours comme serveuse*]. Tu sais, mon

premier travail c'était facile et sympa. Mais après ils ont changé le système des tickets de caisse pour l'électronique et c'était super frustrant parce qu'ils [*les managers*] refusaient de nous former et après ils m'ont juste licenciée la veille de Noël » (2022a).

Cette posture individualiste du pouvoir « laisser tomber », de « rendre son tablier » sans se soucier des conséquences sur ses collègues et son patron a été remise en question à partir de la pandémie. L'asymétrie entre employé.e et employeur s'est renversée et l'incertitude des serveuses (déjà présente) s'est accrue.

La flexibilité de l'emploi du temps peut être vue comme une contrainte car il empêche tout projet sur le long terme (et donc un sentiment de sécurité). Dans le monde de la restauration, on « navigue à vue ».

Devant la contrainte d'un emploi du temps donné à la semaine, la serveuse doit trouver un équilibre entre la réalité de l'incertitude (Bresson 2020) où « le salarié doit pouvoir rapidement ajuster son emploi du temps à celui de l'entreprise et non l'inverse » (Cingolani 2017), et ses aspirations. L'emploi du temps entraîne une instabilité financière. J'entends par « instabilité financière » le fait que les heures de travail par semaine sont variables, discontinues et instables (nombre de services) et que certains services sont plus lucratifs. Les créneaux du soir et les week-ends sont plus favorables à l'obtention de pourboires importants du fait des notes plus élevées (usuellement, le montant du pourboire est proportionné à celui de la note).

Une forme d'*American Dream*⁶ perdure aujourd'hui chez les serveuses ce qui peut expliquer pourquoi nombre de mes enquêtée.s étaient des artistes qui cherchaient à percer (dans le milieu de la danse, de la musique, du cinéma). Elles rêvent d'un travail qui serait un plaisir, une passion, un épanouissement. De la même manière, en France dans les années 1990, de nombreux Rmistes déclaraient avoir une profession artistique. Le fait d'avoir deux métiers et de travailler en permanence ne dérangeait pas Merica qui menait aussi une carrière de musicienne avec son compagnon à l'époque où elle servait : « Tu dois faire le nécessaire pour y arriver ». ⁷ Son amie serveuse Dakota veut avoir une carrière de danseuse : « Où est ce que je peux trouver

⁶ Du rêve américain : qui veut que chaque personne aux États-Unis si elle travaille dur peut devenir prospère.

⁷ "You gotta do what you gotta do".

un autre taf qui me donnera la flexibilité dans l'espace et dans le temps pour faire le travail que je veux vraiment faire qui est la danse mais qui ne me rapporte rien » ?

Pour « arriver à leurs fins », obtenir ce qu'elles souhaitent, les serveuses acceptent une situation d'attente constante due à l'incertitude de leur emploi du temps. Elles sont « à disposition » des besoins du restaurant. Lorsque je travaillais à Paris, en quelques semaines, plusieurs événements (départ en congés d'un collègue, rupture amoureuse entre deux collègues, accident de moto d'un collègue, arrêt maladie...) ont impliqué des remaniements d'emplois du temps au dernier moment. De fait, pendant plusieurs semaines, nous n'étions pas assez nombreux pour assurer de manière sereine les services. Nous étions *short staffed*. Nos emplois du temps changeaient constamment et nous devions jongler entre les différents services et être prêt.e.s à devoir venir au dernier moment. Cette situation était assez difficile (pendant les services) et inconfortables (dans les temps hors services). Même si ces situations sont une constante dans tous les métiers du service (aide-soignante, IDE, aide à la personne etc.).

Il apparaît ici que ces femmes ont des projets potentiellement moins rémunérateurs et cette réalité les amènent à choisir ce métier. La poly activité est un phénomène récurrent chez les personnes travaillant dans le monde de la restauration. Comment négocient-elles un travail flexible et rémunéré afin de mener une autre activité ? En effet, elles ont la possibilité de négocier leurs heures de travail (avec leurs managers, comme avec leurs collègues). Elles considèrent que c'est le prix à payer pour pouvoir poursuivre leurs rêves. Cela montre bien que ces femmes, nourries de ce « rêve démocratique », sont aussi ancrées dans le réel. La phrase « tu dois faire le nécessaire pour y arriver » (en anglais : « You've got to do what you've got to do ») était omniprésente lors des entretiens. Cette tension bat en brèche une idée commune : la frivolité de ces femmes. Malgré leurs aspirations, elles ont intégré le principe de réalité ce qui va à l'encontre de l'image de la serveuse insouciante et naïve qui subit ses conditions de travail. Elle apprend à vivre avec l'incertitude. Les serveuses avec lesquelles je me suis entretenue avaient pleinement conscience des difficultés de leur métier mais les acceptaient presque comme un mal nécessaire car elles y « trouvaient leur compte ». La notion d'obligation est, au contraire, très présente dans leurs discours. Cela implique également que le service est rarement voire jamais une

carrière en soi. Ce métier n'est pas un but mais un tremplin, un moyen d'accéder à d'autres fins (poursuivre une carrière autre, terminer des études, élever des enfants etc...) En jouant sur plusieurs tableaux, ces femmes aspirent à d'autres horizons. Elles ont intégré l'idée de vivre plusieurs vies en parallèle, de se confronter à différentes réalités mais toujours avec l'idée d'accéder à leur travail « idéal ». La discontinuité est donc comme un « cadre à la quête d'égalité », « comme un espace de mobilité (...) [les employé.e.s sont] écartelés entre la condition de leur réalisation intellectuelle, culturelle ou affective et le rapport instrumental à un travail subordonné ». Une tension existe entre la « sphère de travail et la réalisation de soi » (Cingolani 2017).

Enfin, selon les types de restaurants où elles travaillent, elles peuvent être en contact avec des gens célèbres. Ce discours a été tenu en majorité par des serveuses blanches de New-York, bien que je ne me sois pas attardée sur les restaurants chics (*fancy*). Merica, femme blanche de Manhattan, me racontait avec excitation le jour où elle avait pu rencontrer certaines personnalités fréquentant le restaurant. Cette proximité avec des célébrités ne serait-il pas aussi une manière de côtoyer, toucher du doigt leur « rêve » ?

2.3. L'insécurité de l'emploi : le système du « At-Will Employment ».

Durant la crise sanitaire, la fermeture des restaurants et la normalisation de la vente à emporter ont fait passer les serveuses d'une invisibilité symbolique à une disparition physique ce qui a entraîné une diminution des pourboires puisque l'aspect de service a été supprimé. La vente à emporter tend à faire baisser les pourboires puisqu'il supprime la relation de service (qui est la relation rémunérée directement des clients à la serveuse). Ce phénomène a été confirmé lors de mon expérience en restauration à Paris. J'ai travaillé à la même période dans une brasserie et dans un restaurant de burgers. Les pourboires au premier endroit étaient plus importants car la consommation d'alcool augmente les pourboires (la générosité de l'ébriété). De plus, la majorité de la recette pour l'entreprise se faisait, au restaurant de burgers, grâce à la vente à emporter ce qui réduisait presque de moitié les pourboires (13 euros en moyenne contre 25 euros par jour). Le moyen de vente le plus lucratif pour les gérants étaient donc le moins intéressant pour les employé.e.s. De plus, la situation dans le burger s'est empirée lorsque la machine à carte qui offrait la possibilité aux clients de donner un pourboire par ce moyen a cessé de fonctionner. Les pourboires ont été encore divisé par deux (soit 9 euros). Comment avec un simple changement technologique organisé par l'employeur le travail peut-il être le même quand, dans le même temps, le salaire diminue ? La bataille se joue entre le consommateur et l'employé.e alors que c'est la structure qui est en cause et qui elle trouve des solutions : la vente à emporter.

La crise de la Covid 19 a eu pour conséquence des licenciements massifs. Selon la National Restaurant Association (NRA), quatre restaurants sur dix ont dû fermer. De fait, un travailleur sur trois a perdu son emploi en avril 2020 sans possibilité de toucher des allocations chômage. Les rares établissements n'ayant pas fermé leurs portes se sont reconvertis dans la vente à emporter, rendant inutile le travail des serveuses. Cette nouvelle fonction a entraîné des réaménagements des restaurants en cuisine fantôme (*ghost kitchens*), certes peut être temporaires, mais qui entraînent une précarisation de la situation déjà fragile des serveuses. Non seulement leur exposition à la pandémie n'a pas été reconnue par les États, mais la crise a été un révélateur des inégalités et les a exacerbées. Cette crise a donc mis en lumière l'absence de sécurité

de l'emploi, insécurité doublée d'une pratique très fréquente aux États-Unis : le « Employment at-will » ou « At-will employment ».

Encadré : Texte de l'association du National Conference of State Legislatures (NCSL).

The At-Will Presumption

Employment relationships are presumed to be “at-will” in all U.S. states except Montana. The U.S. is one of a handful of countries where employment is predominantly at-will. Most countries throughout the world allow employers to dismiss employees only for cause. Some reasons given for our retention of the at-will presumption include respect for freedom of contract, employer deference, and the belief that both employers and employees favor an at-will employment relationship over job security.

At-Will Defined

At-will means that an employer can terminate an employee at any time for any reason, except an illegal one, or for no reason without incurring legal liability. Likewise, an employee is free to leave a job at any time for any or no reason with no adverse legal consequences.

At-will also means that an employer can change the terms of the employment relationship with no notice and no consequences. For example, an employer can alter wages, terminate benefits, or reduce paid time off. In its unadulterated form, the U.S. at-will rule leaves employees vulnerable to arbitrary and sudden dismissal, a limited or on-call work schedule depending on the employer's needs, and unannounced cuts in pay and benefits.

Note: (« At-Will Employment - Overview », s. d.).

Aujourd'hui encore, 49 des 50 états américains continuent de reconnaître ce système comme la règle générale en matière d'embauche. Les employé.e.s qui bénéficient du régime de la « cause réelle et sérieuse » constituent quant à eux l'exception. Cependant, au cours des 130 dernières années, des décisions de justice ainsi que des lois fédérales et d'états sont venues définir un cadre légal plus strict en matière de licenciement.

Le texte de loi ci-dessus met en lumière les notions d'incertitude et d'insécurité qui résulte de ce système où l'emploi n'est pas garanti. En France, les contrats d'embauche sont formalisés par écrit, signés par l'employeur et l'employé. Ce n'est pas le cas aux États-Unis où un accord verbal fait office de contrat de travail, contrat qui peut être rompu sans aucun préavis (ni de la part de l'employé, ni de la part de l'employeur). La raison première étant la liberté aussi bien des employeurs, que des employé.e.s. Ici, réapparaît cette notion cardinale de « liberté ». Cependant, se cache derrière cette liberté supposée la possibilité de licencier un employé.e très facilement. Sébastien Chauvin rappelle qu'avec ce système « la relation d'emploi peut être rompue à tout moment pour une bonne raison, une mauvaise raison ou pas de raison du tout » » (Chauvin 2010). La majorité des employé.e.s peut donc être licenciée du jour au lendemain sans aucune compensation financière. Ce système a mis en lumière la vulnérabilité des employé.e.s de la restauration, à l'image de Sarah :

« Un jour je suis juste allée travailler comme d'hab et quand je suis arrivée le restaurant était fermé. Du coup j'ai appelé mon patron et il m'a dit qu'à cause de la crise, le resto était fermé jusqu'à nouvel ordre et qu'il me rappellerait... C'était y'a deux mois... » (Sarah 2020).

Encadré : Extrait d'entretien avec Dakota sur la fermeture de son restaurant pendant le Covid.

L.M: And talking about uh the pandemic how did that crisis impacted you?

Dakota: Yeah, so basically the week that everything stopped, I was working brunch that day my regular people at work with me and we kind of like didn't know what was happening and you know no one had masks and we didn't know what the risks were and we just I remember that whole day just like text staying with one of the managers and being like "Hey are we gonna close like I think everyone is closing like". They were having this meeting about it and she's like "I don't know we're gonna figure it out right now". And then the whole day, I mean we were a just trying to get through it 'cause we didn't know better. I'm wondering "Are we all about to lose our job right now"? And then see by the end of brunch they just asked all of us "Hey can you close this like, your closing dinner 'cause we are gonna close". And so, we all stayed, and they I'm sure fed us, and we were allowed to drink, and we clean the shit out of that

restaurant and then we actually all went out which is psycho we did. And we all lived so that's great. And then it was like "whoa we don't know now". Cause then basically the next day every single person in New York is trying to apply for unemployment and that took ages for everybody. A lot of people couldn't get it I was really lucky that I did I mean especially when we're talking about our undocumented friends who are the backbones of literally the restaurant industry and New York City. It was like self-preservation and then wanting to like try and help friends figure it out and like all of us in the group text collaborating and be like this "You have to just keep going, it's gonna kick you out and just start over just keep going, keep going, keep going". Just you can do it, learning a lot right away as a community of restaurant workers.

Enfin, ce système permet à l'employeur de changer les termes des contrats de ces employé.e.s sans raison particulière, immédiatement sans risque de poursuite judiciaire. De fait, les salaires, les avantages, les horaires peuvent changer subitement, ce qui renforce l'incertitude et la vulnérabilité des serveuses.

2.4. L'insécurité, révélée pendant le Covid, due au manque d'allocations

Le manque d'allocations chômage était déjà, avant la crise, un objet de critique. Mais, les confinements ont plongé le monde de la restauration dans un marasme économique sans précédent (One Fair Wage 2020; 2022).

Logan :

« Un autre gros truc avec le Covid est dû au fait que beaucoup de gens n'avaient pas accès à des allocations pour les urgences médicales pendant deux ans. Je pense que beaucoup de gens ont réalisé que ce qui est donné dans ce secteur [*de la restauration*] n'est pas suffisant. J'ai bossé dans beaucoup de restaurants [*vingt-cinq environs*] et pas une seule fois j'ai eu droit à une assurance. » (2022a)

La NRA, déclarait que le turnover concernait 61% des employé.e.s de la restaurant en 2016. Le nombre est passé à 73% en 2017 (« How Big Is the Employee Turnover Problem in the Restaurant Industry? » 2018; Jo et Joung 2019). 65% des employé.e.s démissionnent après un an (« Why Employees Quit Jobs Right After They've Started | Inc.com », s. d.) et 27% des employé.e.s sont des étudiants.

Les contrats proposés dans la restauration sont en majorité des temps partiels. Cela favorise à la fois une plus grande indépendance, et une possibilité d'exercer d'autres activités mais ils ne permettent pas aux employé.e.s d'obtenir les quarante heures nécessaires et obligatoires à l'ouverture des droits sociaux. Le temps partiel permet néanmoins la pluriactivité ce qui est un avantage pour nombre de celles qui cumulent plusieurs emplois (comme nous allons le voir). Le travail en restauration étant, comme nous l'avons dit précédemment, un métier de début de carrière et de transition, comme processus d'intégration dans la vie active. Leur acharnement au travail et au pourboire pourrait s'expliquer par l'idée d'un investissement biographique (comme nous le verrons plus loin) momentané autour de l'idée de « se faire le plus d'argent possible » avant de changer d'activité et d'aller vers un métier qu'elles désirent réellement.

Le métier de serveuse peut être mis en parallèle avec certains travailleurs qui préfèrent par exemple le tâcheronnat (en France) et gagner plus plutôt que le salaire au temps et gagner moins. Le travail au shift peut se rapprocher du travail à la tâche. C'est un travail à la journée qui, de fait, entraîne une incertitude quant aux plannings, incertitude qui se couple à l'imprévisibilité du revenu. Il peut aussi être associé avec le travail en

intérim (infirmières, métiers artisanaux, etc.) où les gens ont l'impression de gagner un bon salaire car sont ajoutés la prime de précarité (10%) et les congés payés (10% également).

2.5. L'attente d'une meilleure vie et l'attente comme pierre angulaire du monde de la restauration.

Le monde de la restauration est vécu comme un tremplin vers « quelque chose de mieux ». Les serveuses rencontrées aux États-Unis aussi bien qu'en France définissaient leur emploi comme un « travail en attendant », « pour l'instant » sans volonté d'en faire une carrière. Une collègue me confiait qu'elle ne comptait pas « s'éterniser » dans le restaurant. La volonté de mobilité était majoritairement présente. C'est donc ici la notion de « provisoire » qui va définir le rapport de la serveuse à son travail. Rapport qui a changé au fil du temps (les serveuses étaient à l'origine serveuses de carrière, voir chapitre 1). « Attente » est comprise aussi dans son sens étymologique d'*ad tendere* c'est-à-dire dans sa dimension de tendre vers et d'espérance. Les deux facettes sont paradoxalement présentes dans le rapport des serveuses à la notion d'« attente » : la liberté et l'insécurité. Cette insécurité de l'emploi va l'amener à se mettre à disposition de son employeur : « Le salarié est institué dans un rapport d'attente dans sa connotation d'attention et de mise à disposition » (Cingolani 2012). Lors de mon expérience, j'ai d'abord accepté tous les *shifts* possibles. J'étais disponible pour les fins de service et les « coups de feu » pendant les week-ends. J'acceptais de rester un peu plus longtemps à la fin des services. Surtout, lors de mon embauche, j'ai souligné au patron que je n'habitais pas loin (donc que je pouvais être prévenue à la dernière minute) de la brasserie et que je pouvais être constamment disponible. Il m'a avoué plus tard que c'était l'une des raisons majeures qui m'avait permis d'être embauchée. Refuser un *shift* pouvait me mettre en situation difficile car mon patron pouvait ne pas me rappeler pour le prochain et « donner mes heures » à quelqu'un de plus disponible. L'employé.e devient alors une variable d'ajustement.

La fiction nous montre assez bien ce phénomène. Comme expliqué précédemment, mon premier mémoire confrontait fiction et réalité chez les serveuses aux États-Unis. Il en ressortait que l'arc narratif des personnages autour de cette profession n'était que temporaire, à l'image de Rachel dans *Friends* qui est serveuse dans ce qu'elle considère comme son *rock bottom*⁸. Durant cette période, elle est montrée comme détestant son travail et comme étant incompétente. Elle attend qu'une opportunité se

⁸ Moment où l'on touche le fond.

présente. À la seconde où elle trouve le travail « de ses rêves », elle quitte son emploi de serveuse pour un autre plus valorisant socialement.

Encadré: Extrait d'entretien avec Gina et sa possibilité de payer sa maison grâce au service.

L.M: OK jumping on that, that was uh because we saw the money issue is kind of a big deal in America of course and what was the situation throughout your career?

Gina: Well, as I said it was I did always have enough. I was also again fortunate to find some programs like this house that I'm living in now is it a beautiful coastal community, but I got an FHA loan which is a government loan for my house. Which the big difference with the FHA loan is the interest I mean I still paid for the house for 20 years but and is paid for now, but the interest was only 1% you know usually it's much higher than that and it makes it, so you know. There were some supplemental programs that I would use that were helpful to me is that answering your question.

Cependant, à l'opposé du personnage de Rachel, elles ne dénigrent pas ce métier et acceptent leurs conditions de travail. Elles soulignent ce que la profession leur a permis de développer comme *skills*, « compétences », (notamment par rapport à leurs capacités de communication et à leur gestion du temps). À l'inverse, Rachel décrivait son travail comme inconsistant et chaotique. Toutefois, ce qui ressort de l'entretien est qu'aujourd'hui elle n'est pas facilement déstabilisée dans son nouvel environnement de travail (l'administration). Si une « situation de crise » se présente dans son nouvel emploi, elle considère qu'elle est « plus armée », plus à même de la gérer. Elle a été tellement habituée dans son travail de serveuse à se trouver dans des situations chaotiques et stressantes que sait « faire face ». Elle se dit capable de gérer n'importe quelle situation de crise et met cette capacité en lien avec son expérience dans le monde de la restauration. De la même manière, depuis que j'ai travaillé comme serveuse, peu de situations de travail me semblent ingérables. La première pensée qui me vient est souvent « Si je m'en suis sortie dans la brasserie, je peux m'en sortir là »

Ces femmes se nourrissent des expériences qu'elles ont vécues et ont sù transformer en atout les difficultés de cette profession. Etant « au bas de l'échelle », elles ont dû souvent « faire leurs preuves » avant d'accéder à des positions plus avantageuses.

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica à propos de gravir les échelons de la profession.

L.M: I wanted to ask you did you get any training before entering the industry?

Merica: How do you mean?

L.M: Did you like some people explain to you how it worked or did you just like walk in the restaurant and be like oh I wanna talk to the manager?

Merica: No I feel like there's a that I think... that's also the... For what I was doing, for the level of restaurants that I was working in I had to work my way up just like any field like. I didn't start in the restaurant that was kind of cushy like I worked all the shitty jobs and the shitty positions in there you know you can't just also in New York you can't walk in somewhere and be like "I've never worked in a restaurant would you hire me?" You have to have always they always ask what your... you have to have New York experience so yeah I... OH my God I worked so many shitty jobs until I got the good like the one that felt good where I could make good money and not but that's took many years many years.

L.M: Like what kind of shitty jobs?

Merica: I would say that I did bar backing. I worked at the shitty brunch place downtown in the city where the staff was like... everyone was horrible and mean and sexist and you just... you kinda have to have that grind and you work your way up to like the good restaurant job. Like you just... it's... you gotta put up with that. It's just like any other profession where you work your way up you know and finally I got the job at *M.* Finally, I mean it took like two years to get comfortable there.

L'expression de « make the best of a bad situation » (qui peut être traduite comme : « rendre une situation difficile meilleure ») revenait fréquemment et résume l'idée de négocier, de s'arranger avec ses conditions de travail et d'en tirer le plus d'avantages possibles. De plus, elles recherchent valeur et qualité dans leur travail (nous reviendrons sur le concept de « travail bien fait ») même si celui-ci est perçu comme temporaire.

L'attente de durée variable est aussi présente pour accéder à un car selon les besoins du restaurant des postes ne sont pas toujours à pourvoir. De fait, l'attente constitue le premier élément du métier. Élément qui a été exacerbé lors de la crise sanitaire car les possibilités d'emplois étaient soit inexistantes, soit rares. Lors de mes entretiens téléphoniques avec l'association OFW entre mars et mai 2020, l'attente et l'incertitude devenaient insupportables pour nombre d'employé.e.s. La frustration et la peur liées à l'incertitude quant à la reprise des activités étaient omniprésentes lors de nos échanges.

L'attente est une constante aussi dans le quotidien du travail. Soit on effectue ce qu'on appelle des « permanences », qui sont les périodes entre deux services (en général entre 15 heures et 17 heures. Relativement tranquille car durant ces heures très peu de clients sont présents mais il faut quand même effectuer des tâches souvent ingrates et peu utiles. En plus de ces plages horaires, les employé.e.s sont en « double » (appelé aussi « coupure ») : ce qui signifie qu'ils travaillent en général pour le service de midi, puis ont une pause de quelques heures mais doivent revenir pour le service du soir. Pour les personnes qui habitent loin, il est inutile de rentrer chez soi pour revenir ensuite. Donc, ils préfèrent attendre dans le restaurant ou aux alentours. De plus, le temps fluctue entre moments de *rush* intenses et longs moments d'attente (au fil de l'affluence des consommateurs). En revenant sur ma propre expérience, lorsqu'il n'y avait pas beaucoup de clients, une grande partie de mon travail consistait à attendre. C'est-à-dire à rester debout, en faisant des allers-retours au sein du restaurant, à demander si les clients avaient besoin de quelque chose et à essayer de « s'occuper » (à remplir les paniers à pain, les sauces, à nettoyer les tables). Toutes ces tâches ont une double visée : s'occuper, comme nous l'avons dit, pour vaincre l'ennui et prévoir les moments de *rush*. Alors que je dînais avec une amie au restaurant où je travaillais, une de mes collègues m'a dit que la soirée était horriblement longue et fatigante. Mon amie lui a demandé s'il y avait beaucoup de gens et elle a répondu « Non, c'est bien ça le problème ». L'ennui et l'attente sont parfois aussi difficiles à vivre que les moments de *rush*. Attendre, mettre son corps en attente devient d'autant plus insupportable pour la serveuse lorsqu'elle attend sans but, c'est-à-dire sans que des clients viennent pour autant. L'expression « C'est mort ce soir » est identique en anglais et traduit bien ce sentiment difficile de l'attente inutile. Attente qui révèle à la fois l'ennui, mais aussi la peur de voir les heures passer sans avoir d'argent en poche.

Durant la crise Covid 19, la notion d'attente a pris un autre sens, cette fois liée aux incertitudes quant aux devenirs de leurs emplois. Ces incertitudes, inhérentes au métier, ont été exacerbées. Les premières réactions que j'ai pu percevoir lors du volontariat de mars 2020 étaient la colère (du fait du licenciement massif) et la peur (quant à la maladie et à l'arrêt soudain de revenus). Les personnes que j'ai eu l'occasion d'interviewer en mars se montraient en grande partie vindicatives face à la situation : l'incompréhension régnait. Beaucoup de serveuses ont été placées en congés sans solde *furlough* depuis mars 2020. Elles étaient à la fois effrayées et extrêmement énervées contre leur patron et contre le système de l'industrie de la restauration plus généralement. Cependant, à partir de mai, les discours tendaient plus vers le désespoir. Taylor Jackson (*organizer* à ROC United) m'expliquait que le sentiment prédominant ces derniers mois (depuis mai 2020) était la détresse tant liée au chômage qu'à la reprise ou non du travail. Le fait de ne pas savoir si elles pourront retravailler les mettait dans des situations de stress intense. De plus, il n'était pas garanti que le restaurant les préviendrait si elles n'étaient pas réengagées après la réouverture des établissements (Jackson 2021).

« Oui ce qui serait bien, ça serait d'avoir une assurance et un peu de vacances. Mais c'est dur de trouver ça si tu travailles pas pour une entreprise. Mais elle, [*l'industrie de la restauration*] ne donne pas ce genre de trucs. Il n'y a pas de fond de retraite, il n'y a de « fin de partie » avec l'industrie » (Heather 2021).

2.6. Le temps distordu : l'environnement instable de la serveuse.

À l'instar des métiers liés au loisir, le monde de la restauration est en partie défini par l'idée d'une vie en décalage de la majeure partie de la population. La discontinuité du travail de la serveuse va entraîner « une dérégulation du temps du salarié » (Cingolani 2012) à l'image des horaires fractionnés. Ils sont définis comme « l'horaire de travail réparti en plusieurs périodes de travail discontinues et effectuées dans la même journée » (« horaire fractionné », s. d.). Ces horaires placent l'employé.e dans un à côté du salariat. Cette discontinuité peut cependant avoir des avantages (la flexibilité des emplois du temps, mentionnée plus haut). Cette discontinuité est à double tranchant pour la serveuse.

En effet, lors de mon expérience personnelle, comme je donnais des cours à la fac en parallèle de ma thèse, je n'étais disponible que pour le service du soir. De fait, après mes cours du matin je me reposais une partie de l'après-midi et je partais au travail à la brasserie à 17h. Les premiers temps, je trouvais étrange de me reposer en pleine journée, mais je ne pouvais pas « tenir le coup » jusqu'à 2 heures sans ce moment de repos. La plupart de mes collègues faisaient la même chose et j'ai retrouvé ce phénomène aux États-Unis où une serveuse s'est comparée à un vampire, n'ayant l'impression de ne vivre que la nuit. Je travaillais pendant que la population se détendait (les soirées et les week-ends).

Ces décalages de mode de vie entraînent une perception du temps décalée, distordue, comme « à côté ». Ella témoignait que c'est l'une des raisons pour lesquelles elle avait tissé des liens aussi forts avec ses collègues. Les semaines où elle travaillait, elle n'avait l'impression de n'être en contact qu'avec eux. Les horaires de nuit sont appelés les *graveyard hours* « les heures de cimetière », comme nous l'avons dit précédemment. Cette expression montre la dangerosité de ces moments (voir chapitre sur le corps) mais aussi le décalage ressenti lors de ces tranches horaires. Elles sont comme coupées du monde des vivants, en dehors de celui-ci. De la même manière, lors de mon expérience, je me sentais en décalage avec mon entourage qui avait des horaires plus « classiques ».

Le décalage des modes de vie se conjugue avec l'instabilité des emplois du temps qui varient d'une semaine à l'autre, dans les faits, ils ne sont pas connus à l'avance. Rachel (ancienne serveuse noire américaine) me disait qu'elle aurait du mal à revenir

à ce type d'emploi aujourd'hui : « Une fois que tu as eu accès à ça [à une stabilité], c'est dur de revenir à ce décalage » (2021e). Elle utilise le terme de *inconsistency* qui signifie à la fois le décalage, mais aussi le manque de cohérence. Lorsqu'elle parle de son nouveau métier (dans des bureaux) le terme structure revient plusieurs fois, sous-entendu le monde de la restauration ne l'est pas.

Il m'est arrivé d'avoir mon planning le dimanche pour le lundi, ce qui crée un sentiment d'insécurité et d'incertitude. Incertitude renforcée aux USA (et ailleurs lorsque les personnes ne sont pas déclarées) par le phénomène qu'au gré des besoins, une employée peut ne pas être intégrée à un planning et donc ne perçoit aucun revenu. Cette instabilité « temporelle » a des conséquences financières, il n'est pas possible de prévoir si l'on va ou non figurer sur l'emploi du temps. De plus, selon la fréquentation, la serveuse peut débaucher plus tôt et donc avoir un salaire moins conséquent. Ces facteurs sont imprévisibles. Mais c'est à elle de naviguer avec. Elle a la « responsabilité » d'assurer ses revenus malgré ces aléas du travail. Patrick Cingolani parle de « (...) la discontinuité entre travail et travailleur et l'exigence d'assurer la continuité pour ce dernier. C'est en ce sens que l'on parlera de dispositif. Le propre de ce que l'on pourrait appeler le « dispositif précaire » est de permettre le déplacement de l'incertitude et de l'aléa du travail sous la responsabilité du salarié et de déboucher sur la mise en tension de la question de la continuité ». Cette tension entre continuité et discontinuité, (temporelle mais aussi financière) est au cœur de notre questionnement. La discontinuité du temps génère de la précarité chez les serveuses qui ont une temporalité « hétérogène » et des rythmes de travail discontinuent. Elle est aussi associée « à la carence du revenu ou à la carence des protections » (Cingolani 2017). Les serveuses seraient alors des « hors statut ».

Comme l'explique Cingolani :

« Dans le cas américain, l'exacerbation de la tension finit par renverser radicalement le caractère certain du rapport salarial et la sécurité qu'il suppose pour faire du travail un cadeau et disons le mot une grâce – retrouvant ainsi l'étymologie même du mot précaire : *precarius* – qui s'obtient par prière, donné par complaisance » (Cingolani 2017).

Cependant, la serveuse n'est pas sans pouvoir d'action face à cette précarité. Elle ruse, trouve des tactiques pour naviguer avec cette instabilité et cette insécurité. De fait, comment s'adapte-t-elle avec la précarité de l'emploi ? Comme Patrick Cingolani

l'explique, la précarité nouvelle, actuelle se trouve dans « la manière dont les intermittences et les incertitudes sont sous la pression directe de la monnaie » (Cingolani 2017).

Il y a un caractère précaire dans la situation de la serveuse. Nous allons aborder cette problématique autour du pourboire, de la grâce et du don dans le chapitre suivant. Patrick Cingolani explique que l'emploi précaire se manifeste par : « la mise en place, au sein d'une société salariale, de régimes de discontinuités qui, en assujettissant les salariés, les exposent le plus souvent à un déficit de protection et de revenu » (Cingolani 2017). Il affirme que les salariés les plus touchés sont les personnes ayant la « moindre capacité politique et sociale ». Cette « moindre capacité politique et sociale » concerne « des jeunes, des femmes, des travailleurs âgés, mais aussi des moins qualifiés » (Cingolani 2017). Bien des serveuses répondent à tous ces critères. La précarité se définit comme « une situation fragile, au bord du gouffre qui peut s'effondrer à tout moment », une instabilité sociale et monétaire, mais aussi d'emploi, de logement, d'accès aux soins de santé ou alimentaire ; que la crise sanitaire a mis en lumière et a exacerbé. Enfin, elle est décrite par « l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et familles d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte (...) conduit le plus souvent à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines d'existences » (Wresinski 1987).

3. Le système du pourboire chez les serveuses américaines : le centre des incertitudes et des négociations.

Durant le volontariat par téléphone que j'ai effectué entre mars et mai 2020, une serveuse m'a confié qu'une fois les impôts prélevés sur son salaire il ne lui restait que 0.75 cents et que son salaire était de 40\$ toutes les deux semaines (sans les pourboires).

La directrice de l'association non gouvernementale *One Fair Wage*, Saru Jayaraman utilise une expression qui décrit parfaitement le sentiment d'insécurité qui découle du « tipped minimum wage » : « live from tip to mouth ». Littéralement « vivre du pourboire à la bouche ». L'expression met en lumière l'incertitude de pouvoir se nourrir soi et sa famille au quotidien. Elle joue sur une autre expression américaine « from hand to mouth » que l'on peut traduire « avoir du mal à joindre les deux bouts ». Cependant, nous verrons que ce n'est pas forcément vrai pour les serveuses avec les quelle je me suis entretenue. Au contraire, la majorité vivaient mieux avec les pourboires, mais à quel prix et dans quels conditions ?

Cette précarité s'est révélée pendant la crise sanitaire obligeant les serveuses à se mettre en danger. Devant la pénurie d'emplois et la baisse des pourboires (83% des employé.e.s affirment avoir subi une baisse significative de leurs pourboires (One Fair Wage 2021), les serveuses ont dû se résoudre à être exposées à d'éventuelles contaminations. « Il [*le restaurant*] n'était pas aussi plein donc essayer d'avoir la même somme de pourboire était plus compliqué. » (2021d). De fait, les serveuses se trouvent devant la nécessité accrue de revenus et puisent dans leurs économies pour survivre. Elles naviguent en permanence entre l'envie d'avoir de l'argent « sur elles » à chaque fin de service ce qui leur procure un sentiment d'indépendance, d'accomplissement et de liberté. Et dans le même temps, avec le sentiment d'incertitude et d'insécurité financière.

Les recherches antérieures se concentraient sur le rapport du client au pourboire. Ici, nous allons nous concentrer sur le rapport que la serveuse entretient avec celui-ci. Nous allons voir ce rapport paradoxal à travers les exemples de la France et des États-Unis. L'histoire des deux pays et leurs évolutions sur ce point sont révélatrices de deux mentalités et systèmes politiques formés autour des inégalités sociales. En Europe et en France en particulier, ce système est fondé sur les inégalités de classes sociales.

La pratique du pourboire est une coutume présente dès le XVI^e siècle en Europe. Comme l'expliquent Hénaut et Pinna dans leur article intitulé : « Les métiers à pourboires : des collectifs de travail à l'épreuve d'une évaluation individuelle et continue ».

3.1. Le système du pourboire aux États-Unis : l'ambiguïté d'un geste gratuit.

À l'origine, il n'y a pas de relation financière et juridique entre le client et la serveuse. Ils sont deux entités distinctes sans lien « officiel ». Le client rémunère un repas, une boisson au patron qui reverse ensuite un salaire à ses employé.e.s. La serveuse, de son côté ne doit rendre des comptes qu'à son patron : « S'il existe un contrat explicite entre l'employé et l'employeur (contrat de travail) et un contrat tacite entre le client et l'employeur (le prix affiché), il n'y a aucun lien de droit entre le client et le salarié » (Hénaut et Pinna 2012a). C'est de cette absence de « droit entre le client et le salarié » que découle toute l'ambiguïté autour du pourboire. Il ne découle pas d'un contrat qui suppose la reconnaissance de l'autre et de son travail. Le pourboire a « paradoxalement l'arbitraire d'un don dans une économie qui devrait être basée sur la réciprocité contractuelle. Le pourboire est suspendu au geste gratuit et non réciproque d'un don » (Hénaut et Pinna 2012a). Cependant, aux États-Unis, comme nous l'avons vu plus haut, le salaire versé par l'employeur est insuffisant pour garantir la « survie financière » de ses employé.e.s. C'est là que le pourboire va instituer un rapport, une relation économique centrale de fait entre le client et la serveuse : relation qui va être ambiguë car des rapports de domination vont s'y jouer. Ce rapport économique « à côté », informel, va produire une « zone grise » (Supiot, s. d.) entre la serveuse et son client. Cette zone grise est définie comme « l'autonomie de la subordination » (Supiot, s. d.) de l'employé.e, il devient son « propre patron ». De fait, il a une agentivité dans son travail mais il devient aussi sa propre « contrainte ». C'est ce que Supiot nomme « l'allégeance dans l'indépendance » (Supiot, s. d.). Le cas se retrouve aujourd'hui chez les chauffeurs Uber (Azaïs, Dieuaide, et Kesselman 2017). De plus, comme l'explique Butler et Skipper, le système du pourboire peut entraîner un sentiment d'autonomie chez les serveuses en même temps qu'une certaine vulnérabilité (S. Butler et Skipper 1980). J'ai retrouvé ce paradoxe lors de mes entretiens. Nous reviendrons plus en détail dans le chapitre dédié au système du pourboire. Système rempli de contradictions et de paradoxes qui placent les serveuses dans une incertitude constante.

Le pourboire a plusieurs significations en français et en anglais qui renvoient à des réalités différentes. La version la plus commune définit le pourboire comme une : « Somme d'argent versée par le client à certaines catégories de travailleurs,

d'employés, en plus du prix exigé pour un service » (Larousse). Cependant, nous allons introduire d'autres définitions (notamment grâce à l'étymologie du mot) qui vont complexifier ce rapport entre la serveuse et le client et qui vont révéler les zones grises dans ce système du pourboire. Pourquoi parler ici de système ? Mon hypothèse est que celui-ci est ancré dans l'économie, la culture et l'histoire américaine. En premier lieu, il concerne la majorité des Américains (consommateurs et/ou employé.e.s de la restauration). Il trouve ses racines au cœur de l'histoire américaine. Et il est encore représentatif aujourd'hui d'une mentalité propre à ce pays. Il englobe la société tout entière et il est caractéristique de ses ambivalences. Je fais l'hypothèse qu'il peut être un miroir de la société américaine. Il se décline, à travers ce système, des dynamiques de pouvoir. L'incertitude et la précarité fonctionnent découlent du système du pourboire sous couvert de liberté et de la « loi du plus fort » ou du moins du plus malin. La serveuse est dans une position d'infériorité et de domination. Nous nous intéresserons dans ce chapitre à l'histoire de ce système (à travers les similitudes et les différences) en France et aux États-Unis, à ses conséquences symboliques et matérielles et enfin à toutes les ambiguïtés qui l'entourent. Mais nous verrons également que la serveuse n'en est pas simplement « victime » mais qu'elle met en place des tactiques (Certeau, Giard, et Certeau 2010) afin d'en tirer des avantages (symboliques, comme financiers). Ce qui nous permettra de voir que les serveuses américaines ont une relation nuancée avec ce système. Nous verrons qu'elles ne sont pas seulement exploitées mais qu'elles négocient en permanence avec les réalités propres au système du pourboire.

L'exemple de la France et de l'évolution de la place du pourboire est révélateur des fondements du système américain (puisque fondé sur le modèle européen). L'idée de différence qui allait jusqu'à la déférence à l'égard des catégories sociale supérieures, était donc au fondement du système. Hénaut et Pinna affirment que ce n'est pas le « caractère avilissant », ni la « pénibilité » qui définissaient les métiers de pourboire mais le fait qu'ils étaient effectués « par les personnels au service de particuliers, seigneurs puis gens de la haute société ».

Elles expliquent ensuite qu'en France, avant la Première Guerre mondiale, le pourboire était considéré comme un supplément de salaire donné directement par le client (comme c'est le cas aujourd'hui aux États-Unis). Mais, certains employeurs se servaient de ce motif pour payer de faibles rémunérations et prélever au passage une

forme de taxe sur les pourboires. De fait, après la seconde Guerre Mondiale, le dit pourboire est inclus dans la note (10%) et remis non aux employés mais au patron. C'est ce que l'on appelle le « pourboire pourcenté ». Cependant, le législateur dénonce des abus (notamment le fait que les patrons utilisent cet argent pour les frais liés à l'entretien et aux charges du restaurant ou encore les répartissent de façon inégale entre les salarié.e.s). En conséquence, on a vu apparaître la pratique du salaire fixe que l'on connaît aujourd'hui.

De fait, aujourd'hui en Europe laisser un pourboire est plus ou moins bien vu selon les pays, les types d'établissements etc... Mais il est acceptable, en France, dans un restaurant modeste, où les employés sont déclarés, de « laisser la monnaie » ce qui équivaut à un ou deux euros. Cependant, de plus en plus d'établissements proposent aux clients de laisser un pourboire directement sur le TPE sigle non développé . Ce qui les « oblige » la plupart du temps à en laisser un. Mais, nous allons voir qu'aux États-Unis les enjeux autour du pourboire sont bien plus complexes et qu'ils constituent la part majeure du revenu des employé.e.s de la restauration. De plus, ce système brouille les frontières entre client et serveuse et les relations de pouvoir se jouent entre tous les acteurs (employés, employeurs et clients). On voit, dans l'exemple des États-Unis, un détournement de ce qui devrait être un « geste gratuit » de la part du client. Et que ce système va instituer une relation ambiguë entre le client et la serveuse, là où à l'origine n'existait pas de lien d'argent.

On peut expliquer les raisons politiques et symboliques de l'introduction de cette évolution, mais aussi ce que cela implique encore aujourd'hui pour les serveuses. Je me servirai de faits historiques et de travaux plus récents. Les réalités liées à cet usage n'ayant pas ou peu évolué depuis les débuts de ce phénomène.

Le terme de pourboire, comme je l'ai dit précédemment, a plusieurs origines possibles. Sa traduction anglaise *gratuity* ou *tip*, est révélatrice de réalités différentes sur la place du pourboire. Le mot « tip » viendrait de « To Insure Prompt Service » (pour assurer un service rapide), phrase qui se trouvait sur une « boîte de donations » à l'attention des clients dans un café de Londres (Paules 1991). Cette définition diffère de la première qui mentionnait « une somme d'argent versée par le client ». Cette première définition était « neutre ». Dans l'idée « d'assurer un service rapide », on perçoit l'urgence et la nécessité pour la serveuse de répondre à une demande. Le don du

pourboire à la serveuse a alors un prix : sa rapidité à servir. Nous ne sommes donc déjà plus dans un geste gratuit et le rapport entre client et serveuse est biaisé.

Aux États-Unis, cette pratique prend ses racines dans l'Amérique de la fin de la Guerre Civile à la suite de l'abolition de l'esclavage en 1865 et serait un usage importé d'Europe. Les Africains Américains (devenus libres) peuvent alors prétendre à un salaire. Cependant, peu de métiers leurs sont accessibles. Ils se retrouvent souvent dans des emplois subalternes, dont serveurs. Beaucoup d'employeurs leur refusent toute rétribution (travail anciennement gratuit du fait de l'esclavage et du racisme) déléguant de fait la charge de la rémunération aux clients, leur donnant ainsi un grand pouvoir économique sur les employé.e.s. Malgré les plaintes d'États jugeant ce système injuste, il s'est répandu surtout dans les états du Sud. Les employeurs comprirent rapidement les bénéfices qu'ils pouvaient tirer de cette pratique (comme en Europe), pratique qui se propagea ensuite dans les états du Nord. En 1938, pendant le New Deal, le *Fair Labor Standards Act* (FLSA) est signé par Franklin D. Roosevelt, il permet aux employeurs de payer seulement un faible salaire à leurs employés gagnant des « gratuités » (des pourboires). Cependant, le système diffère quelque peu du modèle français puisque si la somme (sans les pourboires) ne permet pas à l'employé de toucher le salaire minimum fédéral actuel (7,25\$ par heure), l'employeur se doit de payer la différence, ce qu'en outre il ne fait presque jamais. De plus, depuis 1966, les amendements du FLSA étendent le système du pourboire à d'autres professions (Allegretto et Cooper, s. d.). Depuis les années 70, les conditions n'ont pas changé. De fait, encore aujourd'hui, dans nombre d'états (Alabama, Georgia, Indiana), ce sont les pourboires des clients qui constituent l'essentiel du salaire des serveuses.

Encadré : Définitions des pourboires dans le droit américain.

A tipped employee engages in an occupation in which he or she customarily and regularly receives more than \$30 per month in tips. An employer of a tipped employee is only required to pay \$2.13 per hour in direct wages if that amount combined with the tips received at least equals the federal minimum wage. If the employee's tips combined with the employer's direct wages of at least \$2.13 per hour do not equal the federal minimum hourly wage, the employer must make up the difference. Many states, however, require higher direct wage amounts for tipped employees.

Additional Minimum Wage Information

- The state minimum wage rate requirements, or lack thereof, are generally controlled by legislative activities within the individual states.
- Federal minimum wage law supersedes state minimum wage laws where the federal minimum wage is greater than the state minimum wage. In those states where the state minimum wage is greater than the federal minimum wage, the state minimum wage prevails.
- There are 29 states plus the District of Columbia, Guam, and the Virgin Islands with minimum wage rates set higher than the federal minimum wage. There are 16 states plus Puerto Rico that has a minimum wage requirement that is the same as the federal minimum wage requirement. The remaining 5 states do not have an established minimum wage requirement.
- The District of Columbia has the highest minimum wage at \$16.10/hour. Note: There are 18 states (AK, AZ, CA, CO, DC, FL, ME, MN, MO, MT, NV, NJ, NY, OH, OR, SD, and WA) that currently have scheduled annual adjustments for their minimum wages based on varying formulas. Most of these increases occur around January 1st. Individuals should consult the relevant state labor offices for information on the particular formula used to adjust the state minimum wage.

Notes: Ces données sont issues de l'U.S. Department of Labor (« Consolidated Minimum Wage Table », s. d.)

Comme le remarque Barbara Ehrenreich dans son enquête au cours de laquelle elle a notamment été serveuse en Floride, cette partie de la loi ne lui a jamais été communiquée, ni mentionnée dans les restaurants où elle a travaillé (Ehrenreich 2011). Cette pratique nommée par les employé.e.s « wage theft », littéralement « du vol de salaire », est très rarement punie, notamment parce que les employés ne connaissent pas la loi dans son entièreté. L'Oxford Dictionary le définit comme : "The practice by an employer of not paying the proper wages due to a worker or workers, especially through paying inordinately low salaries or failing to abide by employment law and regulations." Traduit ou met en note en bas de page Le "wage theft" concerne donc à la fois le vol de salaire, mais aussi le déficit d'avantages sociaux dus aux

employé.e.s. De la même manière, lors mes entretiens, nombre de serveuses m'ont affirmé que leurs heures supplémentaires ne sont que rarement payées alors que la loi FLSA oblige les employeurs à les rémunérer (« Fact Sheet #2: Restaurants and Fast Food Establishments Under the Fair Labor Standards Act (FLSA) | U.S. Department of Labor », s. d.).

ROC United offre une aide juridique aux employé.e.s du secteur des services afin de lutter contre les insécurités liées à la non-application de la loi.

Encadré : Entretien avec Catherine Barnett sur la partie légale de l'association ROC United.

C.B: With this campaign we've been focusing a lot on Denny's, the Red Lobster, Apple Bees, because there are many workers that are not making that much. The other thing that I would like to point out it's not the waitresses, it's everyone that's tipped. That's also the bartenders, the bussers.

Many time people will come to us because they have a problem on the job or if they want to know what their rights are. Also, if they want to improve their jobs. If they want specialized training, they may come to us. Sometimes people will come and say: "Oh I heard about your campaign, it's one the news!" But most of the time it's more self-interested. It's more like "Oh I have a problem."

L.M "Can you help me; I have this legal issue?"

De plus, la plus importante organisation de l'industrie de la restauration est la cause majeure de la stagnation du « tipped minimum wage ». La National Restaurant Association (NRA) (à ne pas confondre avec l'autre NRA, National Rifle Association : le lobby des armes) a gelé le *tipped minimum wage* (salaire minimum) à 2.13\$ en 1991 c'est-à-dire qu'une augmentation de ce salaire minimum est rendue impossible. La NRA est créée en 1919 et représente aujourd'hui 380.000 restaurants aux États-Unis dont des grandes chaînes comme the Red Lobster ou Mac Donald. Cette association pratique l'*astroturfing*⁹. Malgré le discours officiel qui vise à protéger les intérêts des

⁹ L'*astroturfing* est un terme qui désigne au départ les pelouses synthétiques dans certains jardins américains. Elle a été reprise pour parler des associations faussement militantes (opposées aux associations dites *grassroots*).

salariés (*grassroots*¹⁰) cette association défend surtout ceux des employeurs. Comme l'explique Dave Jamieson dans un article du Huffington Post : « L'industrie de la restauration, menée par la National Restaurant Association – et son président du conseil Herman Cain, qui deviendra plus tard président de l'association- a fait pression avec succès sur le législateur pour que le salaire minimum des employés qui reçoivent des gratifications ne bénéficie pas d'augmentation et reste à 2.13\$ » (Jamieson 2012). La NRA privilégie la viabilité des entreprises plutôt que le sort des salariés. Le système du pourboire et la faiblesse des salaires, permettent d'accroître la marge des employeurs. L'organisation a mené une campagne appelée « Save our tips » (Sauver nos pourboires) en 2018 arguant que les employés de la restauration n'auront plus de pourboires si la loi pour « One Fair Wage » est votée (loi qui vise à instaurer un salaire minimum). Saru Jayaraman explique pourtant que dans les sept états qui ont ratifié cette loi les employé.e.s ne reçoivent pas moins de pourboires. Cependant, ils ont l'assurance du salaire minimum fédéral avec ou sans ces compléments.

Aux États-Unis, les personnes qui touchent des pourboires travaillent dans les ongleries ou sont des laveurs de voitures (ROC United 2012). Ces métiers qui, à première vue, sont très différents ont pour caractéristiques communes : le temps partiel, les bas salaires, le peu d'études demandées pour l'effectuer et également le peu de reconnaissances sociales ainsi que la propension au harcèlement, donc en filigrane : l'incertitude. Il paraît paradoxal qu'une convention informelle ait autant de valeur d'obligation lorsqu'il s'agit du pourboire. Ici, la coutume, la convention a force de loi. On retrouve une autorité et une contrainte morale (Durkheim, Fauconnet, et Paugam 2012) créées par le système du pourboire. En effet, il n'est pas punissable légalement de ne pas donner de pourboire, cependant ce n'est pas socialement acceptable. La tradition ici supplante la loi écrite. Dans la série *2 broke Girls*, Caroline se plaint à sa collègue Max d'un client qui ne lui a laissé que des piécettes. Max semble ne pas prêter beaucoup d'attention à son histoire jusqu'à ce que Caroline se compare à la prostituée la moins bien payée de New-York. À ce moment, Max se confronte avec le client. Il lui répond que les pourboires sont optionnels. Ce à quoi elle réplique « So is me spitting in your food »¹¹. Ce qui est intéressant dans ce passage (hormis la

¹⁰Le terme *grassroots* désigne au départ « la base » ou « citoyen » et désigne les associations locales.

¹¹ « Tout comme moi qui crache dans votre nourriture ».

réplique hilarante de Max), c'est la réaction de l'amie du client malhonnête. Lorsqu'elle apprend qu'il n'a rien laissé, elle prend la défense des serveuses. Elle leur explique qu'elle ne savait pas ce qu'il avait fait et que c'était leur premier (et dernier) rendez-vous. La réaction de la femme montre l'outrage social que représente le fait de ne pas donner de pourboire.

Après ce panorama de l'histoire du pourboire en Europe et aux États-Unis, qui décrit le pourboire comme un mécanisme qui place la serveuse comme l'obligée du client, voyons les mécanismes qui régissent ce système à travers la notion de don et de geste gratuit qui crée un paradoxe autour de la notion d'obligation.

3.2. Don de soi, don détourné : le pourboire au-delà d'une logique marchande.

« La pratique du pourboire est bien implantée en France dès le XVI^{ème} siècle » (Mazuyer, 1947), et demeure actuelle : vestige de charité si on rapproche le pourboire de l'aumône, comme c'est le cas dans plusieurs définitions évoquant une « petite libéralité que l'on donne en sus du prix convenu » (Littré) ; « vestige de ce paternalisme avec lequel autrefois on traitait les domestiques, dimension symbolique du rapport maître-serviteur qui transparaît dans le mot lui-même puisqu'il s'agit de boire à la santé du maître avec la pièce donnée » (Hénaut et Pinna 2012b).

Aux États-Unis, Greta Foff Paules dans son ouvrage *Dishing it Out : Power and Resistance among Waitresses in a New-Jersey Restaurant*, explique que le mot « tips » vient probablement du mot « stipend » qui signifie « le traitement, le salaire » de la part d'une église. Le caractère religieux est central car il rapproche le pourboire d'une forme d'obole, de don tel que la charité aux pauvres qui est au fondement de la pensée chrétienne. Cette définition diffère des deux précédentes. Dans celle-ci, le client serait de fait charitable en donnant un pourboire à la serveuse. Pourboire qui est alors considéré comme une grâce du client à la serveuse qui n'a pas besoin de faire quelque chose en retour. Cependant, en aucun cas dans cette définition le pourboire est synonyme de salaire. De plus, elle implique une non agentivité de la serveuse quant aux gains de ce pourboire. Autant la définition de « tips » obligeait la serveuse à l'immédiateté, à la rapidité vis-à-vis de son client, autant celle-ci la désengage complètement de celui-là, de ce fait la serveuse devient son obligée. Le client serait « bon prince » de lui laisser cette somme. Le terme « stipend » découlant du latin « stips » qui signifie « le présent », « le cadeau » soutient cette conception. Sa définition actuelle que l'on trouve dans l'*Oxford Dictionary* renforce cette idée de pourboire comme don charitable. Il est défini comme « un petit présent donné à un inférieur, surtout à un servant ou à l'employé d'un autre (maître) pour un service rendu ou attendu ; une gratuité, une douceur ».

Le modèle de la Kula étudiée par Malinowski, dans *Les Argonautes du Pacifique occidental*, peut être un outil pour comparer le pourboire avec d'autres systèmes d'échanges. Ici, il y a un glissement du don vers un échange sans contre don et sans réciprocité. Ce modèle vers le don ouvre sur un cycle de relations sociales et d'alliance (Caillé 2005). Dans la Kula, il y a obligation de réciprocité entre les deux parties dans

l'échange de présents. Ce que la serveuse donne, c'est un service. En plus de son caractère réciproque, le don repose sur un engagement volontaire des deux parties. Le don suppose la réciprocité, il engage. La serveuse, au contraire ne fait pas don volontairement de ce service, c'est son métier. Elle a l'obligation d'aller servir le client. Le don suppose la réciprocité, il oblige. Au contraire, le pourboire serait ici plus une grâce du fait qu'il dégage le client de sa « dette », de la convention tacite d'une rétribution. En plus, il y a dans la Kula le caractère temporel : le don/contre don implique du temps. Le client qui met du temps à donner pourboire est un pingre. Le contre-don dans la Kula est étroitement lié au fait qu'elle suppose un cercle très large d'échange entre les îles et que l'échange passe par une multiplicité de mains entre les dites îles. Un temps qui peut être très long, un temps presque de « spéculation » au sens de renchérissement, les relations serveuses/clients sont courtes et sans lendemain. Si l'on considère le schéma de la *Triple Obligation* de Mauss dans son *Essai sur le don*, (obligation de donner, obligation de recevoir, obligation de rendre) le client donne à la serveuse un pourboire. Elle le reçoit, mais se trouve dans l'incapacité de lui rendre quoique ce soit. Mauss explique dans l'*Essai sur le don* :

« Donner, c'est manifester sa supériorité, être plus, plus haut, magister ; accepter sans rendre ou sans rendre plus, c'est se subordonner, devenir client et serviteur, devenir petit, choir plus bas » (Mauss et Weber 2012).

Récompenser une prestation.

Le don suppose la réciprocité, il oblige. Au contraire, le pourboire serait ici plus une grâce du fait qu'il n'engage pas. D'après le Larousse, « Selon la doctrine catholique, le mot « grâce », dans le langage de la Bible, exprime d'abord l'idée d'un don gratuit ou gracieux fait par Dieu aux hommes ». Il est un geste gracieux (geste aristocratique). Il n'attend pas de retour. L'autre terme utilisé en anglais pour désigner les pourboires est « gratification » qui vient du latin *gratificare* qui signifie *bienfaisance* et qui est défini comme la « somme d'argent donnée à quelqu'un en plus de ce qui lui est dû ». Le pourboire est une petite gratification. C'est là que réside le paradoxe de la serveuse. Elle jouit de la « grâce » du client et donc celui-ci ne lui doit rien. Ce qu'elle fait alors paradoxalement c'est inciter le client à faire ce geste gracieux.

De la même façon, les consommateurs affirment leur supériorité devant la serveuse à travers les pourboires. Et tout est fait au sein du restaurant pour que le client se sente supérieur. Dakota m'explique:

« On avait un dicton à J.L qui était « Traitez les célébrités comme des habitués et les habitués comme des célébrités » (...) Il fallait que les gens se sentent spéciaux » (Dakota 2022).

De la même manière, là où travaillait Juanita les clients étaient appelés des *guests* (des invités). D'autant que cette servitude permet des logiques de domination permises par le fait que certains clients utilisent leur statut « privilégié » pour valoriser leur égo. Ils donnent des ordres et maintiennent la situation dominant/dominé afin de se sentir supérieur. Jeantet a étudié ce phénomène chez les guichetiers de la Poste en France. Néanmoins, l'exemple est applicable aux serveuses : « D'une certaine façon, ils [*les clients*] profitent de l'occasion que leur offre la position de client pour tenter d'obtenir une reconnaissance, pour « se défouler », voire pour rehausser leur statut social » (Jeantet 2003).

Cet exemple nous permet de revenir sur l'adage populaire : « le client est roi » ! Phrase souvent prononcée par des consommateurs lors de désaccords avec le personnel de service. Avant d'aller plus loin, il suffit de considérer le vocabulaire de cette expression. Si le client est roi alors, dans la restauration, la serveuse est littéralement son sujet. De plus, le client, à travers cette expression, est l'entité la plus importante.

Cependant, cette expression prend toute sa signification dans l'industrie de la restauration à l'heure du capitalisme et de la surconsommation. Plus généralement, cette phrase est cardinale dans les métiers du commerce et du service, l'une des clefs de voûte étant cette place privilégiée du client. À l'image de Mc Donald affirmant à ses clients : « Venez comme vous êtes », il est clair que la satisfaction du consommateur est essentielle au bon fonctionnement d'un établissement le plaçant ainsi dans une position de dominant. On parle aux États-Unis de « la dictature du client ». En atteste la phrase souvent prononcée « I expect service ! » (J'attends un service, sous-entendu irréprochable). C'est une récompense obligée.

S'engage une lutte autour de l'argent et des représentations qu'il crée autour de la notion de récompense. Il y a un combat entre la serveuse qui lutte autant pour sa survie matérielle, que pour sa valeur symbolique et le client qui « joue » l'affirmation de sa supériorité financière, sociale et symbolique. On peut voir apparaître dans cette lutte un certain plaisir, voire une « jouissance » perverse du client à jouer avec le fait de donner (ou pas) un pourboire. D'une récompense dérisoire à ses origines (racines liées à l'esclavage), le pourboire est devenu un terrain de lutte d'affirmation de pouvoir (de la domination du client sur la serveuse et du pouvoir d'agir de celle-ci).

Apparaît alors une lutte de statuts : statut du client, supérieur et généreux, et statut de la serveuse, position de dominée mais volonté d'être considéré comme une employée qualifiée. Il s'agit, pour la serveuse, de transformer le pourboire d'une grâce en un dû. Pour le client, il s'agit d'asseoir son autorité, sa supériorité vis à vis de la serveuse bien que, dans les faits, la convention le force à donner.

Cette lutte est cependant spatialisée au sein du restaurant et n'a pour temporalité que le temps du service. Il apparaît et disparaît au seuil restaurant où chacun reprend sa place « initiale ».

Durant l'un de mes services, un client, après m'avoir vanté ses mérites devant sa famille, après que son épouse lui avait fait remarquer que je n'avais pas que ça à faire et surtout que l'écouter ne faisait pas partie de mon travail, m'a rétorqué : « C'est un peu votre travail quand même » !

En tant que client ou pour reprendre le champ lexical de Goffman, dans leur « rôle » de client, ils se trouvent à une place de privilégié et peuvent alors jouir de leur domination et « soumettre » la serveuse. Ils sont égaux au niveau de la classe sociale à laquelle ils appartiennent mais veulent être inégaux. Le fantasme de jouir de privilège est précisément la dénégation "démocratique" de l'égalité. Ils reproduisent alors les mêmes schémas de domination qu'ils subissent dans leur propre travail, les mêmes violences symboliques qu'eux-mêmes subissent à longueur de journée. Détestant que leurs patrons utilisent des familiarités envers eux ou les rabaissent, ils se permettent de faire subir à la serveuse ce genre d'humiliation. Cette réalité est rendue possible par ce système qui leur donne l'illusion d'un pouvoir monétaire sur elle :

« C'était un soir, il y avait pas mal de monde, je suis allée les voir peut-être trois fois (ça faisait une demi-heure qu'ils étaient là) ils demandaient déjà de prendre leur bouffe à emporter parce qu'ils trouvaient que c'était trop lent, que le service était trop

lent et ils m'ont donné aucun tip. Ils sont allés parler à ma manager et c'était vraiment un moment un peu de honte pour moi parce que je veux dire je pense qu'ils étaient juste fâchés. Ils étaient un peu genre déçus que je ne leur ai pas donné une attention spéciale mais pour moi j'avais aucune raison de leur donner plus d'attention qu'à toutes mes autres tables » (Ella 2021).

Il se met en place un « jeu de dupes » : le client à être plus riche qu'il n'est et la serveuse entre (ou pas) dans son jeu pour avoir un pourboire (conséquent). Les deux partis s'engagent dans cette « parade » parfois perverse, bien qu'ils sachent que le client devra (car nous l'avons vu la convention fait loi) donner un pourboire. Je fais ici l'hypothèse que l'optionnalité légale du pourboire provoque de l'incertitude et de la vulnérabilité chez la serveuse et permet la mise en place et la pérennité de ce « jeu de dupes ». La serveuse se trouve dans une position de soumission face aux clients. Mais, je fais aussi l'expérience que la serveuse trouve une forme de « plaisir » dans le défi, le pari qu'il y a autour du gain de pourboires. Elle est enthousiasmée par cette parade qui lui procure un « rush ». Ce « rush » de pouvoir gagner le plus possible, toujours plus quitte parfois à en payer le prix symbolique (notamment de la dignité). Ce qui est paradoxal, c'est de trouver une valeur, une fierté dans le fait de parfois sembler dominée et soumise. Ici, la notion de « jeu » apparaît (notion centrale sur laquelle nous nous pencherons dans les chapitres suivants).

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica sur des expériences avec des clients.

L.M: And you say you have to put up with a lot of yeah can you expand on that idea like do you have any examples or

Merica: OK so when I worked ... I worked at a place called French in Tribeca and it was pretty fancy and I was the major waitress and this man walked in and he looked at my host and he said, "I'm rich and I'm hungry". I was like "How fucking dare you? Sorry you're hungry little baby". Like that was just the... I feel like that was just the attitude, that place particular because the people were so rich that they like... We were in servitude to them which felt terrible like some of the things that I heard people say was so outrageous that I just had to laugh because it was so outrageous. Like one time my manager had to kick this woman out because she was so wasted. But she was like she was so rich that she was wearing like Gucci heels, and she still had her staples in her eyes from plastic surgery and she was so drunk that he had to kick her out and she was walking out the door she was like "Why don't you get a real job

your mother must be so disappointed” to the manager. “Wow you're so gross and hateful and rich” but yeah just that kind of stuff like the expectation of servitude.

À la suite d'une mauvaise interaction avec l'un d'eux, Logan se rend compte qu'ils ne lui ont laissé aucun pourboire. Elle doit alors faire semblant de s'excuser et pratiquement supplier pour comprendre pourquoi. La dépendance de la serveuse aux pourboires la met dans des situations de vulnérabilité et de soumission. La fin de l'échange montre que les clients se trouvent dans une position de supériorité et qu'ils considèrent la serveuse comme quelqu'un dont on peut disposer librement « si j'avais pu vous toucher plus je l'aurais fait » et la cliente l'a faite licencier. Dans ce cas précis, il s'agit d'une cliente. Apparaît alors l'économie du ressentiment (*L'homme du ressentiment 2022*) comprise comme l'impossibilité d'une vengeance désirée. Cette impossibilité découlant d'une forme d'impuissance.

Logan analyse la possibilité de donner un pourboire comme une marque de réussite sociale pour les clients. Ici, on voit la nécessité américaine de mettre en avant son avantage social : « Si tu ne peux pas agiter un pourboire au-dessus de la tête de quelqu'un, alors tu n'as pas vraiment réussi » (2022a). L'autre aspect tacite c'est la croyance dans la toute-puissance de l'argent. L'exemple de Logan se rapprocherait presque des personnes agitant des dollars dans un club de strip-tease. Elle poursuit en expliquant que le pourboire peut fonctionner comme la « carotte » ou comme les fils invisibles pour faire danser une poupée : « Il y a toujours cette idée [*dans la mentalité américaine*] d'utiliser le pourboire pour forcer les gens [*les employé.e.s*] à mieux agir » (2022a).

Le pourboire est attendu (notamment aux États-Unis) mais il n'est pas obligatoire, d'où l'idée de « bon vouloir ». Le client n'est pas forcé d'en donner un. Il peut simplement payer sa note. Il peut aussi « laisser la monnaie ». C'est là toute la particularité du don : bien que fortement conseillé, il n'est pas obligatoire. Il peut créer comme défaire le lien entre les protagonistes (serveuses et clients). Et chacun d'eux peut briser ce lien en refusant une partie du don. Alain Caillé explique cette non-obligation en termes d'un cercle « symbolique » ou « diabolique ». Le « cycle du don » peut ne pas exister si l'un des deux protagonistes se refuse à participer à l'échange (donner, recevoir, rendre). Dans le cas de la relation serveuse/client, le client peut briser le cercle en refusant de donner un pourboire à la serveuse. Cependant, le risque pour le client est

d'être catégorisé comme un mauvais « tipper » et de recevoir un mauvais service s'il revient dans le restaurant. La relation sociale entre serveuse et client est alors rompue. Alors qu'en France, cette action n'est pas nécessairement mal perçue, aux États-Unis elle représente un véritable affront pour la serveuse et entraîne des réactions de sa part, comme nous le verrons plus loin. Cela peut s'expliquer, à la lecture de Caillé, par le refus du client d'ouvrir le cycle de relations sociales avec la serveuse. C'est une relation spécifique, une relation sociale à l'argent qui renvoie l'autre (aussi bien le client, que la serveuse) à la séparation. Mais c'est une relation implicite. Nombre d'entre elles m'ont fait part de leur sentiment de colère et de tristesse lors de la réception d'un faible pourboire. Lorsque ce dernier est jugé insuffisant, ces femmes se sentent blessées. Pour elles, il y a corrélation directe entre le montant du pourboire et leur valeur en tant que personne, allant jusqu'à causer des incertitudes d'estime de soi.

C'est un effet du pourboire tel qu'il est agencé dans le traitement d'un rapport professionnel avec un client qui n'est pas l'employeur. Les rapports sont dépouillés car dépersonnalisés. C'est un rapport interindividuel qui se met en place entre le client et la serveuse. Le pourboire lui fait ressentir que c'est elle comme personne qui n'a pas de valeur et non pas elle comme professionnelle. Les lignes entre le professionnel et l'individuel deviennent floues. Whyte parle de la « crying waitress » « la serveuse qui pleure » et affirme que « La serveuse ne peut pas s'empêcher d'avoir un sentiment d'échec et de critique publique quand elle ne reçoit pas de pourboire » (Whyte 1946). Nombre d'entre elles m'ont confié la même réalité. L'une d'elles me disait qu'elle allait se réfugier dans les toilettes du restaurant pour pouvoir pleurer. Cette situation pouvait se répéter plusieurs fois pendant le service. Certaines de ces femmes, à l'image d'Annie, perçoivent l'obtention d'un faible pourboire comme une offense mais ont un certain détachement vis-à-vis de la situation. Lorsque je lui demandais ce qu'elle faisait si elle recevait une faible gratification, elle me répondait dans le même temps, avec fatalisme :

« Y'a des gens [*d'autres serveuses*] qui sont plus douées pour lâcher l'affaire mais quand des clients me donnent 10% [*de pourboire*] je me dis « mais c'est quoi ce bordel ». Je pense que je suis plus super énervée » (2021a).

Le pourcentage de pourboire est très important et a une forte signification quant à l'appréciation du client pour le service. Dans l'extrait ci-dessus, Ella est outrée de ces

10% de pourboire laissés. Aux États-Unis, laisser moins de 20% de pourboire représente un affront presque aussi important que de ne rien laisser. En dessous de 20%, la serveuse ne peut pas gagner sa vie correctement avec les pourboires d'où la colère d'Ella.

Et :

« Je fais pas vraiment un truc en particulier. Mon manager est toujours en train de me dire : "Si quelqu'un te donne un mauvais pourboire, tu me le dis et j'irai le voir pour lui demander s'il y a eu un problème avec le service blablas..." mais en fin de compte les gens vont faire ce qu'ils veulent et tu peux pas en faire tout un plat à chaque fois que quelqu'un ne te donne pas d'argent. »

Au-delà de l'aspect symbolique, humiliant pour le gain d'une somme peu importante, la serveuse se retrouve en difficulté économique si elle reçoit de maigres pourboires. C'est dans la différence entre le don et le salaire que gît aussi l'incertitude, dont nous avons déjà discuté plus haut. Le pourboire peut, à première vue, être considéré comme un don gracieux du client à la serveuse. Cependant, Hénaut et Pinna soulignent la difficulté à qualifier cette forme particulière de don :

« La nature du pourboire est difficile à qualifier car sa nature est double, à la fois don et supplément de salaire, et qu'il se situerait ainsi à la frontière de la sphère des réseaux sociaux et de l'univers du marché » (Hénaut et Pinna 2012b).

C'est là que ce système fait pleurer la serveuse. Dans le salaire, il y a un rapport à la nécessité qui est neutralisé par la loi de l'institution. Alors que dans le pourboire c'est « à vif », il n'y a pas de neutralisation. Si le pourboire est insuffisant, la serveuse n'aura pas de quoi (sur) vivre.

Le pourboire, aux États-Unis surtout, se trouve à cette frontière, dans cette « zone grise » (Supiot, s. d.) entre salaire et don. Autrement dit, le pourboire se trouve entre ce qui est dû et ce qui est donné. Les logiques autour de ces deux concepts ne sont pas les mêmes. Dans l'un (le salaire), il n'y a pas l'idée de « petit plus ». Le salaire contractuellement est défini en amont du service rendu. La notion temporelle est également primordiale. Dans le pourboire, il y a l'idée de l'immédiateté qui, comme nous l'avons vu, séduit nombre de serveuses. En effet, le pourboire n'est pas défini à l'avance et se calcule en pourcentage du montant de la note (entre 10% et 30% généralement). Les revenus peuvent donc beaucoup varier, mais les serveuses ne peuvent pas prévoir leur budget ce qui les met dans des situations d'incertitude et de

vie au jour le jour. D'une journée à l'autre selon la fréquentation, le créneau horaire et la « générosité » des clients, sa rétribution peut varier de plusieurs centaines de dollars. L'insécurité qui résulte de ce système est palpable dans le témoignage de Dakota :

« Mais ça peut être vraiment dur de prévoir quoi que ce soit si tu as des responsabilités financières. Si tu passes une mauvaise soirée (soirée avec peu de pourboires) alors t'es vraiment dans la merde » (Dakota 2022).

C'est alors le salarié qui doit « trouver des solutions » pour gagner un salaire décent (accélérer la cadence pour avoir plus de clients, demander des *shifts* supplémentaires etc.) Le système du pourboire participe de ce que Patrick Cingolani appelle « des dispositifs intermédiaires » qui selon lui « provoquent l'assujettissement en réactivant le besoin d'assurer par le salarié lui-même la continuité » (Cingolani 2012). La serveuse si elle veut s'assurer un salaire décent doit se débrouiller pour recréer une continuité.

Enfin, le terme français « stipendier », introduit l'idée de paiement contre une basse besogne : « Payer quelqu'un pour accomplir une tâche méprisable ou criminelle, acheter sa complicité ». Donner un pourboire à la serveuse serait donc la soudoyer pour accomplir une tâche méprisable. Ici, à l'opposé de la définition précédente la serveuse est active, elle a son rôle à jouer dans le gain du pourboire. Cependant, c'est un rôle négatif qui introduit une relation malsaine entre elle et le client. Le client « achète la complicité » de la serveuse avec le pourboire. Son travail est donc considéré comme méprisable et la relation avec le client est pervertie. De plus, le statut dominé de la serveuse apparaît dans la déjà nommée « zone grise » (Supiot, s. d.) entre don et salaire. Elle devient à travers cette transaction l'obligée du client, ce dernier établissant ainsi un rapport de domination renforcé par la charge symbolique.

Le besoin de ces gratifications peut créer des formes de compétition au sein des équipes de service. Les tables sont attribuées à différents employé.e.s, ceci afin de répartir le travail et que l'on « ne se marche pas dessus » pour assurer une plus grande efficacité et éviter une perte de temps. Lors de mon expérience, je me souviens d'une collègue qui était assez mal vue du reste de l'équipe car elle se réservait les tables les plus importantes avec la population qui paraissait la plus favorisée afin d'obtenir des pourboires plus conséquents.

Au sein d'un établissement, les pourboires ne sont pas répartis de manière uniforme entre les différents postes. Pourtant, il existe un procédé de mise en commun de ces sommes : le *tipping pool*. La serveuse touchant un pourboire doit le mettre dans un pot commun et la somme récoltée à la fin de la journée/soirée est répartie entre les employé.e.s. Cependant, ce partage varie selon les postes occupés. Le barman va toucher plus de pourcentage sur les pourboires, que la serveuse et que les *busboys* (l'assistant de la serveuse qui ramasse les assiettes et s'occupe de préparer les tables pour lui faire gagner du temps). De plus, comme dit précédemment, les pourboires sont répartis entre les employé.e.s de la *fronthouse* (c'est-à-dire ceux en contact avec la clientèle). La cuisine (*backhouse*) n'y a pas droit, source potentielle d'une certaine animosité.

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica sur le fait que le cuisine devrait toucher les pourboires.

L.M: OK and the second part of that question is like what would you change in that industry if you could change anything?

Merica: I think that the back of the house should make more money. I think that the restaurants should invest more in the back of the house so the folks who wash the dishes and clean up before everyone gets there, cleans up in the middle of the night, the bus guy, the guys that are plunging the toilet sand yeah prepping the food I think that they should make way more money.

L.M: And did you share your tips with the back of the house?

Merica: No, it was only like the front of the house, in the front of the house yeah so that's why they eventually tried to do gratuity free where they included. Which are the tips in the cost of the food because they wanted to spread the tips out to the whole like back in front of the back of the house. Huh but it didn't work out 'cause they only paid the kitchen a dollar more and we made so much less money so so yeah.

Rachel, qui a été serveuse puis manager, expliquait qu'elle trouvait injuste ce traitement inégal : « Je voyais bien que les commis n'étaient pas aussi bien payés qu'ils devaient l'être » (2021e). Catherine Barnett, ancienne directrice de ROC United New-York, m'expliquait en 2019 :

« Les gens diraient : « Tenez, c'est un pourboire pour le barman ». Ils ne se disent pas: « Tenez, c'est un pourboire pour le commis du barman ». Ils [*les clients*] ne savent même pas que cette position existe. De ce fait, la plupart du temps, on retrouve une concentration de gens de couleur et de personnes nées à l'étranger dans ces emplois précaires ». (Barnett 2019).

Elle souligne également que les serveuses racisées touchent des pourboires moins importants que leurs consœurs blanches :

« Il y a des recherches qui traitent de ce sujet (Restaurant Opportunities Centers United 2014) : c'est très subjectif. Les serveuses blanches touchent plus de pourboires que les noires. Les blondes en touchent encore plus. Les femmes touchent plus de pourboires que les hommes. Le service et le niveau de service importent peu. Ils [*les clients*] laissent plus de pourboires selon ces critères » (Barnett 2019).

Comme les pourboires sont calculés en rapport avec le montant final, plus la note va être élevée, plus le pourboire va être conséquent. De fait, les personnes travaillant dans des restaurants où les plats sont plus chers vont toucher des pourboires plus importants. L'exemple est frappant dans une ville comme New-York où la différence de prix des plats varie beaucoup d'un quartier à l'autre (ils peuvent varier de plus d'une dizaine de dollars).

Enfin certaines serveuses n'aiment pas ce principe à l'image de Diandra :

« Je suis pas fan de ça (*le tipping system*) parce que certaines personnes ne participent pas. Y'a des gens qui ramènent de l'argent et font leur travail pour en ramener. Et y'en a d'autres qui sont juste malpolis et qui s'en fichent et qui reçoivent la même somme d'argent que toi. Donc toi tu travailles plus pour gagner plus et tu dois le partager avec quelqu'un qui en fait moins que toi. C'est pas juste et si tu bosses moins que moi, tu devrais pas être payé autant » (2021d).

On comprend à travers cette citation qu'il existe au sein des équipes des dissensions et des conflits qui dénotent d'un individualisme. Aux États-Unis, la pandémie de Covid 19 a exacerbé cette réalité du fait de la rareté du travail et de la baisse des pourboires. OFW a publié un rapport concernant ce point qui souligne que les « minorités » travaillant dans la restauration en ont été les premières victimes :

« Les femmes et les travailleurs de couleur ont été impactés de manière disproportionnée. Face à la pénurie d'emplois et à la baisse des pourboires. Les

serveuses rencontrées ont dû se résoudre à accepter d'être exposées à la contamination » (One Fair Wage 2021).

Mais la crise leur a aussi permis de négocier (quant à leur condition de travail et leur salaire) notamment du fait de la démission et du manque de personnel à la réouverture. En effet, de nombreux employé.e.s ont fait défection après la crise sanitaire. Nous reviendrons plus tard sur ce départ massif. Les raisons de ce départ sont multiples, mais un rapport de OFW explique que l'une des raisons premières qui poussent les employé.e.s de la restauration à ne pas revenir est le système du pourboire (One Fair Wage 2021).

« Parce que les gens démissionnent beaucoup plus. Je pense que les gens sont beaucoup moins enclins à supporter les mauvaises conditions de travail. Donc je pense qu'ils ont plus de pouvoir de négociation, ce qui est un truc énorme » (2021a).

Le terme « bargaining » (*négocier*) n'est pas neutre. Ici, nous sommes dans le cadre de la négociation et du retournement de la relation de pouvoir entre employeur et employé.e.s. Le Covid a été une épreuve pour les salariés de la restauration, mais il a aussi été un outil de lutte dans les revendications car elles ont montré le caractère essentiel de leur emploi et des risques encourues lors de la réouverture des restaurants. La crise sanitaire est un exemple de la capacité des serveuses à « turn a bad situation into an advantage » ou en français : « transformer une mauvaise situation en avantage ». On voit, encore ici, leur capacité à composer avec leur environnement. La crise a cependant été à double tranchant. Lorsque je faisais mon enquête, le variant Omicron, pendant la période de Noël de 2021, a fait chuter le nombre de clients et a mis les serveuses dans des situations financières délicates. Annie m'a expliqué la chute de fréquentations quelques semaines avant Noël :

« Omicron a frappé peut-être une semaine avant Noël ce qui est notre semaine la plus importante. C'est à ce moment de la saison que tu commences à te faire vraiment beaucoup de sous. Et là au lieu d'avoir le nombre de couverts habituels : cent trente par soirs (...) là tu te retrouves à faire vingt-quatre couverts (...) et donc tu ne te fais pas d'argent » (2021a).

L'exemple de la crise sanitaire nous a montré que le pourboire était un terrain de lutte pour les serveuses. Bien qu'elle ait été économiquement catastrophique, elle a donné aux serveuses un poids dans leur revendication. Le point suivant va questionner une

possible réciprocité de ce don. Nous allons voir que la serveuse négocie avec ce système pour mettre en place un pouvoir d'action, une agentivité.

Cette agentivité est parfois difficile à déployer. La serveuse doit composer avec des formes de dominations autant symboliques que financières. La serveuse, placée dans une position de dépendance face aux clients, du fait du pourboire, doit se résoudre à être réduite à un bien de consommation dont le client peut disposer. J'ai pu ressentir cette sensation notamment lorsque mon patron me disait de « sourire plus » si je voulais avoir plus de pourboires. J'ai aussi eu l'expérience de deux clients américains avec qui j'ai dû « jouer le jeu » car je savais qu'ils me donneraient une gratification plus généreuse (ce qui a été le cas). La domination de genre et de classe était présente dans cette interaction.

De la même manière, Charlotte, serveuse d'une vingtaine d'années avec laquelle je me suis entretenue en 2019, se retrouve prisonnière à la fois de son genre, et de sa classe. Du fait de sa position de femme, un client lui fait des avances ouvertement déplacées et du fait de son statut social (momentanément inférieur à lui) il ne craint aucune répercussion. Ici, on peut voir toute l'ambiguïté qu'instaure le pourboire.

Qu'est ce qui est alors rémunéré ? Hochschild, dans son étude sur les hôtesse de l'air, remarquait déjà que dans la relation de service ce qui est rémunéré ce sont des qualités personnelles (capacité à sourire, à être sympathique). La serveuse doit négocier avec le « don » de ces caractéristiques personnelles.

On voit que l'association entre client et serveuse découle d'une relation inégale et monnayée. Le client désire un lien privilégié avec la serveuse. Celle-ci ne désirant, la plupart du temps, qu'un bon pourboire. Les abus dont les serveuses sont victimes résident dans ces malentendus (surjoués ou non) entre les motivations des différents acteurs. Aurélie Jeantet affirme que dans les relations de service, chaque acteur poursuit un but personnel :

« Chaque acteur poursuit des intérêts qui ne sont pas nécessairement convergents, et chacun détient ses propres ressources, même inégales, pour infléchir le cours de la relation. De sorte que le pouvoir est une dimension inhérente aux relations de service » (Jeantet 2003).

La serveuse étant en position de dominée, le client ne paie alors plus un service classique (qualité d'un service) mais une relation de domination. C'est cette relation

qui est valorisée et non le travail en lui-même. Bayard de Volo, bien qu'il parle de « serveuses de cocktail », explique le pouvoir que donne le pourboire aux clients :

« Les clients, à travers leur capacité à formuler des demandes qui sont appuyées par des forces économiques (le pourboire) exercent un pouvoir sur les serveuses qui est ressenti de manière plus immédiate que celui exercé par la direction » (Bayard de Volo 2003).

Il n'y a plus de médiation institutionnelle. C'est un rapport qui prône un libéralisme radical qui est créé à travers la logique du pourboire. À travers la citation, on peut comprendre cette dynamique de pouvoir qui est en jeu dans la relation serveuse/clients. Cette situation illustre la double domination qu'elle subit simultanément. Réduite, pour des raisons économiques, à se soumettre à des comportements déplacés, elle se trouve réifiée, renvoyée à un objet de fantasme et de désir. C'est donc cette double domination liée au statut du moment et au genre qui la place dans une position de subordonnée. Le système du pourboire la place dans une précarité financière qui interdit toute émancipation individuelle, la rendant de ce fait dépendante du bon vouloir d'une clientèle. Elle va, cependant, négocier avec cette domination. Elle va essayer d'y « trouver son compte ». Elle n'est pas simple victime de ce système de domination. Elle va y participer « volontairement » afin de toucher un pourboire conséquent. Elle explique, néanmoins, cette pression et ses conséquences :

« Bien qu'on ait un salaire suffisant sans les tips, comme ça je sens pas qu'il faut d'une certaine façon que je me prostitue socialement pour pouvoir avoir un salaire ; parce que c'est beaucoup de pression. Ça met toute la pression sur toi au lieu que ça soit sur les boss en fait. La pression, toute la responsabilité, est mise sur toi d'augmenter ton niveau de *tip* quoi. Je trouve ça nul et je voudrais qu'il y ait moins de harcèlement sexuel en fait que ça soit un peu plus ouais... qu'on soit un peu plus protégé de cette façon-là » (Ella 2021).

Cette serveuse n'est pas dupe du « jeu » avec le client, elle va donc s'en servir, négocier afin d'obtenir un pourboire important. Si l'on reprend l'exemple de la Triple obligation de Mauss, on peut aussi considérer que c'est la serveuse qui ouvre le don par son comportement et sa tenue. Elle fait don de son apparence et de son attitude au client. Elle fait don du spectacle (nous y reviendrons) de sa présence. Elle met le client en demeure de « recevoir » (2^{ème} obligation de Mauss) ce spectacle (en fait

recevoir de qu'il est venu consciemment ou pas chercher). Enfin, le client donne un pourboire à la hauteur du « don » de la serveuse (3^{ème} obligation). Il lui rend sous forme monétaire une chose intangible (le spectacle de la présence de la serveuse). Si l'on place le « curseur » du premier don sur le comportement de la serveuse, c'est le client que se trouve l'obligé et qui lui doit « réciprocité ». C'est là que se trouve la possibilité de négociation pour la serveuse.

Au quotidien, le pourboire représente une menace potentielle constante qui oblige ces femmes à jouer de leurs charmes avec le client :

« Si un type essaye de me draguer je ressens oui la pression d'être un peu *flirty* avec cette personne pour avoir un *tip* » (Ella 2021).

Dans cette citation, nous voyons bien que le pourboire fait peser un poids particulier sur la serveuse qui doit trouver le moyen de négocier avec les attentes de certains consommateurs. Elle négocie avec ce *flirt*, elle navigue sur la limite autour de cette séduction et joue de son charme. Cette négociation peut s'avérer périlleuse pour elle. De la même manière, lors de ma première expérience, mon salaire étant constitué en grande partie par les pourboires, je ressentais aussi cette nécessité de m'investir plus dans mes échanges avec les clients afin de recevoir un pourboire. À titre d'exemple, l'association OFW a publié un rapport qui recense les phrases entendues par des serveuses durant la crise sanitaire. L'une d'entre elles décrit cette assimilation entre don du pourboire et don de la personne : « Enlève ton masque que je sache combien te donner de pourboire ». De façon plus générale, le don de sa personne s'accompagne pour la serveuse d'un don de son temps au client. Étymologiquement en anglais, la serveuse est celle qui attend (l'attente étant centrale dans ce métier comme nous l'avons vu précédemment). Le terme vient de la fin du XIV^e siècle et du verbe *wait* (qui signifie *attendre*). Puis, au XV^e siècle, il se réfère aux servants dans les maisons. La féminisation du mot est apparue en 1834. Historiquement (face à l'aristocratie), c'est aussi celui dont le temps ne compte pas, celui que l'on peut faire attendre. Dans ce don du temps, on trouve une tension socio-culturelle décisive : la tension entre l'histoire aristocratique du service traversée par la logique de race (qui sépare l'aristocrate de ses domestiques) et la culture égalitariste des États-Unis (Tocqueville 1835).

La serveuse (*waitress*) donne de son temps, passe son temps dans l'attente de l'autre. Son don de temps, déjà abordé, précédemment, n'est pas quantifiable. Elle tente de

se rendre disponible pour les clients, de discuter avec eux ou de prendre de leurs nouvelles (pour les habitués). Lorsque l'on sait, comme on l'a vu, le rythme du travail dans la restauration, on peut parler de don de son temps accordé au client.

Lors de mon expérience, une habituée, une vieille dame qui vivait près de la brasserie, venait presque chaque jour boire son thé. La plupart des employé.e.s prenait un moment pour discuter avec elle et pour lui accorder de petites attentions (consommation gratuite, sourire, surnom). La serveuse est aussi, pour certains clients, un rempart à la solitude. Elle doit donc naviguer entre son besoin de revenu et la part sociale de son métier. Ceci doit être pris en compte par elle, calculé à chaque service. Lorsque j'étais serveuse, je me demandais souvent combien de temps il fallait que je consacre à chaque client pour « être payée de retour ». Précisons que je me demandais combien de temps je pouvais me permettre d'accorder à une table pour être appréciée et recevoir un pourboire généreux. Ce don de temps n'est donc pas tout à fait désintéressé. En effet, la serveuse calcule combien de temps elle peut accorder à des clients pour qu'ils soient « rentables » c'est-à-dire pour qu'ils lui donnent un pourboire conséquent. C'est dans ce calcul que la négociation se déploie : négociation autour du temps accordé à chaque client.

La négociation des serveuses se déploie donc autour de son attention et du temps qu'elle accorde à chaque client, toujours dans le but d'obtenir un pourboire conséquent. Cette négociation a été exacerbée durant la crise sanitaire. Les clients se faisant plus rares, elles ont dû accentuer leurs « dons » de leur corps et de leur temps pour que chaque client soit le plus « rentable » possible, tout en ne se mettant pas en danger (négocier avec les gestes barrières, par exemple). Dans le prochain point, nous allons nous concentrer plus en détails sur les moyens de lutte mis en place par la serveuse pour réaffirmer sa place et la valeur de son travail.

3.3. Les serveuses en lutte : la réaffirmation de leurs droits et de leur valeur face au système du pourboire.

« *Le client n'est pas roi. Le roi, on lui a coupé la tête* »
(2022b).

La serveuse doit donc composer avec ce système qui la laisse vulnérable et au bon vouloir du client. Cependant, il apparaît qu'elle met en place des stratégies et des moyens de défense afin de réaffirmer son agentivité sans mettre à mal son objectif de gain, de gratifications.

Suellen Butler et William Snizek (S. R. Butler et Snizek 1976) identifient trois stratégies adoptées par les serveuses afin d'augmenter la récompense matérielle de leur travail. Il s'agit pour elles de proposer le plus de consommations « à côté » (les boissons) et de suggérer les plats les plus chers (afin d'augmenter la note finale). Enfin, elle tentent de créer un lien, une affinité avec le client (en espérant qu'il sera plus généreux). L'expérience d'Ella décrit ce phénomène :

« Nous on encourage les gens à boire parce que c'est ça qui fait monter l'addition parce que les boissons ils peuvent commander tout au long du repas alors que le plat tu commandes ce que tu veux au début. Mais c'est pas comme si on pouvait les gaver de nourriture alors que pour les boissons on peut les faire boire en fait. Donc, je me rappelle très bien quand je faisais ces *training session* qu'il y avait des serveurs qui me disait « Ouais il faut vraiment les faire boire, toujours proposer un *2^e round drinks* (deuxième tournée), toujours leur demander s'ils veulent un autre cocktail ». C'est vraiment genre faire boire les gens. C'est un peu ça mon taff et ouais un peu fâchée quand y'a des tables qui ne boivent pas parce que ça veut dire que je vais avoir un *check* (addition) moins important et du coup un *tip* moins important » (Ella 2021).

De la même manière, j'avais pris l'habitude au restaurant de demander régulièrement aux clients s'ils souhaitaient prendre autre chose ou à la fin du repas s'ils voulaient un café, un digestif etc. Alors, il se développe des stratégies autour du pourboire qui reposent sur la négociation entre son besoin de revenus et ses capacités.

« Je ne suis que responsable des tables de ma section donc ça dépend de la section où je suis. Certaines sont mieux que d'autres. Je suppose que ça dépend ce que tu veux. Je suis souvent en première ligne parce que je sais que je vais être occupée et je sais que j'aurais des choses à faire et je trouve ça plus facile » (2021a).

Bien que les tables soient attribuées avant le début du service par le manager, ces attributions sont négociables. On voit à travers cet extrait que la serveuse a une certaine agentivité et qu'elle choisit le type de travail qu'elle désire pour un soir : si elle veut être très occupée et gagner beaucoup de tips elle ira aux sections où il y a le plus de monde. Mais si elle se sent fatiguée ou juste "not up for it" (ne pas s'en sentir) elle peut décider d'éviter les endroits trop pleins et se réfugier à l'arrière. Cependant, il existe un risque de passer à côté d'une table avec de gros pourboires. De plus, la négociation se joue aussi avec les collègues comme nous l'avons vu précédemment.

Le même phénomène est décrit par Logan :

« Même faire une pause aux toilettes c'est rare parce que si tu manques un client, tu manques un pourboire et si tu manques un pourboire tu manques ton salaire » (2022a).

Cependant, la crise Covid a eu un impact « positif » sur les stratégies d'obtention de gratifications plus conséquentes bien que moins nombreuses. Des serveuses me disaient qu'elles faisaient valoir la prise de risque de servir en temps de pandémie pour réclamer des plus gros pourboires (20%).

Merica pouvait se montrer agressive envers les clients qui ne donnaient pas ou peu de pourboires :

« Tu aurais envie de les suivre dehors, ce que tu fais parfois et leur dire : "Est ce que le service était mauvais" ou " je pense que tu as oublié quelque chose". Genre tu veux les suivre à l'extérieur et leur dire : "mais c'est quoi ce bordel ?" ou "j'ai fait tout ce travail pour toi et tu ne m'as rien payé, mais je vais te détruire ?! ». » (2022c).

Le pourboire est certes non obligatoire, mais il est fortement attendu non seulement par la serveuse et le restaurant, mais de la société tout entière. Ne pas être un bon « tipper » est très mal perçu. Lorsque j'étais aux États-Unis, la plupart des personnes (clients) avec qui je discutais soulignaient à un moment ou à un autre de la conversion qu'ils étaient des bons « tippers ». Le fait de donner des pourboires généreux est associé au fait d'être une bonne personne. Phénomène qui n'est pas forcément vrai en France et qui montre l'importance du pourboire comme norme sociale. Cela fait partie intégrante de la culture américaine. En voyage aux États-Unis lorsque j'avais 21 ans, ayant oublié cet usage, j'ai failli me faire insulter par un serveur. Lorsqu'il a

compris que j'étais touriste, il s'est calmé. Je pouvais sentir la désapprobation de l'équipe, mais aussi des autres clients du restaurant. Merica était particulièrement vindicative lorsque je lui faisais remarquer que bien qu'attendus, les pourboires restent optionnels :

« Oui bien sûr c'est optionnel mais c'est tellement merdique de pas le faire. Franchement je déteste les personnes qui ne laissent rien. Je pense qu'il y a une place spéciale en enfer pour les personnes qui ne laissent pas de bons pourboires. J'arrive même pas à comprendre comment quelqu'un peut faire ça. Quel genre de monstre es-tu ? Surtout que les gens savent que les serveuses travaillent dur et c'est juste dans la culture. » (2022c).

Cette tradition est ancrée au point que Dakota (serveuse de New-York) affirme que ce système met une pression sur le client qui se retrouve acculé à donner une somme conséquente : « Mais que les pourboires soient des salaires c'est un peu injuste pour les clients qui ont la responsabilité de payer le salaire des serveurs » (Dakota 2022).

Celui-ci mettrait aussi le client dans une situation d'obligation envers la serveuse. C'est ce double mouvement entre responsabilité de l'un et nécessité de l'autre d'obtenir un pourboire qui crée une relation ambiguë entre les différents protagonistes. Alors, la tension réside dans le paradoxe où la serveuse force le client à faire ce don gracieux. La serveuse va jouer avec la norme sociale qui veut que les bons « tipper » soient des bonnes personnes. Elle va jouer sur le fait que le client veut se faire bien voir et « show off », frimer. C'est dans cette appropriation de la norme sociale comme règle que la serveuse va faire « pression » sur le client. Elle va jouer, négocier avec l'image que celui-ci veut renvoyer à la société pour obtenir un large pourboire.

3.4. « Trouver son compte » avec les pourboires : L'indépendance financière, la serveuse auto-entrepreneuse face à l'incertitude.

En commençant mon terrain en novembre 2021, je partais du principe que toutes les serveuses seraient contre le système des pourboires et toutes voudraient l'abolir. L'enquête m'a montré une réalité différente. Bien que la majorité des femmes avec lesquelles je me suis entretenue connaissent les origines racistes et problématiques de ce modèle, elles ne voulaient pas voir sa disparition. La limite actuelle à la suppression de ce modèle peut s'expliquer par les revenus qu'il procure. La concrétion immédiate du travail en argent peut sembler irrationnelle, cependant nous revenons ici à l'idée « d'y trouver son compte » et les serveuses avec lesquelles je me suis entretenue ne sont pas prêtes à abandonner les pourboires. Une idée de « se débrouiller seule » est aussi présente. Probablement liée à l'idée, déjà évoquée, de l'*American Dream*. Je fais l'hypothèse qu'elle est aussi à mettre en relation avec la flexibilité et la brièveté supposées du métier. Vivre dans l'incertitude d'y « trouver son compte » est envisageable pour ces femmes car liée à l'idée de « court terme ». La notion de « pari » développée par Bourdieu dans *La distinction* peut ici nous aider à comprendre ce qui se joue autour des pourboires. Le sociologue explique que les personnes en position les plus précaires sont celles qui ont le moins de problème à parier du fait qu'ils n'ont « rien à perdre ». Je fais également l'hypothèse que cette notion de pari et d'incertitude liée à celle d'*habitus* et de pauvreté encouragent les serveuses à accepter et défendre ce système. Cette indépendance financière est remise en question à chaque service (si les pourboires sont conséquents ou non) et cette incertitude (Chapitre 2) n'est possible (dans l'idéal) que temporairement. De plus, ce métier est l'un des premiers effectués par les jeunes gens. De fait, dans l'imaginaire commun, le service (et donc le pourboire) est associé à la première indépendance financière, que celle-ci soit fantasmée ou pas.

Le fait même d'exister est la confirmation de leur existence (force de travail invisible) dans la rivalité, et la lutte pour le pourboire. Elles se battent pour exister dans l'argent à la fois pour l'argent (d'un point de vue matériel), et à travers l'argent (d'un point de vue symbolique).

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica sur les avantages du système du pourboire.

L.M: And how was this salary situation how did that work for you there?

Merica: We pulled our tips and really I was just like: "Do you work the good shifts". I was busy and make a lot like high sales and I have worked there so long that I was at a point where I would say that I'm working four days a week I think the most I ever made was \$50,000 a year but it was like a lot for a waitress. That's really good I'm working four days a week, so I think that's the most I ever made that's all so yeah and at one point I made more than my husband.

L.M: And how was the basic the salary without tips?

Merica: Shitty I don't even... I don't even know I probably made \$8.00 an hour. I wouldn't have worked there if I didn't make tips like it's all tips.

En théorie, elles sont opposées à cette pratique pour les raisons que l'on a vues plus haut. Cependant, elles reconnaissent que c'est ce système qui les amène à exercer ce métier. Le témoignage d'Annie (new-yorkaise d'une vingtaine d'années) est éclairant à ce propos. Dans une même réponse, elle éclaire la tension inhérente et paradoxale à ce système :

« C'est tellement étrange... Je suis contre le système en théorie. Je pense que c'est ridicule. Je pense que ça devrait toujours être le travail de l'employeur de payer un salaire adéquat plutôt qu'aux clients. Je pense que tout le système du pourboire vient d'une histoire raciste (...) mais les pourboires c'est comme ça que j'ai un salaire. Tout mon salaire part dans les taxes donc je dépends totalement des pourboires » (2021a).

Le paradoxe soulevé par Annie repose, à la fois sur la reconnaissance d'un système raciste, et dans le même temps, l'acceptation de la nécessité des pourboires pour survivre. L'intérêt financier devient plus important. Elle doit mettre de côté une partie de ses principes pour trouver son compte. Elle s'arrange de la réalité historique pour

pouvoir effectuer son métier. Plus loin, elle me dit qu'elle ne voudrait pourtant faire aucun autre métier pour la liberté qu'il procure :

« Je pense que c'est l'une des seules carrières où tu peux travailler quatre jours par semaine et avoir assez d'argent. Je pense que c'est un gros truc d'avoir la possibilité de travailler quatre jours par semaine et pas cinq ».

Ici, elle laisse encore entendre l'idée qu'elle a éventuellement une autre vie professionnelle à côté, définissant le travail comme une chose temporaire. Elle accepte donc, temporairement, de mettre ses principes de côté. Dakota, de son côté, me décrit le côté utilitaire du système du pourboire. L'intérêt financier prime encore dans son témoignage :

« Je pense que typiquement les gens en contact avec la clientèle dans les restaurants gagnent plus d'argent grâce au système du pourboire. Je pense qu'avoir un salaire fixe ça peut te limiter dans ce que tu peux gagner parce que si t'as vraiment une bonne soirée tu vas te faire beaucoup plus que 25 dollars de l'heure » (Dakota 2022).

Sa grand-mère, Gina, témoignait de l'évolution de cette pratique entre les années 70 et aujourd'hui, après la crise Covid 19. Lorsque je lui ai posée la question voilà ce qu'elle m'a répondu :

« Honnêtement, je me suis posée la question depuis le Covid pour les gens qui travaillent dans les restaurants et qui ont pu accéder à une augmentation de salaire qui est quantifiable. Il y a un changement aujourd'hui. C'est très intéressant pour moi de voir comment les choses évoluent (...) Plus le restaurant dans lequel tu travailles est bien, plus les pourboires vont être importants. Après que tu travailles dans un endroit élégant ou dans un café c'est toujours un travail dur. Et tu sais les gens peuvent être difficiles quand ils ont faim et parfois ils se sentent supérieurs et ils peuvent être fatigués. Mais si tu arrives à te faire plus d'argent [*sans les pourboires*], tu es moins dépendant des pourboires et ça doit être un soulagement de se sentir en sécurité » (Gina 2022).

Cependant, elle reconnaît que cette pratique était la solution de facilité pour elle au moment où elle pratiquait ce métier :

« Je comprends pourquoi ce système serait une bonne chose à éliminer pour juste avoir un salaire qui soit aussi bien que n'importe lequel. Mais tu sais c'était pratique et c'était le mieux que je puisse faire à ce moment. Et j'étais heureuse, j'avais l'impression de pouvoir avancer, qu'il y avait un moyen pour avancer et pour pouvoir continuer » (Gina 2022).

Sa fille Heather est beaucoup plus vindicative vis-à-vis du pourboire. Elle n'hésite pas à se confronter aux personnes qui ne lui en laissent pas, notamment les touristes :

« J'aime bien le système du pourboire et je me sens offensée quand des gens qui viennent d'un autre pays me disent : "Ah désolée, ce n'est pas dans nos habitudes, on ne savait pas ». Et moi je leur dis : "Si vous êtes assez intelligents pour venir jusqu'ici, vous êtes assez intelligents pour savoir qu'il faut laisser un pourboire. » »

Logan m'expliquait certaines dérives de cette « auto-entreprenariat » :

« Je connais des gens qui travaillent quarante, soixante, soixante-dix heures par semaine parce qu'ils sont en mode « argent, argent, argent » (2022a).

Ces différents témoignages montrent plusieurs choses : la multiplicité des opinions des serveuses à propos de ce système, que la plupart s'arrange avec l'histoire raciste du pourboire qu'elles mettent à distance et enfin la primauté de l'argent qui justifie d'accepter ce système.

3.5. La « valeur » de la serveuse.

Le terme « valeur » peut signifier ce qui a un prix (monétaire) mais aussi de ce qui a un prix symbolique : ce qui est digne d'estime. C'est dans ces deux significations que reposent la tension autour de la « valeur » de la serveuse. Nous allons voir comment le gain (ou non) du pourboire exerce une influence sur l'estime que la serveuse a d'elle-même. Mais aussi, comment elle va renégocier avec cette image d'elle et redéfinir sa valeur.

Lorsqu'un pourboire est peu important, la serveuse peut décider de ne pas se confronter au client. Elle peut considérer que « le jeu n'en vaut pas la chandelle » ou bien elle n'en a ni le courage ni l'énergie. Cependant, à l'image de Gina, ces expériences les poursuivent durant de nombreuses années et définissent leur perception d'elle-même. Lorsque je lui demandais ce qu'elle faisait si un client ne *tipper* pas bien, elle me répondait :

« Je n'étais jamais dans la confrontation. Je ne suis pas douée pour la confrontation. Donc je ne disais rien. Mais des années plus tard, j'y repensais et je me disais : « C'était de leur faute et pas de la mienne ». Mais à ce moment je ne me disais pas ça... » (Gina 2022).

On voit dans cet extrait le déplacement de la faute (du client vers la serveuse) qui s'opère et qui entraîne cette perte d'estime. Une autre expérience qui est considérée comme un affront : le *dine and dash* (en français la grivèlerie) qui consiste pour le client de manger, de profiter du service et de partir sans payer. Diandra m'a parlé de ce phénomène qui est perçu par ces femmes comme l'une des pires offenses.

Dakota choisit pour expliquer son ressenti lors du don d'un pourboire peu conséquent, le terme « dégradant » (*degrading*).

Les deux termes (émerveiller et dégradant) montrent l'importance symbolique autour du pourboire, qui n'est pas seulement une somme d'argent mais aussi un témoignage de la valeur de la serveuse comme professionnelle. Cette valeur est sociale et la serveuse se définit à travers lui. C'est son travail qui est jugé. De fait, elle associe un pourboire généreux à son professionnalisme.

Cependant, la capacité d'action de la serveuse est limitée. Elle peut négocier avec le client mais en sachant qu'il n'y a pas beaucoup de chance pour que le client revienne

sur son choix de donner ou non des pourboires. Logan raconte son expérience après qu'une de ses tables ne lui a rien laissé :

« Je me rends compte qu'ils ne m'ont laissé aucun pourboire, donc je vais les voir et je leur dis « Est-ce que j'ai fait quelque chose de mal ? Je suis désolée, ça n'était pas mon intention. Je suivais juste les règles de mon travail par rapport au fait de vous faire asseoir quand je le pouvais et votre ami était en retard. Mais j'espère quand même que vous avez passé un bon moment. Et pourquoi avez-vous décidé que je n'étais pas digne de pourboire pour vous avoir servi ? » La cliente m'a regardé et m'a dit : « Si j'avais pu plus vous toucher [*elle avait attrapé le bras de Logan plus tôt afin de la malmener physiquement*], je l'aurais fait. » (2022a).

Encadré : Extrait d'entretien avec Davinda sur une expérience à la Saint Valentin.

Davinda: But yeah those are some of them I think that they're... Oh Valentine's Day! One year on Valentine's Day this couple wrapped up the top 300 something dollars. I should like stop by many times like "How is everything is everything good yeah that's great" and then they left, and I picked up the check they left and they in the tip section they wrote sorry the food was terrible and didn't tip anything on a \$300 bill!

L.M: How did you react?

Davinda: I mean I was pretty mad but what I'm going to do?

À travers ces deux extraits (Logan et Davinda), on voit qu'après avoir subi « l'affront » de ne recevoir aucun pourboire, elle va s'excuser auprès des clients et elle utilise le terme de « digne » (*worthy*). Cependant, elle comme Davinda n'ont pas pu changer la décision du client. La réponse de Davinda atteste d'un fatalisme vis-à-vis de cette situation : « Qu'est-ce que je peux y faire ? ». Pire, en allant confronter le client, la serveuse prend le risque de provoquer les remontrances de son patron envers elle (comme l'atteste l'expérience de Logan).

Le système des pourboires peut s'avérer dégradant et source d'insécurité pour les serveuses pourtant sans celui-ci, elles ne feraient pas ce métier. Merica ainsi que Dakota m'ont dit que lorsque leur ancien restaurant à New-York a voulu supprimer les pourboires (et de fait augmenter le prix des plats), les clients ne sont plus venus et le personnel, qui ne gagnait plus assez d'argent, a démissionné. Le paradoxe réside

dans le fait que le prix payé par les clients à la fin du repas était le même (entre le fait de payer des plats plus chers et devoir à la fin payer un pourboire de 25%). Les managers ont fait rapidement machine arrière et ont rétabli le modèle antérieur.

Les éléments de réponse que je peux apporter ici, ne sont que des hypothèses issues de mon enquête de terrain et de ma compréhension de la mentalité américaine. Se déploie ici pour le client un « jeu de dupe consumériste » : lui donner l'illusion d'avoir le contrôle, le pouvoir sur ce qu'il paie. Et pour la serveuse, d'un point de vue matériel, le salaire est le résultat d'une relation interpersonnelle avec le client qui échappe à toute législation. De fait, elle n'est pas taxée sur les pourboires qu'elle reçoit, c'est donc un moyen de ne payer ni impôts, ni charges sociales (ce qui dénote d'une méfiance de l'administration fédérale).

Ella m'affirmait qu'elle pouvait repartir du restaurant où elle travaillait avec certains soirs 400\$. Elle m'expliquait qu'avec plusieurs *shifts*, elle pouvait payer son loyer. De plus, les serveuses retrouvent dans le fait d'avoir un pourboire une certaine validation (de leurs qualités personnelles) mais aussi une certaine excitation au gain. Lorsque j'étais serveuse, les pourboires étaient assez minimes (comparés aux sommes gagnées aux États-Unis). Cependant, je me souviens de la légère excitation que je ressentais lorsque mon manager me donnait ceux du service précédent.

Logan résume bien le paradoxe autour de ce système aux États-Unis :

« Ils [*les clients*] ne les [*les employé.e.s*] voient pas comme des gens. Ils les voient comme des machines qui produisent de l'offre et de la demande. Et c'est quelque chose de profondément déshumanisant mais dans le même temps (...) En fait, c'est une épée à double tranchant : d'un côté c'est super, horrible, brutal et déshumanisant mais dans le même temps si tu es super bon dans ce que tu fais et que tu trouves un bon créneau tu peux te faire plus d'argent que les gens qui travaillent dans les bureaux. Donc c'est cette épée à double tranchant qui est intéressante : combien es-tu prêt à investir de ta vie et de tes capacités de communication pour ce travail ? » (2022a).

Bourdieu décrit ce sentiment d'excitation dans les classes dites inférieures :

"Exclus du jeu, ces hommes, dépossédés de l'illusion vitale d'avoir une fonction ou une mission [...], peuvent, pour échapper au non-temps d'une vie où il ne se passe rien et où il n'y a rien à attendre..., avoir recours à des activités qui, comme le tiercé, le totocalcio, le jogo do bicho et tous les jeux de hasard de tous les bidonvilles et les

favelas du monde, permettent de s'arracher au temps annulé d'une vie sans justification... » (Bourdieu 1997).

Chez les serveuses, on trouve cette excitation, ce sentiment d'exister du côté d'un forçage de la chance grâce à leurs manières de se comporter, en « jouant la comédie » ou en « enfilant » différents costumes. Elles font le pari que certaines manières de se comporter (plutôt comme l'épouse, la maîtresse, la confidente, la servante etc.) vont être plus ou moins efficaces pour obtenir de bons pourboires. Elles font un pari autour de la question de quel visage elles vont présenter aux clients.

Encadré : La valeur de la serveuse, témoignages de différentes serveuses.

Davinda: So I think people... I think it's great that people... people are tired of being treated like garbage and they wanna be paid fairly and they want yeah to be respected on the job. So, I think that is something that came out of the pandemic and kind of people putting things into perspective. Our work is worth more than this. We are worth more than this as people so I think that's one of the good things that's comes out of this pandemic. So far we've seen a lot of places unionized in spite of adversity like Starbucks and I think like McDonald's raised their minimum wage too to attract more workers like when I don't think that would have happened or if it would have taken longer to happen.

C.: The only money that's coming in, is your tips and if you have a quiet day or you have people who are not (not even generous) but only not considerate or understanding about how much and why they need to tip. Then, you'll be working 10 hours and not make minimum wage for those ten hours so you can't live on those. Of course, there are days when you make good money, but it balances out with the days when you don't. It really not worth the like physical and emotional strain that you get put through and not just the work in general. It worth a lot more than what you end up getting paid at the end of the day.

Le système du pourboire est un pari que fait la serveuse sur des éléments qui lui sont extérieurs : avoir beaucoup de clients qui soient généreux. Mais aussi, elle fait un pari sur elle-même, sur sa capacité d'implication et de négociation avec ses clients. En

effet, malgré la précarité que génère cet usage, on voit qu'elles ont réussi à le neutraliser et à transformer ce « don gracieux » en une obligation.

Nous avons vu les différents enjeux autour du pourboire. Il est, pour les serveuses, lieu d'insécurité mais aussi d'affirmation de leur capacité d'agir ainsi que de leur valeur comme employées. Il est aussi source de valeur financière puisque la majorité de leur salaire dépend des pourboires. Pour le client, il rend possible une forme de domination tant symbolique que financière sur la serveuse. Cependant, il est aussi mis devant l'obligation de donner pour se faire « bien voir ». Les jeux de pouvoir autour de ce système sont complexes et différent d'une interaction à l'autre, d'où le besoin pour la serveuse de négocier avec ces situations afin de trouver son compte.

Dans les deux chapitres suivants, nous allons nous concentrer sur les moyens que la serveuse mobilise : son attitude et son corps afin d'obtenir des pourboires importants. Nous verrons qu'elle n'est pas simplement prisonnière des représentations qui l'entourent, ni de son corps mais qu'elle possède une certaine agentivité, une marge de manœuvre pour mettre à profit ses capacités. Les deux prochains chapitres seront construits autour des questions liées aux représentations de la serveuse entre domination et stratégies d'émancipation. Dans un premier temps, j'é mets l'hypothèse que la serveuse peut être considérée comme la figure originale et emblématique du *care* et qu'elle possède une agentivité face au carcan dans lequel cette figure l'enferme. Puis, le chapitre consacré au corps fait le lien entre représentations symboliques et stratégies de manipulation que la serveuse met en place dans un but d'émancipation.

Fabienne Brugère développe les concepts de dépendance et d'interdépendance qui sont centrales si l'on veut comprendre ce qui se joue entre la serveuse et son client. Ces deux notions permettent de faire le lien, le passage entre le concept de don et celui de *care*, dont il va être question au chapitre suivant :

« C'est ce problème que nous nous proposons de faire émerger, en nous attachant à montrer qu'il existe bien une *caring attitude*, une façon de renouveler le problème du lien social par l'attention aux autres, le « prendre soin », le « soin mutuel », la sollicitude ou le souci des autres. Ces comportements adossés à des pratiques, à des collectifs ou à des institutions s'inscrivent dans une nouvelle anthropologie qui combine la vulnérabilité et la relationalité, cette dernière devant être comprise avec son double versant de la dépendance et de l'interdépendance » (Brugère 2021).

Dans le chapitre suivant, nous allons nous pencher sur les incertitudes qui pèsent sur le corps de la serveuse. Incertitudes liées au système du pourboire qui les « forcent » à mettre en place des stratégies et des moyens d'accéder au pourboire le plus important. L'une des « armes » qu'elles utilisent est leur corps ce qui crée un « jeu de dupes » potentiellement dangereux pour elles.

4. Les représentations symboliques et assimilations aux figures « féminines » traditionnelles : naviguer entre les figures « légitimes » et « illégitimes ».

Ce chapitre va interroger les différentes représentations autour de la figure de la serveuse. La notion de *care* va nous servir de fil conducteur pour le prochain chapitre et la conclusion (qui examinera non pas la serveuse elle-même mais sa relation avec le client). Le terme *care* est intrinsèquement lié à la notion principale de cette thèse : l'incertitude. La première partie de ce chapitre va rappeler l'histoire du mot *care*, les différentes définitions qui en découlent et les liens possibles entre le *care* et la profession de serveuse. Ensuite, je fais l'hypothèse que la serveuse peut se rapprocher de plusieurs figures traditionnelles féminines (liées à la figure du *caregiver*), que je nomme « figures légitimes » et « figures illégitimes ». La serveuse doit composer avec les différentes figures traditionnelles de la femme et souvent disparaît derrière elles. De fait, ses compétences de travailleuses sont remises en question. Sa valeur comme travailleuse devient incertaine. En résumé, elle doit correspondre aux différents fantasmes des clients afin de sécuriser son emploi. Puis, je développe les conséquences, souvent négatives, de ces rapprochements, pour ensuite me concentrer sur les moyens de résistance et de négociation mis en place par la serveuse.

La traduction précise du mot est impossible car :

« (...) le *care* nécessite bien des compétences pour être réalisé ; et si ce terme est d'ailleurs si difficilement traduisible, c'est bien parce qu'en anglais (comme d'ailleurs en espagnol), il permet d'embrasser les deux aspects de disposition et d'activité, de sensibilité et de travail » (Le souci des autres. Éthique et politique du *care*, Patricia Paperman, Sandra Laugier (dir.), nouvelle édition augmentée, Paris, EHESS, coll. "Raisons pratiques", 2011, 2012).

De fait, nous n'utiliserons que le terme anglais, décliné sous plusieurs traductions possibles, qui recouvrent des réalités multiples. L'analyse du *care* au travail est assez récente, elle est apparue pour la première fois en 1982, dans l'essai *A Different Voice* de Carol Gilligan. Elle a énoncé dans *Une voix différente* l'idée que les femmes pensent la morale différemment des hommes. C'est à partir de cette observation qu'elle établit le nouveau paradigme moral du *care* comme « capacité à prendre soin d'autrui », le « souci prioritaire des rapports avec autrui ». C'est à partir de cette

compréhension du *care* que nous allons réfléchir au lien qui existe avec la serveuse. Le paradoxe existant autour de celle-ci et du *care* tient à la nécessité de gagner sa vie, de survivre et d'autre part de s'occuper des clients. La serveuse est constamment dans une forme de tension entre utilité du client et « affection », bienveillance, sollicitude pour lui.

L'orientation proposée par Nel Noddings dans *Caring A Feminine Approach to Ethics and Moral Education* est restée plus marginale, car elle construit un « naturalisme féminin » où la norme du soin serait enracinée dans le maternage. Elle défend, d'une part, l'idée de dispositions éthiques propres au soin qui seraient des « vertus féminines », et d'autre part, le fait que l'attitude de soin (*caring attitude*) est structurée par le modèle de la relation mère-enfant, la maternité étant comprise comme une expérience biologique et psychologique spécifique capable de servir de socle à une conception de la coopération sociale reposant sur le soin. Le point de départ tient dans la défense d'une éthique « naturelle » des sentiments, celle qui consiste à prendre soin des autres. Cette éthique serait ancrée à la fois dans la possibilité de l'écoute (*receptivity*), de là l'apparement (*relatedness*) et d'un sens de l'attention (*responsiveness*). Le lien entre le *care* et la figure de la mère est intéressant ici puisque la serveuse va être assimilée à cette figure. Elle va passer d'une assimilation à une naturalisation. Mais, nous verrons qu'elle va négocier avec ces représentations et tenter de s'en dégager.

Cependant, du fait de mon approche matérialiste (anti-essentialiste), je ne considère pas qu'il y ait quoi que ce soit de naturel dans le fait que : « l'attitude de soin (*caring attitude*) est structurée par le modèle de la relation mère-enfant » (Brugère 2021). « Par ailleurs, la description de la relation de soin est enchâssée dans une éthique de l'amour qui opte pour le naturalisme moral » (Brugère 2021). La notion ambiguë entre le naturel et l'acquis est développée par Agata Zielinski :

« En effet, contrairement au cliché que peut générer l'association du *care* au «maternage » ou au « paternalisme », prendre soin ne consiste pas à laisser le sujet passif. Prendre soin ne se résume pas à donner, mais cherche à solliciter la participation, le choix, et finalement l'action d'autrui. Autrement dit, le *care* est une relation entre deux acteurs – et non entre un sujet actif et un sujet passif (un patient), ce à quoi le réduisent ses détracteurs » (Zielinski 2010).

Cette naturalisation est ambiguë chez la serveuse, qui va jouer avec cette assimilation pour pouvoir gagner de plus importants pourboires. Pourtant, la serveuse n'est pas seulement intéressée par le gain, elle prend un réel plaisir à s'occuper des clients. C'est cette tension entre assimilation de la serveuse aux figures féminines et réappropriation par celle-ci de ces figures qui sera explorée dans ce chapitre.

Les métiers du *care* concernent en grande partie les professions féminines, sous-payées, peu ou pas valorisées et invisibles. En ce sens je fais l'hypothèse que le métier de serveuse, particulièrement aux États-Unis (avec la question du pourboire) peut être considéré comme un travail du *care*.

Le *care* se définit comme « une activité caractéristique de l'espèce humaine qui inclut tout ce que nous faisons en vue de maintenir, de continuer ou de réparer notre « monde » de telle sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde inclut nos corps, nos individualités et notre environnement, que nous cherchons à tisser ensemble dans un maillage complexe qui soutient la vie » (Tronto, Maury, et Mozère 2009).

À partir de cette définition du *care*, nous pouvons commencer à dresser des parallèles avec le métier de serveuse. Les trois idées qui composent « ce monde » vont être reprises et explicitées à l'aune de notre sujet. « Nos corps » : la serveuse comme agent apportant la nourriture à une partie de la population, « nos individualités » : toutes les questions autour de l'attention à son client, « notre environnement » : le restaurant faisant partie intégrante du paysage des sociétés occidentales. Il peut même être considéré comme un microcosme (chapitre 2), un miroir d'une société (Sutton, Helstosky, et Cwierka 2004). Les rapports (de pouvoir) qui s'y jouent à une échelle réduite sont les mêmes que dans la société. De plus, les relations entre les employé.e.s du restaurant s'apparentent à celle d'un autre type d'environnement : la famille.

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica son environnement de travail comparé à une famille.

Merica: I feel like... I don't know how you feel like in the restaurant or history and now I'm older so I not sure how it worked now but I do feel like in the restaurant industry and in every place I worked there was a really strong like hazing process

from the staff. So, I swear to God it took me two years to be comfortable. But I made so much money that I like, I stuck with it. I stuck with people being horrible and mean and like the staff until everyone that was great left and I have been working here a long time. So, yeah I mean I loved the owners like when my family came into town we lost the place that we were gonna stay the last minute and the owners let us stay in their house really yeah. They're really really great really. I'm still friends with them. I watch their kids grow up but yeah. When you work at a restaurant those people become your family really seriously yes yes.

L.M: Can you expand like a little bit on that notion of the family?

Merica: Like I think you're just family ... it's very true for some reason I have no idea why. I mean working in restaurants is really stressful and you're trying to get food to a table and there's also a balance between getting people to orders much and but like and have a great time. And then like get them to wrap it up so that you can see another round of people because that's how you make money. So, you're like constantly trying to like ... yeah it's just it's super high stress. Like if you make them with the wrong orders, everyone everyone is fucked, pardon my French. So, it's very high stress so how I've never... I can't... I don't know why it's so stressful 'cause it's just like food. I mean some all of my best friends I worked in restaurants with because I felt like we were like "in the trenches together". I love that yeah so we were stressful you just become family .

Tronto définit quatre orientations du *care* :

« La première orientation enclenche le processus du *care* ; définie comme *caring about*, elle consiste en cette disposition qu'est l'attention comme reconnaissance d'un besoin qui demande à être satisfait. Il s'agit bien de rendre compte de la dimension de la disposition morale. La deuxième, *taking care of*, implique de voir que le besoin peut être effectivement satisfait et de concevoir les moyens adéquats pour ce faire ; elle désigne la prise en charge, le fait d'assumer une responsabilité. On est encore au stade de la disposition, celle d'une disposition morale à la responsabilité. Avec la troisième, *care giving*, c'est la mise en avant du travail effectif du soin et de sa « compétence » dans la réponse effective au besoin. Enfin, un bon *care* passe par le *care receiving*, la capacité de réponse du bénéficiaire » (Tronto, Maury, et Mozère 2009).

La serveuse s'approprié les différentes représentations avec lesquelles elle est associée afin d'obtenir un salaire plus important (du côté matériel) et du respect (du côté symbolique). La rémunération de la serveuse est liée à la qualité des plats servis (donc de la cuisine) et à l'appréciation des clients (tant sur la nourriture servie que sur le service en soi). La serveuse doit donc trouver un équilibre (*balance*) constant. C'est cette notion d'équilibre qui va nous intéresser ici et dans le suivant chapitre (consacré lui au corps subi et mobilisé). Un équilibre parfois fragile avec lequel la serveuse doit jouer. Les deux chapitres sont en constante résonance. Le présent chapitre s'intéresse à la notion de *care* comprise à travers l'ambivalence de la serveuse dans son environnement et le suivant fait un focus sur le corps de la serveuse mis en tension.

Les différentes représentations de la serveuse (mère, épouse, servante, amante) l'enferment dans des rôles où le soin, l'attention, la compassion sont essentielles, mais aussi la déférence et l'invisibilité qui sont associées au travail du *care*.

Charles Wright Mills fait des portraits de différents types de vendeuses : le loup, l'insistante, la charmeuse, la vendeuse ingénue, l'étudiante à l'université, la vieille, la vagabonde, l'imposteur social. De la même façon, le client projette sur la serveuse des figures fantasmées et stéréotypées avec lesquelles elle doit composer (Wright Mills 1956).

Cependant, Wright considère les vendeuses comme seulement aliénées par ces stéréotypes. Ici, j'affirme que la serveuse n'est pas prisonnière de ces carcans mais qu'au contraire elle apprend à en jouer, à « bricoler » avec ces représentations et à brouiller les frontières qui existent entre elles et le milieu dans lequel elles évoluent. Ici, je vais donc décrire certaines figures auxquelles les serveuses sont assimilées tout en soulignant les tactiques (Certeau, Giard, et Certeau 2010) qu'elles mettent en place pour trouver des compromis bénéfiques pour elles et lutter contre l'incertitude que cette symbolique, autour des représentations, introduit dans leur métier. Cependant, je prends le risque de moi-même les enfermer dans des images caricaturales. Ces représentations sont en constant mouvement et se mêlent les unes aux autres. Les catégories qui suivent sont là pour aider à la compréhension. De plus, je m'appuierai à la fois sur mon expérience de serveuse, ainsi que sur les témoignages de mes informatrices.

4.1. Figures illégitimes : la serveuse décadente, séductrice ou créature érotique.

Dans sa forme la plus excessive en 1919 (à l'entrée des femmes dans le milieu de la restauration), Frances Donovan fait un parallèle entre serveuse et prostituée. La serveuse est une fille qui monte à la ville. C'est donc une femme qui a pris des risques, qui s'est exposée. C'est une femme sans homme, célibataire, sans argent et donc disponible. Ces caractéristiques sociologiques sont des éléments de constitution du fantasme sexuel. Elle est seule, émancipée de la relation maritale, elle a du mal à vivre financièrement. De fait, elle est assimilée à une femme facile. C'est aussi un fantasme de provincial. La ville étant considérée comme un lieu de perdition où elle risque de tomber dans le travail du sexe, éventuellement la proie d'un souteneur. Le caractère marchand anonyme, médié par des rapports d'argent, fait de la prostituée un idéaltype du monde urbain. Son livre *The Woman Who Waits* (*La femme qui attend* (qui joue sur le double sens de *wait* qui signifie aussi *servir quelqu'un*) se concentre sur les métiers où les femmes sont perçues comme des agents sexuels. Elle étudie la relation entre femme et sexualité dans le monde du travail. Elle qualifie le métier de serveuse de « semi-prostitution ». Puis, en 1991, Greta Foff Paules dans *Dishing It Out : Power and Resistance of Waitresses in a New-Jersey Restaurant* (*Pouvoir et résistance des serveuses dans un restaurant du New-Jersey.*) utilise *Servir*, dans l'autre sens qui signifie alors « dénigrer », affirme :

« Il y a cinquante ans (c'est-à-dire dans les années 1940), on pensait d'une fille qui avait quitté sa ville natale pour devenir serveuse dans une grande ville « qu'elle était devenue une prostituée » (West 1945 :28), et il y a des preuves qui attestent que pour certaines catégories de serveuses, la stigmatisation persiste » (Paules 1991).

Le terme de « stigma » en anglais signifie la « marque d'infamie » qui rapproche la serveuse d'une figure honteuse, socialement peu acceptable. Ella raconte son impression de se « prostituer socialement » (Ella 2021).

Encadré : Extrait d'entretien avec Ella sur le lien entre le système du pourboire et l'association avec une travailleuse du sexe et les conséquences du harcèlement.

Ella : « C'est un truc de malade et moi je ne travaille que trois ou quatre fois par semaine mais il y a des gens qui travaillent 6 jours par semaine et ça. Je pense que

c'est hyper courant le fait aux États-Unis surtout. C'est vraiment ça : je trouve ça nul. Aussi j'aimerais bien qu'on ait un salaire suffisant sans les « *tips* » comme ça. Je sens qu'il faut d'une certaine façon que je me prostitue socialement pour pouvoir avoir un salaire parce que c'est beaucoup de pression. Ça met toute la pression sur toi au lieu que ça soit sur les boss ; en fait la pression, toute la responsabilité est mise sur toi : d'augmenter ton niveau de *tips* ! Ça je trouve ça nul ! Et je voudrais qu'il y ait moins de harcèlement sexuel en fait que ça soit un peu plus, ouais, qu'on soit un peu plus protégé de cette façon-là mais après je veux dire je me plains mais je pense que franchement on est assez épargné dans mon équipe du harcèlement sexuel, je dirais que c'est moins pire que dans beaucoup d'autres restaurants où j'ai des amis qui travaillent et j'ai entendu des histoires vraiment, genre, d'horreur, quoi, mais là je pense qu'on est vraiment ... c'est pas si mal je dirais.

Hochschild parle également de cette obligation implicite que les hôtesse ont de ne pas seulement être aimables mais de répondre aux fantasmes sexuels des clients. Elle affirme qu'il y a une volonté managériale de créer une atmosphère propice aux fantasmes : l'intimité du lieu, les lumières tamisées, la musique d'ambiance. On retrouve les mêmes réalités au sein du restaurant.

Les représentations auxquelles la serveuse peut être assimilée sont plurielles : la séductrice mais parfois dans le même temps, la domestique. Apparaît alors la différence entre « rendre service » ou « être au service de ». Ici, on se trouve à l'intersection des discriminations liées à la classe et au genre. J'ai pu me rendre compte de ce phénomène lors de mon expérience. Les clients n'hésitaient pas à s'adresser à moi de manière condescendante, à me tutoyer et à ne pas me regarder lorsqu'ils s'adressaient à moi. Alizée Delpierre remarque un phénomène similaire chez les domestiques des grandes fortunes (« Servir les riches - Alizée Delpierre - Éditions La Découverte », s. d.).

En plus de mon travail de service, les clients attendaient de moi que je leur « rende des services », que leur « file des coups de main ». Ces services étaient de l'ordre d'aller recharger leur téléphone portable, trouver leur sac oublié, leur donner des mouchoirs, leur tenir leurs affaires. Dans un cas extrême, j'ai dû garder l'enfant d'une dame pendant que celle-ci était aux toilettes. J'étais donc aussi babysitteuse. Une remarque m'a frappé : un jour de grande affluence j'ai répondu à un client que je

n'avais pas le temps de m'occuper de son téléphone et celui-ci il m'a répondu : « Mais c'est votre travail, non ? ». Une autre fois, un autre, avec une forme de condescendance : « Vous êtes bien mignonne, vous ». Il y a donc confusion entre « rendre service » et « être au service de ». Pendant le service, la serveuse est dans cette zone grise, tiraillée entre deux injonctions : vouloir aider le client et se sentir obligée de le faire. Apparaît alors le sentiment d'insécurité car s'il y a obligation, il y a aussi de potentielles répercussions si refus de rendre service. Ce dernier assimile la serveuse à la figure de la domestique et oublie les spécificités de son travail.

Le mépris de classe transparait à travers l'exemple de la cliente qui, après une erreur de commande, a fait les gros yeux à son ami devant moi sans me regarder, pour ensuite me dire « oui, oui allez c'est bon ». Ce qui est intéressant dans cet exemple est le fait qu'à la fin du service, elle m'a entendu parler à une collègue de ma thèse. Elle est venue s'excuser de son comportement en me disant qu'elle n'avait pas compris que je n'étais pas que serveuse ! L'anecdote qui suit est représentative d'un mépris des clients : « Une fois je marchais à côté d'une section dont je ne m'occupais pas et un mec a claqué ses doigts et j'ai pensé : « Non mais c'est une blague ?! C'est vraiment une blague ? ». Je me suis retournée et je lui ai dit : « Je peux vous aider ? » et il m'a répondu : « Vous allez prendre notre commande ou quoi ?! » » (C. 2019).

L'asymétrie des relations est temporaire, géographiquement située. Elle n'est pas forcément liée à un mépris de classe comme on peut le voir entre les domestiques avec leurs patrons. Ici, l'asymétrie est liée au consumérisme et à la relation client/roi (évoquée au chapitre précédent) liée au pourboire car les clients appartiennent à la même classe que les serveuses.

Encadré : Anecdotes sur l'asymétrie des rapports de pouvoir entre serveuse et clients.

Merica: Yeah, I mean I was like at their service. That's how it felt sometimes.

Et plus loin.

OK so of course you still feel there's a lot of people that come in that think that they are better than you which is a terrible feeling. But at the end of the day like we were like we're gonna walk away with like really decent money so we can I just put up with feeling like servant.

Davinda: . I remember one time I was super super busy I mean you can... you know... you can tell in a restaurant when it's busy. I had this one table asked to try every bottle of wine the lines were sold by the bottle so they were a of bottles that I had to open tasted it and be like "no" and I just happened like eight times I had to keep going back and forth to the table and it was it almost felt like they were doing it on purpose because they could see that there are other people very close to you or trying to get my attention. I remember that was very stressful and like theater, so people had to get to their shows and then I was like rambling to like to get other people checked out in time to get downstairs. That one guy won a title to date or something and be like so much about why all these bottles. There were a lot of times like food issues that people would be like trying to like to modify a dish on the menu to make it like something entirely different like "Can I have the trout, but the chicken comes with" and I would say "That's not how our restaurant works". So and they would get upset about that. There is a lady who got upset about something like that and I got her free glass of wine just to you know calm her down she literally like looked at me and she pushed it back towards me like "What am I supposed to do with this"?

C'est donc plutôt un mépris lié à une position temporaire. Le client n'hésite pas à être désinvolte et à traiter la serveuse comme une inférieure. Du fait de sa supériorité, due en majeure partie à son statut de client, il se permet de claquer des doigts.

Relation entre domesticité et « race ».

L'association entre serveuse et servante touche en majorité les femmes de couleur. De ce fait, elles se doivent de reprendre les codes de l'esclavage : discrètes, réservées, attentionnées, silencieuses, et surtout « invisibles ». Invisibles tout d'abord par leur nombre. Sur mon terrain, j'ai remarqué qu'il y avait une plus grande mixité (hispaniques, afro américain.e.s). Toutefois, ce constat est à nuancer selon la qualité des établissements : les plus huppés ayant une majorité de personnels blancs en service. Aujourd'hui, d'après le *Census bureau* (Bureau de Recensement), 72.7% des serveurs sont blancs. Les serveurs noirs étaient 200.731 en 2017 contre 1.62 million de serveurs blancs (soit approximativement la part de la population noire-américaine aux États-Unis). De plus, les employeurs attendaient une forme de servilité de la part des serveuses noires ; servilité qui n'était pas attendue des blanches et punissaient

certains comportements « cavaliers » des personnes noires (comme hausser le ton avec un client) qu'ils toléraient chez les blanches.

De plus, la serveuse noire est souvent assimilée à la domestique ce qui renvoie à l'esclavage. Nous avons vu précédemment que le système du pourboire avait des origines liées à l'esclavage. Ces deux phénomènes historiques, façonnent la représentation de la serveuse noire docile, soumise et vulnérable. Enfin, comme le souligne Angela Davis les femmes noires domestiques étaient exposées à des violences sexuelles ce qui a eu comme conséquence de dévaloriser leurs métiers, « à perpétuer le vieux mythe de « l'immoralité » des femmes noires » (Davis 2018), tout en considérant le travail domestique et par extension le travail de service comme dégradant.

Nombre de mes interlocutrices m'ont aussi parlé des « honey », « babe » « sweetheart » c'est-à-dire « chérie », « bébé », « mon cœur » qu'elles entendent à longueur de service. Ces surnoms les rapprochent plus de la figure de l'amante.

4.2. Figures légitimes : la serveuse comme fée du logis.

La serveuse, au sein du *diner*, doit à la fois créer une atmosphère pour la clientèle (sentiment de se sentir « comme à la maison »), mais aussi se fondre et évoluer dans cet environnement. Elle doit créer une ambiance qui correspond à ces représentations. L'atmosphère se définit comme : « Milieu dans lequel on vit, considéré par rapport à l'influence qu'il exerce sur les êtres qui y vivent ; climat, ambiance » (Larousse, s. d.-a). À travers son attitude, sa douceur, sa bienveillance, son attachement, elle crée une « bonne ambiance », une « atmosphère chaleureuse ». Dans le même temps, elle doit « être dans cette atmosphère », y évoluer. Gilligan, en parlant de la femme en général, affirme qu'elle est la « gardienne du lien social ». C'est par et à travers elle qu'il peut exister. Le contraire serait un sentiment de malaise qui pousserait le client en conséquence à changer d'établissement. Cependant, l'idée de créer une ambiance chaleureuse rentre en conflit avec la réalité du stress vécu par les serveuses, elles doivent maintenir l'illusion d'un climat décontracté, alors qu'elles sont sujettes à la pression propre au monde de la restauration.

La serveuse est la première personne que le client voit en arrivant. De fait, son premier travail consiste à accueillir les consommateurs et à les orienter. Lors de mes expériences, ce fut un principe cardinal pour mes différents patrons. Dès qu'un client arrive, il faut tout de suite l'accueillir, le saluer, lui demander s'il désire boire ou manger quelque chose. Surtout ne pas le laisser partir. Lorsque j'étais à New-York (pendant le mois de décembre 2021), certaines serveuses se trouvaient à l'extérieur du restaurant afin de « venir chercher le client ». Je me souviens en particulier d'une interpellation, « Viens à l'intérieur ma puce, tu as l'air d'avoir froid », qui rappelle le discours de rabattage des prostituées !

Puis, la serveuse se doit d'orienter le client. Dans ces moments, elle lui demande souvent s'il a une préférence (plus ou moins près du bar, plus ou moins abrité du soleil). Lors de ces moments, j'avais souvent l'impression de présenter ma maison à des convives. Heather, une serveuse d'une cinquantaine d'année, parle d'organiser, de tenir une soirée, « *to host a party* ». Les clients sont parfois dans certains établissements appelés des invités « *guests* ». Me parlant de son travail, elle me dit qu'elle ne ressent jamais vraiment le besoin de jouer un rôle car elle m'affirme avoir un réel plaisir à faire preuve d'hospitalité sur son lieu de travail, « *I think I love being a*

host » (*J'adore recevoir*), qu'elle compare au fait de recevoir des gens chez elle. Elle dit qu'elle aime que tout le monde se sente bien chez elle. Le parallèle est frappant entre le restaurant et le foyer. Ici, Artemis embrasse la figure de la femme au foyer.

Dans un cas extrême, les représentations des serveuses sur les affiches datant des années 1920 les décrivent comme des fées d'intérieur, c'est-à-dire répondant aux mêmes critères que la maîtresse de maison (à *la Desperate Housewife*). Cependant, on peut constater que cette représentation est une version idéalisée de la femme d'intérieur. La phrase sur l'affiche peut se traduire par « *ça n'a jamais été comme ça à la maison* », sous-entendu, la serveuse correspond aux critères de la femme au foyer, donc rassure, mais avec une plus-value (répondant à l'idéal de la femme dans l'imaginaire américain) au regard des hommes.

Les « métiers de femme » [Perrot, 1987], ceux dont on dit qu'ils sont « bien pour une femme », sont réputés peu accaparants et mobilisent des qualifications spécifiques qui sont naturalisées comme des qualités féminines : se salir les mains pour les autres et sourire. Le cadre domestique du diner (restaurant typique américain analysé dans le chapitre précédent) a entraîné une naturalisation (décrire comme naturel ce qui n'est qu'une construction sociale et historique) du rôle et même de la présence des femmes : elles sont à leur « place » puisque dans leur foyer elles font peu ou prou les mêmes tâches. Elles font entièrement partie du paysage d'une Amérique « rêvée ». Ce qui ouvre parfois la porte à des comportements déplacés de la part de la clientèle qui se croit « comme chez elle ». Hochschild décrivait le même phénomène pour les hôtesses de l'air. Le cockpit d'un avion étant assimilé à l'intérieur d'un salon de la même manière que le *diner* américain (naturalisé car figé dans le temps : un temps idéalisé comme nous l'avons vu précédemment).

Le terme de « materner » montre aussi les multiples personnalités qu'une serveuse doit adopter. Ces personnalités font écho aux différents rôles traditionnels et caricaturaux de la femme au foyer (épouse et mère). La relation client/serveuse se rapproche de celle que vit la femme dans la sphère familiale. De plus, il semble que les femmes soient plus à même d'entrer dans ces relations avec les clients car dans l'imaginaire commun la femme est naturellement plus capable que l'homme de s'occuper des autres. Une serveuse m'a dit, en parlant d'un client : « Mais je suis pas sa mère ! ». Hochschild rencontre le même phénomène dans son étude sur les hôtesses de l'air : « Si une hôtesse est vue comme une mère en puissance alors il est

« naturel » que le travail consistant à prendre soin des passagers lui incombe » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017).

Ces femmes doivent se rendre disponibles à tout moment, leur attention vis-à-vis des clients ne doit jamais se relâcher. Elles doivent être un rempart à la solitude des « habitués » (*regulars*). Elles doivent avoir de la compassion quelle que soit l'attitude du client, y compris si celui-ci est désagréable. Un exemple : la figure de Dakota, petite fille de Heather, elle aussi serveuse. Lorsqu'elle me raconte son expérience avec des clients difficiles :

« Pendant 45 minutes à une heure, toi et ta table, vous avez votre propre petit monde à l'intérieur du monde, donc oui ça amène à de l'empathie » (Dakota 2022).

Dakota crée des liens forts, même si éphémères, avec ses clients. Elle invente une proximité : « un petit monde ». Cela explique la capacité d'empathie qu'elle possède pour communiquer et à ne pas s'énerver contre des clients désagréables. On peut voir dans sa façon de parler que le client est presque traité comme un enfant capricieux :

« Oui, je sais que tu as faim, je vais venir te porter du pain. Oh regarde c'est notre menu spécial, c'est super excitant, hein ? Qu'est ce qui te ferait plaisir. Oui on va te le porter bientôt. Je vais chercher ton verre rapidement. » On veut qu'ils se sentent détendus dans le restaurant. Parce que quand tu as super faim, ça peut être dur d'être sympa. Je veux leur faire comprendre que c'est ok de se sentir comme ça » (Dakota 2022).

La capacité à la fois d'attention, et de compassion envers le client est centrale dans le travail du *care*. La capacité d'écoute est aussi essentielle, Tiffany parle d'entendre et d'écouter les clients même s'il ont tort. Il y a le besoin de rassurer le client, de le mater en lui disant que l'on entend et comprend ce qu'il dit. Même s'il a tort et que l'on sait qu'il a tort, de la même manière que l'on peut le faire parfois avec des enfants. On leur cache la vérité pour ne pas les perturber.

On pourrait penser ici encore qu'elle s'adresse à des enfants turbulents. Enfin, j'ai été témoin à Northampton, ville près de Boston dans le Massachussets, d' « habitués » qui appelaient la serveuse « Mom ». Celle-ci, répondant le plus souvent par des « Yes sweetheart », « Oui, oui mon cœur ».

L'ironie de la situation réside dans le fait que ces femmes ont du mal à gérer une vie de famille en parallèle de leur travail. Diandra, une serveuse noire américaine,

mère célibataire de deux enfants m'a expliqué la difficulté d'avoir des enfants en travaillant :

« Dans l'industrie de la restauration avoir des enfants et être une mère célibataire c'est pas facile parce que même s'ils (les patrons) disent qu'ils comprennent c'est pas le cas parce que dans l'action si je leur dis que j'peux pas venir parce que j'ai ça où ça et bien ils vont juste me supprimer (du planning) même s'ils savent la situation donc j'pense que c'est pas juste. Parce que y'a des choses qu'on ne peut pas contrôler mais on reste pénalisé, pour ça donc des fois c'est juste à double tranchant d'être une mère célibataire et de travailler mais spécialement dans cette industrie là parce que j'comprends que c'est un « business » et qu'ils peuvent pas se permettre qu'on soit là et qu'on soit pas là et que c'est pas de leur faute si on a des enfants. Mais si les lois étaient mieux faites pour nous, ça serait beaucoup plus facile pour eux de s'en sortir avec ce genre de truc mais tu sais même dans l'entretien d'embauche c'est un c'est un gros truc et c'est presque comme si on devait cacher nos enfants (*rire*). » (Dakota 2022)

Gina me faisait également part de sa difficulté d'être mère et de travailler dans ce métier :

« En parlant de votre enfant, comment avez-vous réussi à trouver un équilibre entre la maternité et l'industrie de la restauration ?

- Eh bien, j'ai l'impression que c'est un équilibre constant à trouver et de nombreuses fois je n'avais pas l'impression d'avoir assez de temps pour elle [*sa fille*]. C'est un travail fatigant, tu sais. Ça peut être un travail épuisant et je n'avais pas assez d'énergie pour un petit enfant (...) je pense que c'est un travail qui est aussi dur que n'importe lequel pour les mères célibataires. » (Gina 2022).

4.3. Les conséquences négatives de ces assimilations.

La serveuse disparaît au profit des figures fantasmatisques évoquées plus haut. En quelques minutes elle peut disparaître plusieurs fois derrière les figures « légitimes » comme « illégitimes ». Les clients finissent par oublier que la personne en face d'eux est une employée en service et non leur confidente, leur mère, leur conjointe ou leur bonne. Ces disparitions peuvent avoir pour conséquence de ne pas les regarder dans les yeux lorsqu'on s'adresse à elle ou de claquer des doigts pour les faire venir.

Les caractéristiques de ces « savoir-faire discrets », terme définit par Pascale Molinier, sont : l'idée de « faire ce qu'il reste à faire » (Molinier 2010). Dans le cas des serveuses, cela se rapporte à la constante attention aux tâches à accomplir.

Aussi pendant le service il s'agit de couvrir les manquements, c'est-à-dire « rattraper le coup ». Si un plat « part trop vite » c'est-à-dire qu'il arrive trop rapidement alors que le client n'est pas prêt, elle doit faire en sorte qu'il ne s'en aperçoive pas mais aussi que la cuisine reprenne le plat pour le réchauffer. Elle fait alors office de barrage entre ses collègues et les clients. Elle est le tampon entre ces différentes réalités et doit apprendre à naviguer entre.

Ces tâches ménagères sont souvent les moins qualifiées, les plus ingrates ou « les plus immorales » (Hughes 2010) : nettoyer et désinfecter les WC, le sol, les vitres, vider les poubelles). Gina, ancienne serveuse, raconte :

« Non seulement il faut s'occuper des gens, s'occuper de leur commande et leur porter leur nourriture mais il y a du travail d'à côté pour tout le monde et quand tu n'es pas en train de servir de la nourriture il y a des choses à nettoyer ou à remplir ou des endroits à réapprovisionner. »

C'est ce que le philosophe Ivan Illich nomme le « travail fantôme », c'est-à-dire ce travail invisible (Crenn 2013), mais nécessaire et indispensable.

Ce sont des tâches qui s'effectuent hors de la vue de la clientèle puisqu'elles sont pratiquées avant ou après le service et donc pas sur le devant de la scène ou très discrètement pendant. C'est donc un travail invisible aux yeux du public qui ne sera récompensé ni financièrement, ni symboliquement et qui peut parfois être considéré comme dégradant. En ce sens, c'est un « sale boulot » tel que le définit E. C. Hughes (Hughes 2010). Pour lui, la notion de « sale » renvoie à différentes tâches : celles qui

sont « physiquement dégoûtantes » (comme nettoyer les toilettes), celles qui « symbolisent quelque chose de dégradant et d'humiliant » (comme passer le balai et ramasser les débris des autres).

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica sur le lien que peut apporter le « sale boulot » entre employé.e.s de la restauration. TRADUCTION

L.M: OK what do you like in the restaurant industry?

Merica: I like the camaraderie. I learned so much about food and wine there is like a I don't know when you appreciate other people who work in restaurants 'cause you know how hard they work like. I felt like a restaurant person for many years because that's how I made my money for many years. And you know how hard it is so when you meet another person who is also like a waitress you immediately... You know that they're hard workers 'cause they work in a restaurant, and you put up with a lot of crap like even. You're like plunging toilets and wiping up barf and carrying dirty dishes. I know how hard it is, so I appreciate it and I feel like all restaurant people are like that... You know how hard it is. So, you appreciate other people working.

Ce sont les tâches les moins « prestigieuses », celles qui ont le moins de valeur et qui demandent le moins de compétences, en termes de diplôme. Hochschild décrit la même réalité chez les hôtesses de l'air :

« Pour une femme, la tâche cachée principale consiste à gérer l'un des effets de son manque de prestige, à savoir l'absence de bouclier social contre la colère et la frustration déplacées des passagers » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017).

De plus, depuis la pandémie les serveuses doivent effectuer de nouvelles tâches qui concernent le respect des distances sanitaires, des mesures de sécurité. Elles sont certes devant la clientèle mais souvent peu appréciées, ni vues par celle-ci.

Pour Everett Hughes, un « sale boulot » a d'autant plus de chance d'être accepté qu'il peut être inscrit dans un rôle positif, un « bon » rôle, dans une forme d'appropriation positive. Soit d'une forme de fatalisme « il faut bien que quelqu'un le fasse » ou de plaisir/nécessité « c'est plus agréable de travailler dans du propre » ou d'esprit d'équipe « sinon c'est les collègues qui doivent le faire ».

Ses compétences sont invisibles aux yeux des clients qui ne la voient pas dans son entièreté, mais aussi qui ne la considèrent pas comme *skilled worker*, « travailleuse qualifiée ».

Encadré : Extrait de l'entretien avec Merica où elle explique qu'elle se considère comme une travailleuse qualifiée.

L.M: What did you find any like leave the industry?

Merica: 'Cause of COVID... I didn't think I would ever be able to leave. I didn't think... I thought I was like I'm gonna be a little old granny fucking working in a restaurant forever and ever. 'Cause it we just lived a certain way... I didn't ever think that I would ever be able to quit. I didn't think that I would ever be able to make money doing something else. So, that I mean I literally if you think about it people who work in restaurants... it's called unskilled labor but it's so fucking not it's been so many years becoming... like I've learned so much about food and wine and service. So, many years learning that stuff. I just didn't think that I had the time or the space to do that in another industry. Do you know what I mean? Like I had never worked in an office like I had literally only worked in restaurants with my job since I've been in adult, since like the 2000. So, I never worked in an office I never I like... I don't know how to do anything else so I was like I'm never I'll probably just work in a restaurant forever and ever and ever but then COVID hit, and our lives shifted, and I realized that if we lived in a different way than I could maybe not have to work in a restaurant.

Notes: Cet extrait nous montre plusieurs choses. Tout d'abord, comment la crise sanitaire lui a permis d'envisager une autre carrière et de sortir du monde de la restauration en lui ouvrant des perspectives nouvelles. Il nous montre aussi qu'elle considère avoir acquis de nombreuses compétences lors de son expérience comme serveuse. Enfin, il montre que le travail dans la restauration est perçu comme un travail « par défaut ». On sent dans cet extrait le peu d'enthousiasme qu'elle semble avoir dans l'idée de « finir serveuse ». Cet extrait nous montre le paradoxe entre la fierté d'exercer ce métier et la perception de celui-ci comme un dead end job.

C'est une invisibilisation construite *in plain sight* c'est-à-dire que c'est une invisibilité construite « à la vue de tous ». Bourdieu parle du fait de « montrer pour cacher » dans

le cadre du monde de la télévision (où il s'agissait plus de détourner le spectateur de sujets « importants » en lui en montrant d'autres sans enjeux) mais la même logique est en place avec les serveuses. Elles sont montrées, à la vue de tous les clients pourtant du fait des assimilations avec les différentes figures féminines et d'une volonté managériale qui appuie ces représentations, les serveuses sont perçues comme des entités indistinctes. Le parallèle avec les images de la télévision de Bourdieu n'est pas non plus anodin. Les serveuses sont des images. Elles ne sont jamais complètement visibles, ni reconnues par la clientèle. En atteste nombre de comportements des clients que j'ai pu observer (parler de la serveuse devant elle, comme si elle n'était pas présente, l'interrompre lorsqu'elle parle).

À l'opposé des *back kitchen* (les personnes travaillant dans les cuisines) qui sont littéralement invisibles puisque cachées dans un espace clos, la serveuse évolue au sein du restaurant avec le paradoxe qu'elle en est même souvent le visage.

Et comme elle occupe une place inférieure même dans l'imaginaire de ses clients, son travail est dévalorisé : compétences et savoir-faire ne sont pas reconnus. Mes interlocutrices m'ont souvent raconté des échanges avec les clients qui se résumaient par « Il est pas si dur votre travail ! » ou « Mais il faut pas deux heures pour amener un plat ! » Dans ces remarques on voit apparaître la dévaluation du travail et la non-reconnaissance des capacités physiques nécessaires. J'ai été témoin d'un événement qui rend compte à son apogée de cette invisibilisation. Alors qu'elle peinait à porter toutes ses commandes, une serveuse a vu un client se lever, aller en cuisine réclamer son plat, le prendre et lui dire « Voilà, c'est pas si dur ».

Lorsque que le client n'est pas satisfait, bien qu'elle se dise que ce n'est pas de sa faute (d'autres éléments sont à mettre en cause), cela la touche quand même : Gina décrit une situation le lendemain du Nouvel An. Elle était comme personnel toute seule dans le restaurant et dut prendre en charge et la salle et le comptoir où elle servait du café. La machine à expresso ne fonctionnait pas bien et la file des clients mécontents ne faisait que s'agrandir. En désespoir de cause, elle finit par fermer le comptoir :

« Je l'ai pris (cet échec à servir tous les clients) très personnellement, et jusqu'à aujourd'hui je le porte encore en moi » (Gina 2022).

Ce sentiment d'avoir failli à sa tâche la poursuivit durant des années. Aujourd'hui âgée de soixante-dix ans, c'est l'une des anecdotes qu'elle m'a racontée le plus en détail.

Elle paraissait, encore affectée par cet événement pourtant survenu quarante ans plus tôt. Elle raconte aussi :

« Quand je réfléchissais à cet entretien, je me disais que mes rêves étaient souvent teintés des expériences au restaurant. Les expériences de la journée. Et parfois c'était de très, très mauvais rêves, parce que j'avais l'impression que je ne pouvais pas suivre le rythme. Et c'était embarrassant même plus que ça : honteux de ne pas tenir le rythme. La pression était trop grande. Et d'une certaine manière il faut maintenir un certain plaisir et une certaine forme de grâce et cela inclut comment tu te sens. Tu ne peux pas le laisser te pénétrer mais au moment où tu te mets à en rêver la nuit... (*rires*) » (Gina 2022).

Les mots employés comme « pénétrer » sont forts, le travail est présent chez la serveuse jusque dans son sommeil. Elle rêve de son travail, elle a honte de ne pas tenir la cadence.

L'une des autres conséquences négatives est la place que représente les collègues dans le métier de la serveuse. Le *staff* va être considéré comme une famille. Famille souvent dysfonctionnelle, du moins feinte et illusoire. Les limites de cette relation participent au sentiment de sécurité mais aussi d'incertitude pour la serveuse. Selon Bourdieu la famille repose sur « une constellation de mots : maison, maisonnée, *house, home, household*, qui, sous apparence de la décrire, construit en fait une réalité sociale. Le mot ménage est d'ailleurs issu du mariage : de ménage (famille) et de manera (demeure, maison). Selon cette définition, la famille est un ensemble d'individus apparentés liés entre eux soit l'alliance (le mariage), soit par la filiation, soit, plus exceptionnellement, par l'adoption (parenté), et vivant sous un même toit (cohabitation) (Bourdieu 1993).

Ici, je considère les employé.e.s de la restauration comme « une grande famille (dysfonctionnelle) ». La famille dans la restauration est une construction sociale, située dans le temps (du service) et dans un lieu (le restaurant). Le restaurant fonctionne comme une cellule familiale. Je fais l'hypothèse que le restaurant et les dynamiques sociales qui se mettent en place durant et après le service rapprochent les employé.e.s de la restauration d'une famille « par l'adoption » qui vit sous le même toit (le restaurant), même temporairement. De plus, j'affirme que cette famille socialement construite est dysfonctionnelle tant dans ses principes fondateurs, que dans ses

conséquences sur ces dits employé.e.s. La famille est, paradoxalement, ici synonyme de liberté, de soutien et dans le même temps de restriction, d'enfermement, de prison. La famille du restaurant a les caractéristiques d'une famille classique. C'est un « univers sacré, secret, aux portes closes sur son intimité, séparé de l'extérieur par la barrière symbolique du seuil, se perpétue et perpétue sa propre séparation, sa *privacy* comme obstacle à la connaissance, secret d'affaires privées, sauvegarde de l'arrière-boutique (*backstage*), du domaine privé. À ce thème de la *privacy*, on pourrait rattacher un troisième thème, celui de la *demeure*, et de la maisonnée comme unité permanente, associée de façon durable à la maison indéfiniment transmissible » (Bourdieu 1993). Comme toutes les familles, celle formée par l'équipe est centrée dans un cadre particulier et défini (celui du restaurant). Dans ce cadre, des connivences apparaissent, des secrets sont partagés entre initié.e.s. Il existe un entre soi entre les membres de l'équipe (des surnoms, des blagues, des gestes seulement compris des autres employé.e.s et qui échappent à l'extérieur – les clients).

Bourdieu parle de la famille comme un « univers où sont suspendues les lois ordinaires du monde économique, la famille est le lieu de la confiance (*trusting*) ou du don (*giving*) – par opposition au marché et au donnant donnant (...) » (Bourdieu 1993). Contrairement à la famille du restaurant qui devient dysfonctionnelle car si elle répond en tout point à cette définition de la famille, elle s'en écarte car liée à la transaction financière, et au « donnant-donnant » de l'économie. Le restaurant est un lieu où l'argent circule et qui fait partie du « marché ». De la même manière, beaucoup des logiques internes entre les employé.e.s sont de l'ordre du transactionnel, bien que « cachées » sous le vernis des relations familiales. Relations biaisées puisqu'elles se trouvent à l'intersection entre les notions de « confiance » et de « don » (essentielles au bon fonctionnement des équipes) mais aussi de l'aspect monétaire, financier (pierre angulaire du monde de la restauration).

La famille du restaurant est créée socialement, de manière artificielle. Comme l'explique Bourdieu (en parlant de la famille) cette création est fondatrice du monde la restauration et le dirige :

« Cela dit, s'il est vrai que la famille n'est qu'un mot, il est vrai aussi qu'il s'agit d'un *mot d'ordre* ou, mieux d'une *catégorie*, principe collectif de construction de la réalité collective ». Elle est le résultat d'un « travail d'institution » (Bourdieu 1993).

Elle reste une « illusion bien fondée » qui cependant se « craquelle » rapidement dans le cadre et au sein de la restauration. Au sein des équipes dans la restauration il y a recréation de la notion de famille « nous sommes comme une famille » revient souvent. Ici, c'est une famille idéalisée qui est convoquée. Une famille comme idéologie du bien être que tout le monde ne trouve pas dans la famille réelle. Hochschild parle de « l'imagerie de la famille ». On retrouve dans son enquête sur les hôtesses de l'air, la volonté de faire « comme si » le lieu de travail était son propre foyer. Elle appelle ce phénomène la « transmutation » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017). La « transmutation » est permise par le fait de penser que le lieu de travail est « comme à la maison », donc comme un lieu de détente, de loisir, de sécurité et d'entraide mais aussi comme un lieu privé. Cette analogie entre le restaurant et le foyer a deux conséquences : les employé.e.s se sentent plus proches de l'entreprise et de fait sont plus à même de « rendre des services » et ils/elles ont l'illusion d'avoir une proximité avec le client qui est considéré aussi comme « faisant partie de la famille ». Cela permet d'adopter plus facilement son point de vue, de « se mettre à sa place ».

Au sein de l'équipe, les employé.e.s partagent des « family's meals », « des repas de famille » : repas en commun dans le restaurant avec juste les employé(e)s, le responsable et/ou le patron. Ces repas ont pour but de créer du lien au sein des équipes. La volonté d'une bonne entente ou d'une « bonne tonalité » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017) est nécessaire au bon fonctionnement de l'établissement. Cependant, ce « travail relationnel » n'est pas toujours authentique. Lors de mon expérience, je me souviens n'avoir eu aucune affinité avec mes collègues mais de feindre une certaine proximité lors de la présence des clients et pendant ces repas. De la même manière que les comédiens doivent feindre l'entente ou la méfiance avec leurs partenaires de jeu malgré leurs réels sentiments envers les personnes, je devais donner l'impression d'une franche camaraderie.

Mais c'est une famille parfois perçue comme malsaine « *dysfunctional* », « *twisted* ». La proximité avec les collègues est en général bien vue par les serveuses. On retrouve dans les différents témoignages la nécessité de « s'appuyer » sur ses collègues, de pouvoir « compter sur eux ». Mais aussi de pouvoir partager des expériences communes et de pouvoir discuter du travail. De partager des anecdotes et des conseils. Artemis me confie : « C'était très chouette. J'ai toujours plusieurs ami.e.s [dans la restauration], des collègues sur les réseaux sociaux. On reste en contact.

Avant on avait l'habitude d'aller boire des verres ensemble. Après que l'on avait fini le service, on sortait. On allait boire des coups ou on dînait ensemble ».

Cependant, le revers de cette situation peut être un sentiment d'obligation envers ses collègues par exemple lors des changements de services ou à la demande de faveur. Plusieurs fois, pour « rendre service », j'ai, au dernier moment, accepté de venir travailler. C'est l'institution d'un « esprit de famille » qui est à l'origine de cette « obligation non dite ». Cet esprit qui est « générateur de dévouements, de générosités, de solidarités, c'est-à-dire aussi bien les innombrables échanges ordinaires et continus de l'existence quotidienne, échanges de dons, de services, d'aides, de visites, d'attentions, de gentillesse, etc. (...) » (Bourdieu 1993).

Encadré : Extrait de journal de terrain du 9 novembre 2023 :

Aujourd'hui j'ai dû remplacer une collègue. Elle avait fait la fête la veille et je lui ai pris son service du soir après avoir donné trois heures de cours dans la journée. A 18h j'arrive là-bas, la plupart des collègues ont la gueule de bois et sont rentrés. Je me retrouve donc seule à gérer la salle un vendredi soir. « On s'est fait défoncer ». Le lendemain, je viens travailler à 10h30. La fatigue se fait sentir (j'ai fini à minuit la veille). Le patron vient râler car il n'y avait pas assez de monde. Il menace : « Si c'est comme ça je vais réduire vos heures et engager plus de personnel ». Après cela, il quitte le restaurant. J'enchaîne énervée sur un service jusqu'à 17h. Puis, je reprends à 19h jusqu'à minuit. Un coup de main qui m'a coûté cher.

Cette zone grise entre professionnalisme et amitié peut créer des tensions puisque la frontière entre privé et le public est souvent brouillée au sein des équipes.

De plus, cette frontière se brouille lorsque les proches de la serveuse (donc le monde privé) viennent dans le restaurant. Deux exemples, ici, nous montrent comment les frontières entre le privé et le public se mêlent, à l'image d'Ella :

« C'est une équipe très familiale où on aime beaucoup parler on sort ensemble le soir quelquefois après le travail mais ça veut dire aussi que les limites sont un peu dépassées quelquefois » (Ella 2021).

Dans cette citation, on comprend que des liens autres que professionnels peuvent se développer au sein des équipes, avec parfois pour conséquence de compliquer les

relations pendant le travail. Artemis m'explique l'introduction de sa vie privée sur son lieu de travail et le malaise qui s'en suit. Lorsque son mari ou des proches venaient au restaurant elle se sentait « un peu bizarre ». Elle se rend compte qu'elle se trouve « dans un environnement différent » qui « n'est pas [sa] maison ». Cet extrait montre le déchirement de cette femme. Elle reconnaît qu'elle prend du plaisir à servir les clients car elle aime faire la même chose dans sa maison, mais lorsque des gens proches de son foyer s'invitent au restaurant ses deux mondes s'entrechoquent. Artemis affirme qu'elle se sent mal notamment lorsque ses proches lui donnent un pourboire. C'est dans le rapport monétaire que se crée le malaise. Elle ne sait plus quel « rôle » elle doit jouer. Elle dit qu'à leur contact, elle ne se sent plus « professionnelle ». Cet extrait nous montre les contradictions dans lesquelles la serveuse se trouve et la manière dont elle doit naviguer entre ses différents rôles.

Dakota parle de cette « famille dysfonctionnelle » :

« On dînait ensemble et ça s'appelait des « repas de famille ». Pendant très longtemps j'ai trouvé ça super mignon et spécial. Mais c'est plus tard que je me suis rendue compte que c'était un peu « pété » comme expression parce qu'on a pas à ... parce qu'ils [le management] te font sentir... Mais juste utiliser ce genre d'expressions sur le lieu de travail, ça te fait te sentir plus responsable de toujours répondre présent quand ils t'appellent. Genre de te faire dire que c'est ta famille, pourquoi ne pas juste appeler ça « le repas de service ». Parce que genre au début tu trouves ça super cool. J'avais genre 23 ans et j'étais toute seule à New-York sans ma famille et c'était un peu perturbant. Mais oui genre il y avait des pauses, des repas et des verres. Et ça brouille les frontières entre deux réalités : le sentiment d'appartenir à une famille et d'un autre côté le fait que comme c'est ta famille tu peux pas vraiment dire non. Genre si t'es au milieu d'un service et qu'ils te demandent : « Tu peux faire un double [*travailler le midi et le soir*] aujourd'hui ? » et que tu es déjà là et qu'ils te disent : « On a vraiment besoin de toi ». Depuis la pandémie j'ai suivi des *feeds* Instagram très appropriées sur le lieu de travail » (Dakota 2022).

Dakota au début de sa réponse n'arrive pas à formuler exactement son inconfort quant « au repas de famille ». C'est seulement avec le recul qu'elle a réussi à mettre en évidence son sentiment d'être obligée de répondre positivement aux attentes de ses patrons. Ce sentiment « d'obligation familiale » peut paraître surprenant dans le milieu de la restauration. Cette idée de famille est cependant encouragée par le management

qui peut y trouver un moyen de faire plus travailler la serveuse qui par sens des responsabilités acceptera. Et si elle refuse ou qu'elle quitte l'établissement, le sentiment de trahison et d'abandon est très fort.

À l'image de Dakota :

« J'avais une vingtaine d'années et je cherchais de réelles amitiés et je pense que ce n'est pas très sain et hum... c'était très dur pour moi de décider de quitter M. J'avais travaillé là-bas pendant deux ans et j'avais l'impression d'abandonner ma famille. Et ce n'est pas bien, parce que c'est juste un restaurant et que les gens sont juste des gens, et que les relations qui comptent vraiment sont celles de l'extérieur. Et tout ça [*l'environnement du restaurant*], ça peut pas être ta famille ou tes ami.e.s proches. Te faire sentir qu'être au travail c'est comme avoir une responsabilité envers ta famille, je pense que c'est un vocabulaire dangereux » (Dakota 2022).

Dans ce témoignage on voit la disparition des limites entre privé et public au sein du restaurant. Les expressions utilisées par Dakota sont très fortes (champ lexical de la violence). L'assujettissement de la serveuse apparaît à travers cette citation.

Le concept de travail émotionnel va nous aider à comprendre les différentes tensions qui existent pour la serveuse vis-à-vis du client et de son environnement de travail et comment ces tensions sont sources d'incertitude pour la serveuse. La notion de travail émotionnel ou *Emotional labor* est une notion clef si on veut comprendre son implication au niveau, non seulement physique, mais aussi sensible. Arlie Hochschild a créé ce terme en 1983 dans un livre intitulé *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*. Dans cet ouvrage elle explique comment les hôtesses de l'air se doivent de jouer un rôle en permanence. Le travail émotionnel est défini comme une régulation des émotions qui crée un changement d'expressions faciales et de dispositions des corps en situation de travail.

Le travail émotionnel est pratiqué au quotidien dans nombre de situations sociales. Il permet selon l'expression de Goffman de « sauver la face » (Goffman 1973a) devant des « situations embarrassantes ». Les serveuses passent donc leurs journées à jouer un « rôle ». Ici, nous utiliserons le vocable « rôle » tel que défini par Goffman : « On peut appeler « rôle » (*part*) ou « routine » le modèle d'action préétabli que l'on développe durant une représentation et que l'on peut présenter ou utiliser à d'autres occasions » (Goffman 1973a). Par « représentation » on entend « la totalité de l'activité d'une personne donnée, dans une occasion donnée, pour influencer d'une

certaine façon un des autres participants ». (Goffman 1973a) Toutefois, le rôle joué par la serveuse est asymétrique par son statut d'« infériorité », à la différence des actions courantes de la vie quotidienne où chacun joue un rôle dans un contexte de plus ou moins grande égalité, elle se trouve *de facto* en situation inégalitaire.

En effet, devant des situations « dissonantes » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017), les humains vont avoir tendance à mettre en place des stratégies d'évitement, de simulations et enfin de « travail émotionnel » afin de « faire corps » avec la société mais aussi à se protéger. Mais il y a une différence, difficilement traduisible en français, entre le « emotional work » (non rémunéré) et le « emotional labor » (rémunéré). Un exemple de ce travail non rémunéré, les tâches domestiques effectuées dans le privé. En quoi ce travail émotionnel change-t-il dans le cadre du travail ? Hochschild explique que la nature du travail change parce qu'il est soumis à la demande d'un employeur ou d'un client contre rémunération et sous leur contrôle « Le travail émotionnel est vendu contre salaire et dès lors, possède une valeur d'échange » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017).

La porosité entre le public et le privé au sein du *diner* aux Etats Unis engendre une tension entre le travail émotionnel gratuit et le travail émotionnel rémunéré. La serveuse doit ainsi évoluer dans cette zone grise (Supiot, s. d.) créée en partie par le système du pourboire. En effet, je fais l'hypothèse que du fait de la nécessité d'obtenir un pourboire conséquent, la serveuse américaine doit fournir un travail émotionnel plus important qu'en France, par exemple.

Hochschild identifie trois stratégies de régulation des émotions : cognitive, corporelle et expressive. Dans le travail émotionnel cognitif, la personne tente de changer ses pensées dans l'espoir de modifier les sentiments qui leur sont associés. Par exemple, la serveuse développe l'idée selon laquelle elle est une auto-entrepreneuse afin de lutter contre le sentiment d'être un simple pion dans son travail ou bien elle va « désensibiliser sa colère ». Cela veut dire que si un client est désagréable, elle va imaginer qu'il a subi un drame dans sa vie afin de pouvoir rentrer en empathie avec lui et trouver des explications à son comportement. Dans le travail émotionnel corporel, la personne essaie de contrôler ses émotions en prenant par exemple une grande inspiration afin de lutter contre la colère. Enfin, dans le travail émotionnel expressif, la personne tente de modifier ses expressions corporelles pour changer ses pensées : elle va par exemple se forcer à sourire pour lutter contre le sentiment de colère ou de

découragement. Comme l'affirme Hochschild : cette « dimension exige qu'elles coordonnent leur moi et leurs sentiments afin de donner l'impression d'accomplir leur tâche sans efforts » (Hochschild 1983, p. 8). Ce *travail émotionnel* va au-delà de la courtoisie habituelle que toute relation sociale implique. Comme le font les hôtesses de l'air, elles doivent adapter leurs impressions positives ou négatives à la clientèle. Elles se doivent de sourire et de parler d'une certaine manière (cet aspect sera étudié plus en détail dans le chapitre suivant consacré au corps). Ce contrôle des émotions Hochschild le nomme « le jeu en profondeur » (différent du jeu en surface), il est mis en place par les managers comme par les clients contre rémunération (le pourboire). Ce contrôle dégrade « la fonction de signal » des émotions authentiques et le moyen de connaître, d'avoir des informations sur son environnement (ici le restaurant). Cependant, le « surface acting » tient aussi dans le fait de feindre des émotions. La serveuse devient alors une comédienne mais elle a conscience de « jouer » ses émotions : « Nous sommes capables de dissimuler ce que nous ressentons et de simuler ce que nous ne ressentons pas, c'est-à-dire de jouer au niveau des apparences – autrement dit d'avoir un jeu en surface » (Arlie Russell Hochschild 2003).

Lors de mon entretien d'embauche, dans la brasserie parisienne, mon supérieur m'a dit que le plus important c'était que je m'amuse pendant le service, que j'y prenne du plaisir. C'était la seconde chose la plus importante. La première étant que le client soit satisfait du service. Le travail est stressant, parfois violent au sein de l'équipe (forte dispute entre la cuisine et les serveurs, clients difficiles) et fatigant (mes horaires s'étendent de 17h à 2h du matin). Pourtant, il n'est pas possible de montrer ses sentiments d'exaspération, de mécontentement, de colère, de mépris. Ils doivent être cachés à tout prix. Par exemple, un client m'a fait une remarque désagréable en faisant un jeu de mots douteux sur le mot « prendre ». Au lieu de m'agacer, je lui ai simplement fait une blague et je suis partie. Quelques heures plus tard, mon patron m'a réprimandée avec véhémence par rapport à une commande. Au risque de me fâcher, j'ai préféré le silence et comme des clients sont arrivés je n'ai pas pu lui faire remarquer et je les ai accueillis avec entrain (ce que l'on appelle la « poker face»). Cette impossibilité de montrer son mécontentement et de devoir « faire semblant » pour donner l'impression d'une joie pour le service participe du travail émotionnel : la serveuse doit être chaleureuse envers un client désagréable. La tension vient de ce

que Hochschild appelle « une dissonance émotive » c'est-à-dire entre le fait de ressentir une émotions et le fait de « faire semblant de ressentir une émotion ».

Le pourboire ne faisant qu'accentuer ce sentiment de dissociation entre le ressenti et ce qui est visible. Comme l'affirme Hochschild :

« Mais c'est lorsqu'on rentre dans une logique de pertes et de profits, lorsque les coûts psychologiques du travail émotionnel ne sont pas reconnus par l'entreprise, que ces distinctions, par ailleurs utiles entre « moi » et l'expression de mon visage, ou entre « moi » et mes sentiments, peuvent contribuer à me séparer de moi-même » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017).

En effet, le travail émotionnel, lorsqu'il est pris dans une logique marchande, va être répétitif. Il va avoir un caractère prescriptif et entrer dans un rapport de subordination et de dépendance. Cependant, la serveuse n'est pas simplement enfermée dans le carcan de ces représentations. Etant toujours sur le fil tout au long de son service, la serveuse va jouer avec et s'en dégager.

4.4. Du *caregiver* au *breadwinner* : Reconsidération d'elle-même et de la valeur de son métier.

À travers la reconsidération de sa personne elle peut retourner la subordination. Elle peut feindre une position de subordonnée ou des comportements très chaleureux envers les personnes qu'elle sert. Mais elle sait reconnaître cette manipulation d'elle-même comme moyen de manœuvrer l'autre (le client). Elle adapte ses sentiments aux diverses situations. Le système du pourboire (étudié au chapitre précédent) permet cette réaffirmation de sa personne comme « auto-entrepreneuse ». L'idée de « ne rien devoir à personne » (principe de la société américaine et des sociétés individualistes) est très présente chez mes interlocutrices. De plus, c'est à travers le sentiment de faire du « bon boulot » en opposition au « sale boulot », que la serveuse va développer la fierté du travail bien fait qui ne sera réalisé qu'après « qu'elle ait gagné en expérience ».

La serveuse réaffirme ses qualités de travailleuse par l'expérience. Diandra me fait part des raisons qui l'ont amenée à quitter ce métier :

« Ce taf était déjà pas fait pour moi, parce que je sais que je mérite mieux grâce à mes compétences et à mon expérience ». Ses compétences n'ont pas été acquises dans un cursus scolaire (nous savons que le métier de serveuse n'en requiert aucun) mais dans son expérience au travail. Elle renchérit « avec mon expérience, j'aurai pu être bien mieux payée ». C'est cela qui a de la valeur, le fait qu'elle « connaisse les ficelles du métier ». Dakota parlant de sa mère, elle aussi serveuse, met en avant son expérience : « Ma mère fait encore le service. Elle est super bonne pour ça, elle a beaucoup d'expérience » (2021d).

La serveuse doit naviguer entre ces différents protagonistes (clients, collègues, patrons) et reconsidérer son environnement de travail. Trouver des « alliés » et fuir de potentiels dangers, « ennemis ». Les rôles des « alliés » et des « ennemis » ne sont ni définis ni figés et évoluent au fil des équipes et des clients. À première vue on pourrait penser que les collègues (autres serveurs et cuisiniers) représentent des « alliés » et que le patron et les clients sont des « ennemis » potentiels. Cependant, toutes les situations sont différentes et les rôles de chacun des protagonistes peuvent évoluer. Ces entités ne sont pas figées et changent d'un établissement à l'autre, voire d'un service à l'autre et d'une période à l'autre. Une partie du travail est de savoir

identifier si ces entités représentent des « alliés » ou des « ennemis ». Au début de ma recherche, je pensais que l'environnement de la serveuse était statique et que schématiquement les « alliés » étaient ses collègues et que ses « ennemis » étaient les clients. Cependant, il s'est avéré que la réalité est plus complexe et que les frontières entre « ennemis » et « alliés » sont floues et fluctuent.

Dans un premier temps, je vais décrire des situations « banales », dans le sens où les relations de pouvoir « conventionnelles » ne sont pas bousculées. Puis, je me pencherai sur les rôles qui peuvent fluctuer.

Le patron du restaurant représente dans cet extrait « l'ennemi » alors qu'avec Artemis ils ont en commun la langue espagnole.

« Quand ils ont vendu le restaurant je me souviens qu'ils nous avaient recommandés auprès du nouveau manager (...) Et après la nouvelle manager venait de Porto Rico et elle était dominicaine et elle était très dure avec les gens qui avait des origines latino ou des accents hispaniques. Elle savait que notre première langue était l'espagnol et elle me faisait comprendre qu'il fallait que je parle anglais (parfois de manière très dure). C'était très difficile, je pleurais parfois parce qu'elle était trop dure avec moi. Elle me disait « mais tu n'arrives même pas à dire ça en anglais ». Et moi je ne comprenais pas. Je lui disais : "mais tu parles espagnol, pourquoi t'es si dure avec moi ? » C'était très dur parfois » (2021b).

Son patron refusait que les serveuses arrivent aux tables en demandant qui avait commandé quoi et que lors de cette expérience elle s'est fait réprimander devant les clients :

« J'étais tellement nerveuse parce que je n'avais pas d'expérience pour faire ça [*le service*], j'étais seulement un *runner* (*personne chargé de porter les plats, sans prendre les commandes*). Je me rappelle avoir fait des erreurs et j'ai dit aux clients « vous devez prendre ce plat », pour pas que le manager s'en rende compte. Mais il s'en est rendu compte et il m'a dit « Tu peux pas faire ça, tu dois te rappeler, tu dois avoir une bonne mémoire pour travailler dans un restaurant. » J'étais tellement embarrassée » (2021b). En lui faisant des remontrances devant le client, le patron l'humilie et il le fait sciemment.

Tout d'abord, la cuisine (*backhouse*) est composée en majorité d'hommes ce qui crée des tensions avec le *fronthouse* (la salle) qui est majoritairement féminin. La barrière de la langue entre les différentes parties du restaurant peut être considérée comme

une chose tant positive que négative. De manière générale, la cuisine est composée de personnes venant d'Amérique Latine et parlant espagnol. Pour Annie, qui ne parle pas cette langue, cela crée une frontière et une distance avec les gens du *back house* avec qui elle ne va jamais prendre un verre après le service. Pour Artemis qui est originaire d'Amérique du Sud, la langue est perçue positivement.

Cependant, pour elle, il est naturel que les gens de la cuisine soient exclus du *tipping pool* (du système de partage des pourboires). Les clients sont essentiels dans l'obtention des pourboires et puisque la cuisine est composée de personnes qui ne sont pas à leur contact (commis, serveur-se, barmaids), ils n'ont donc pas accès au pourboire. Artemis dit même qu'elle « partage avec l'équipe », la cuisine n'est donc pas considérée comme faisant partie de l'équipe. Ici, une nouvelle frontière est mise en valeur entre les employés qui sont au contact de la clientèle et les autres qui sont « cachés ».

Davinda, à travers son témoignage montre que, pour ces femmes, la cuisine représente un danger à fuir. Le terme « abusive » est répété à de nombreuses reprises lors de notre entretien. Lorsqu'elle parlait de son expérience, sa voix s'est serrée, elle s'est un peu recroquevillée sur elle-même et s'est mise à parler plus doucement mais aussi de façon plus saccadée. Bien qu'elle ne travaille plus dans le restaurant le souvenir était très précis et douloureux :

« Tu sais les cuisines sont connues pour être un environnement abusif. Je ne sais pas pourquoi les chefs crient mais c'est le cas. J'ai très souvent pleuré au travail, beaucoup de gens ont pleuré au travail devant moi (...) Je pense que beaucoup de chefs que l'on voit à la télé parlent de cette toxicité. Donc oui je pense que ça devrait changer » (Davinda 2022).

Davinda rappelle que le milieu de l'industrie de la restauration peut être dangereux pour les femmes qui se font en permanence draguer (*hit on*). Elle insiste sur le fait que ce n'est pas seulement le fait des clients mais aussi de ses collègues. Cela peut faire peser une menace supplémentaire sur elle qui dépend en grande partie de la cuisine pour le service. Enfin, elle souligne que même si cuisiner est un « truc de femmes » (*feminine thing*), l'environnement de l'artisanat culinaire est encore aujourd'hui dominé par des hommes (des commis aux grands chefs).

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica sur la relation avec la cuisine.

L.M: Why do you think it was that stressful?

Merica: There's a lot of money involved, and I don't know restaurant in the city were very yeah like it was that classic male toxic kitchen there was such a ... such a... you didn't wanna mess up because that the response from the kitchen was so horrific that you didn't want to mess up. I think that part of male toxic culture with that said the chef when I worked at M. sons for the main time there were other chefs that I think we're mean and horrible, but the main chef was the most like elegant man I have ever met and really wonderful but they are stressful I think maybe because money and rich people.

Cependant, les sentiments des serveuses autour de la cuisine sont changeants et peuvent différer d'une expérience à l'autre. Il règne autour de ce rapport une incertitude pour la serveuse mais parfois la relation peut s'avérer positive comme le montre l'exemple de Merica.

« C'est une sorte de stéréotype du chef turbulent qui crie mais mon premier chef à New-York était K. et c'était la personne la plus douce dans sa façon de s'exprimer. Il faisait de la super nourriture. Et une fois j'ai dû descendre le voir pour lui dire que j'avais « merdé » avec la commande et j'avais oublié qu'ils [les clients] avaient des allergies. Et il a fait comme s'il était super en colère et d'un coup il a juste dit « Ok, c'est bon t'inquiètes je gère ». » (2022c).

Il existe une coopération qui peut se rapprocher de l'interdépendance. Les deux partis (la cuisine et le service) ayant besoin l'un de l'autre : « On doit s'assurer que la cuisine est contente et dans ce cas, la cuisine va s'assurer que l'on est content » (2022c). Mais les collègues peuvent représenter une compétition. Tiffany rappelle que le « vol de clients » a été exacerbé depuis la crise Covid 19 :

« Donc c'est venu [*l'animosité avec ses collègues*] avec le fait de voler mes tables. Au début d'un service on te donne ta section [*l'endroit du restaurant dont la serveuse va devoir s'occuper*]. Et donc j'ai ma section et la première vague [*de clients*] arrive. Je m'occupe d'eux et la seconde vague arrive. Je dois nettoyer les tables et remettre les couverts sur les tables de la première vague partie. Et là je me retourne,

et une de mes collègues est déjà en train de s'occuper de ma table et de discuter avec les nouveaux clients ».

Le « vol » des tables n'est pas fréquent, mais j'en ai été témoin dans un *diner* new-yorkais : deux serveuses étaient en plein conflit vis-à-vis de leurs tables respectives. La disposition du restaurant est déterminante. Dans l'établissement où travaillent Ella et Annie, une partie est à l'extérieur (*the garden*) et de fait la serveuse qui sera assignée à cette section sait qu'en hiver elle n'aura pas beaucoup de pourboires. Annie me raconte qu'une soirée une de ses collègues assignée depuis quelques soirs au jardin a tenté de lui voler « ses tables » à l'intérieur.

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica sur la spatialisation du restaurant par rapport aux pourboires.

Merica: It was separated into sections there was an outside section which was really fucking hard because it was the farthest away from the kitchen so everything, any dirty plates had to be brought back through the restaurant, down the stairs and to the dish pit yeah. You would just work work work work. The busier it was the more money. So, you hoped that's fucking busy.

En effet le nombre de clients peut également jouer dans les tentatives de vol de tables car plus leur nombre va être important, plus la note sera élevée et plus le pourboire le sera aussi !

Le client, aussi, n'a pas toujours dans « le mauvais rôle ». Parfois, il peut « voler au secours » de la serveuse. :

« Mais merci mon dieu les clients étaient genre : « C'est pas grave, vous en faites pas ». Le client était vraiment gentil mais c'était le manager qui était fâché contre moi. » (2021b).

Dans cet extrait c'est le client qui est l'allié de la serveuse. Il est défini à deux reprises par Artemis comme « kind » (gentil). Elle lui demande son aide en le priant de prendre le plat qu'elle lui présente, puis il la rassure en lui disant que ce n'est pas grave de s'être trompé et qu'elle ne doit pas s'inquiéter. De plus, de par sa simple présence, le client force à atténuer, voire à faire disparaître les conflits entre collègues. Il n'est pas bien vu d'être en conflit avec ses collègues. De fait, lors de l'arrivée d'un client, le conflit

est abandonné pour se concentrer sur la clientèle à l'image du « poker face » dont je parlais plus haut.

La collaboration peut aussi être visible entre manager et serveuse. La relation que Heather entretient avec sa manager le montre. Le fait que le restaurant soit petit et qu'elles se connaissent depuis quelques temps a favorisé cette possibilité et donc une relation de confiance :

« Elle me donne plein d'opportunités pour suggérer, pour rendre les choses plus simples et plus efficaces, pour un meilleur « flow ». Tu sais avec mes trente ans d'expérience... Elle est ouverte à tout ce que je propose. Et je l'aide à faire des sous. Genre elle vendait des produits pour moins cher que ce qu'ils lui coûtaient. Et je l'ai tout de suite remarqué : "Ces prix ne sont pas adaptés, tu dois augmenter les prix ici ». Je sais ce que la nourriture coûte et je sais quand ce n'est pas juste et elle m'écoute, tu sais » (Heather 2021).

C'est dans cette relation de confiance qu'Heather peut échapper aux représentations symboliques et redéfinir son rôle au travail (responsabilités, forme d'autorité et d'indépendance).

Le manager protecteur.

Rachel était la *manager* d'un restaurant en 2018. Elle est venue en aide à l'une de ses serveuses qui était très jeune :

« J'aime beaucoup cette fille, elle était très jeune peut être 18 ans quand elle a commencé. Je la voyais comme un enfant, genre comme une petite fille, genre vraiment. Mais elle était très belle et je sentais que les hommes se comportaient d'une manière que je n'appréciais pas : ils étaient comme des rapaces autour d'elle. C'était pas tellement essayer de calmer le jeu, c'était juste de leur dire « ne venez pas autour de mon bar avec ces « mauvaises ondes », genre si vous n'êtes pas là pour prendre une bière, passez votre chemin ». J'étais un peu comme sa mère en ce sens » (2021e).

À travers ce témoignage, on peut percevoir le côté protecteur de la *manager* envers ses serveuses. Le champ lexical de la famille resurgit aussi. Rachel se considère comme la mère de cette jeune fille. Elle comprend qu'elle a une forme de responsabilité envers elle. Responsabilité qui est, comme nous l'avons vu, propre au métier du *care*.

4.5. Les différents jeu (de regard, de séduction) : entre parade amoureuse et évitement.

La serveuse est observée par la clientèle. Ici, l'exemple de Gina est éclairant. Elle raconte sa première rencontre, dans les années 1970, avec celui qui allait devenir son époux :

« Mon mari m'a rappelé que nous nous sommes rencontrés au restaurant. J'étais si occupée ce soir-là que je ne m'en souviens pas (...) cela me semble incroyable qu'il se souvienne de ce que je portais et que je ne me souvienne même pas qu'il était là (...) Je trouve ça drôle que toutes ces années plus tard (trente ans) il se souvienne des détails » (Gina 2022).

Cependant, la serveuse observe aussi son environnement. Ella affirme qu'elle a un réel intérêt pour les gens qu'elle sert, que c'est l'un des aspects de son travail qu'elle préfère : « Je pense que j'aime le fait de pouvoir observer les gens parce qu'en fait c'est juste une analyse sociologique énorme pour moi. Juste de me dire qu'à chaque fois je vois, je sais pas, des centaines de personnes par soir. J'arrive à voir... à être... c'est un peu du voyeurisme en fait de comprendre ce qu'il se passe. J'entends leur conversation, j'ai comme une fenêtre sur leur vie pendant une heure » (Ella 2021).

Mais cette observation sert aussi à plaire au consommateur afin qu'il lui donne un pourboire plus généreux. Ella toujours :

« Une fois j'ai utilisé des mots que j'utiliserais jamais. Quand il y a des femmes plus âgées j'utilise le mot « Mam »¹² alors que c'est pas un mot que j'aime pas utiliser du tout mais je vois quelque fois que c'est des tables un petit peu plus conservatrices du coup je vais être un peu plus comme ça, quoi ! » (Ella 2021).

C'est grâce à son observation qu'elle va mettre en place une attention particulière, une forme de déférence afin de plaire à cette table, sa table.

Le service est un métier dit « relationnel », cependant comme nous l'avons vu précédemment, le travail émotionnel « déborde », influe sur la relation privée. Cela est perçu comme un poids pour la serveuse, même si parfois elle recherche ce contact.

¹² Expression soutenue utilisé pour s'adresser de façon polie à une femme d'un certain âge.

Contact qui sera toujours en tension entre la volonté de créer du lien de sociabilité et de maintenir des distances. Dans les entretiens effectués lors de mon terrain à New York à la question : « Que préférez-vous dans l'industrie de la restauration ? » La majeure partie des serveuses a répondu que c'était le contact avec la clientèle. La plupart se définissaient comme des « personnes sociables » (*people persons*).

Dakota décrit une bonne expérience avec les clients et la création d'un réel lien :

« Donc construire un vrai lien avec les gens que tu n'aurais jamais rencontrés ni avant, ni après cette expérience (sauf s'ils reviennent). Je trouve qu'il y a un monde à part, une communauté dont tu fais partie. J'ai rencontré des gens que je ne connais pas si bien que ça, mais genre maintenant on se suit sur Instagram. Ils me laissent des messages genre "Qu'est-ce que tu deviens ?". Et à New-York il y a tellement de gens et tu te dis "Wow" nos chemins ne se seraient jamais croisés. On aurait pu manger là tous les deux mais on ne se serait jamais vu. Donc, de l'autre côté du spectre émotionnel, (*emotional spectrum*¹³), il y a ces moments particuliers qui n'existent que dans cet endroit [le restaurant] » (Dakota 2022).

Nous pouvons questionner la symétrie qui existe réellement entre ses clients et elle. Mais le sentiment de plaisir au service n'est pas feint. Dakota était enjouée en racontant cette anecdote. Merica me décrit ce même sentiment avec des habitués qui les ont invités, son mari et elle, dans leur maison de vacances des Hamptons (lieu de villégiature de la *upperclass* new-yorkaise).

¹³ Dakota fait ici référence au « travail émotionnel » qui peut parfois s'avérer difficile pour les serveuses. Ici elle montre un aspect plus positif de la possibilité d'interaction avec les clients.

La clientèle, elle aussi, lorsqu'elle vient dans un restaurant, recherche des relations humaines. Cet aspect sera reconsidéré et approfondi dans la conclusion de la thèse. Les motivations du client peuvent être variables allant d'un service correct à une attention particulière de la part de la serveuse.

« Il ne s'agit pas de servir un client mais 50 à la fois, tout en s'appliquant à donner l'impression à chacun d'entre eux qu'il est le seul, qu'il fait l'objet d'une attention particulière et reçoit un service « personnalisé » (Fine, 1996). » Comme l'a montré Dujarier (2006a : 33), la relation de service s'inscrit dans une double temporalité, « celle de la production, pressante et conflictuelle, et celle de la relation, qui doit apparaître comme celle de la disponibilité, de la maîtrise et de l'attention » (Fellay 2009).

Ces trois principes peuvent être réunis dans la capacité d'écoute. Darya m'explique « c'est vraiment bien pour un employé de la restauration d'être un bon psychologue (*rites*) et de comprendre ce dont les personnes en face de vous ont besoin et si vous pensez qu'ils ont besoin d'un service supplémentaire ».

On retrouve dans cette idée de capacité d'écoute les deux versants des objectifs de la serveuse : la fois une réelle volonté d'écoute et de *care*. Mais en même temps, ce service supplémentaire d'écoute et d'attention lui permettra d'acquérir des connaissances sur le client, d'obtenir plus de sympathie de sa part et finalement un pourboire plus important.

La frontière est ténue entre le « je » et le « jeu ». Les relations sociales étant de toute façon distordues par le système de pourboire. Le fait que la limite entre les deux productions (de service et de lien social) soit parfois floue, crée des situations de « violence symbolique », comprise comme la violence exprimée à travers les normes sociales de manière ni physique ni verbale. On peut considérer la violence symbolique, comme le maintien de « l'ordre social inégalitaire ».

Tiffany raconte qu'il lui arrive de donner des « cadeaux » (verres gratuits) aux clients un peu limites comme à un enfant à qui l'on donne une récompense. L'intéressant dans ce témoignage est qu'elle n'a pas l'air agacée de ces situations. Elle les accepte comme étant la norme et semble même plutôt amusée. Cependant, elle reconnaît qu'elle n'aurait pas dû accepter ce « caprice » mais l'on comprend qu'il y a dans son choix une part de peur face à cet homme alcoolisé de 1 m 95 (6 feet 5 inches) qui lui crie dessus très près de son visage.

Cette réaction de soumission diffère de celle de sa vie quotidienne où « quelqu'un qui lui crie dessus, se prend un coup de poing dans le ventre puis elle s'enfuit ».

Ici, je reprends la classification de Mills. La serveuse peut décider de jouer les ingénues si elle ne désire pas faire quelque chose ou pour se sortir d'une position délicate. Il m'est arrivé, fatiguée, de faire comme si une table, certes lourde, l'était trop pour moi pour que quelqu'un d'autre s'en charge. De même qu'une serveuse me confiait qu'elle « appelait à l'aide » son responsable pour la seule raison qu'elle n'avait pas le temps de s'occuper d'un client.

« Il faut trouver des manières positives de communiquer par rapport à ce qui se passe à ta table pour ne pas avoir à trop s'impliquer. De trouver des parades et d'être genre « vous savez cela va être un peu plus long que prévu car nous sommes très occupés mais nous voulons que vous soyez là. Donc voilà un verre pour vous. Prenez-le, détendez-vous. Détendez-vous avec moi et attendez avec moi. » Et pendant que l'on attend, je vais toujours faire une petite blague » (Dakota 2022).

« Tu dois trouver un moyen de dire « non » avec le mot « oui » ou alors d'être une gentille connasse ». (*Rires*).

Au niveau de la *prise de parole (voix)*, la serveuse peut également choisir de dire son mécontentement. C'est la forme individuelle la plus répandue. De nombreux exemples montrent cette capacité à montrer à leurs patrons ou leurs clients ce qui ne leur convient pas. Ce mécontentement peut être dit de manière plus ou moins subtile. Dans les stratégies les plus habiles, on peut trouver l'emphase. Cela se traduit par une trop grande attention et une trop grande gentillesse face à un consommateur insultant. Si par exemple, un client est désagréable et manque de respect à une employée, celle-ci peut décider de lui sourire de manière exagérée ou lui donner des surnoms affectueux. De même façon, Jeantet explique que les guichetiers de la poste peuvent adopter une « politesse à outrance » comme « appuyer sur les « bonjour », les « merci », en faisant preuve d'une politesse appuyée, à la limite de l'impertinence, dénonçant par contraste les manquements du client » (Jeantet 2003). C'est ce qu'elle appelle le « savoir-faire discret ».

Cette stratégie pourrait, à première vue, se rapprocher d'une autre forme de réaction qu'Hirschman appelle *loyalty*. Celle-ci consiste à ne pas se rebeller et à accepter le comportement déplacé, ici, du client. La plupart du temps, les gens adoptent cette réaction lorsqu'ils y sont acculés. Pour reprendre l'exemple du client désagréable, la réaction de loyauté consisterait plutôt à ne rien dire et à continuer à effectuer son travail. Par la loyauté, on espère que les choses changent d'elles-mêmes mais on a trop à perdre pour pouvoir marquer son mécontentement. On assiste alors à une forme d'attente d'optimisme que l'on ne trouve pas dans la « politesse à outrance ». En effet, ce trop-plein d'attention permet à la serveuse de *tenir son rang* tout en ne se résignant pas au silence. Elle marque sa désapprobation avec une forme d'ironie. Elle met le doigt sur l'attitude répréhensible du client en lui montrant à travers un miroir grossissant le comportement qu'il devrait, en partie, adopter avec elle. La serveuse doit rapidement s'adapter aux nouveaux arrivants et changer son comportement au fur et à mesure :

« Donc quand tu travailles, disons dans un *diner*, la clientèle peut être différente. Tu peux avoir des gens qui viennent juste visiter New-York, tu peux avoir des gens qui assistent à des conventions donc c'est un peu différent » (2021f).

On voit ici que dans ce métier il faut savoir s'adapter à différentes populations, sous-entendu que les touristes n'auront pas les mêmes attentes que les gens qui assistent à des conventions. D'un côté, les touristes peuvent vouloir avoir une « vraie » expérience new-yorkaise, alors que les personnes assistant aux conventions ont d'autres préoccupations, par exemple la rapidité.

L'ironie peut également s'exercer entre collègues : l'utilisation de l'humour est un rempart efficace qui permet aux employé.e.s de la restauration de prendre de la distance face à des situations parfois difficiles. Cette ironie montre des liens forts et privilégiés entre collègues à l'image des *private joke* (des blagues entre initiés) où se nouent proximité et front commun entre eux (les clients) et nous (les employé.e.s du restaurant).

« Le but c'est de faire le travail avec toutes les personnes différentes qui ont chacune des rôles différents. Spécialement en cuisine, tu dois avoir de bons rapports avec la cuisine. Genre quand la nourriture est prête je cours aussi vite que possible. Au restaurant je dois courir au sous-sol pour aller chercher la nourriture. Et ce n'est pas facile. Mais tu sais que le chef va être super énervé contre toi si la nourriture

« meurt » (food is dying est une expression qui signifie que le plat refroidit). Donc si ça se passe mal, tu fais de ton mieux pour parler avec eux. Si t'as « merdé » tu leur craches le morceau direct ». Hey, mais c'est pas comme si on sauvait des vies, on sert juste de la nourriture. Donc il faut moins s'inquiéter d'avoir des ennuis » (2022c).

On voit dans cet extrait la capacité à composer avec la cuisine. À l'inverse de Davinda, qui l'évite à tout prix, Merica décide de se confronter (fess up) au chef et de parlementer avec lui. On perçoit aussi sa propension à relativiser « on ne sauve pas des vies » qui contraste avec l'expression du chef « de la mort de la nourriture ». Merica sait « dédramatiser » une situation, expression intéressante lorsque l'on pense au théâtre qu'est le restaurant.

4.6. Entre confrontations et évitements : la serveuse navigue entre les différentes représentations d'elle-même et de son entourage.

La serveuse a donc la nécessité de trouver une solution entre sollicitude et responsabilité (envers le client mais aussi envers elle-même) : Le « double horizon du *care* ». Ce terme a été proposé par Luca Pattaroni dans l'œuvre de Laugier et Paperman, *Le souci des autres : Éthique et politique du care* (« Le souci des autres. Éthique et politique du *care*, Patricia Paperman, Sandra Laugier (dir.), nouvelle édition augmentée, Paris, EHESS, coll. "Raisons pratiques", 2011. » 2012). C'est à travers la relation avec son environnement que la serveuse se réapproprie et met à profit les différentes représentations auxquelles elle est associée et déploie son agentivité. Son genre devient une arme, une stratégie de résistance (Tibbals 2007). C'est dans l'enchevêtrement de ces différents motifs (attention et séduction) que le travail de *care* de la serveuse se déploie. Et à travers ces deux notions, elle développe des stratégies afin de naviguer dans son milieu.

Hochschild explique que :

« En réponse à son relatif manque de pouvoir et à son exposition à la « théorie des sentiments », elle [*l'hôtesse de l'air*] peut chercher à améliorer sa position en faisant usage de deux sortes de qualités traditionnellement « féminines » : celle de la mère dévouée et celle de la partenaire sexuelle désirable » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017).

Hochschild explique qu'à l'intérieur de ce carcan qu'est le travail émotionnel, l'hôtesse comme la serveuse a une certaine latitude :

« Une règle de sentiment établit un plancher, des murs et un plafond symbolique délimitant l'espace de mouvement et de jeu à l'intérieur de limites. Comme d'autres règles, les règles de sentiment peuvent être suivies sans enthousiasme ou audacieusement transgressées » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017).

La serveuse peut aussi échapper à ce carcan en faisant « un pas de côté », en effectuant un déplacement. Du fait de son expérience, elle légitime son droit à faire « comme ça l'arrange ». Lors de mon observation dans les restaurations new-yorkais, j'entendais souvent revenir l'idée de « système », de « manière de faire ». Les

employé.e.s se disaient entre elles : « J'ai mon système pour ceci ou cela ». Elles prenaient « des libertés » à l'intérieur des différentes représentations qui leur étaient associées.

Hochschild parle d'une résistance ordinaire qui « s'inscrit donc dans le quotidien du travail à travers ces sentiments diffus et de manières de faire qui correspondent à ses valeurs, à ses conceptions du travail bien fait etc. Il y a une joie à inventer, à ruser, à trouver des solutions, à faire à sa *manière* ou d'une autre manière, à ne pas faire, aussi, à freiner ou même à tricher » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017).

La tension apparaît dans un mouvement cyclique entre distance et compassion.

« Il y a des déplacements et des circulations en matière d'engagement émotionnel » (Arlie Russel Hochschild, Fournet-Fayas, et Thomé 2017). Durant certains moments, certains services, la serveuse ne va pas vouloir/pouvoir s'engager émotionnellement avec son environnement. Il m'est arrivé de me dire : « Non, là je vais pas avoir le courage de sympathiser avec eux [*les clients*] » et de me sentir un peu coupable ensuite.

Il est primordial de trouver l'équilibre entre prise de distance et proximité c'est-à-dire de laisser assez de place pour qu'un type de relation s'instaure avec le client mais pas assez pour qu'il affecte la serveuse. C'est sur ce fil qu'elle doit marcher tout au long de son service : apprécier son travail, pour le faire correctement sans se laisser submerger. Ce que dit Simmel dans *Métropoles et Mentalités* sur le « tact » (cette capacité à trouver le « mot juste ») peut s'appliquer ici. Comme en ville, le tact au sein du restaurant est nécessaire afin de pouvoir naviguer entre les situations et se sortir d'un mauvais pas.

Cet équilibre est fragile et concerne également le corps de la serveuse. Dans le chapitre suivant, nous allons examiner les tensions qui existent autour de celui-ci et comment la serveuse réussit (partiellement) à se réapproprier ce corps afin de le mettre à profit.

5. Incertitude autour du corps de la serveuse : Entre processus de dévalorisation sociale et réinvestissement dans un but d'émancipation.

Dans ce chapitre, nous nous demanderons comment son corps est investi, par qui et pourquoi. Cette partie est construite sur le conflit entre le façonnage de ce corps par son environnement et les effets de cette construction sur son milieu. Il est question de la fabrication du corps de la serveuse. Par qui ? Pourquoi et quelles en sont les conséquences ? Quelles sont les capacités d'adaptation et d'émancipation de ce corps ? Comment ce corps est-il happé, réifié par son environnement de travail et quelles en sont les conséquences ? Cependant, la résistance et la mise à profit de leurs corps par les serveuses seront analysées dans un second temps. Mise à profit qui peuvent s'associer, dans le même temps, avec des sentiments d'incertitudes et d'aliénations.

5.1. Le corps humain comme construction sociale.

David Le Breton dans *Anthropologie du corps et modernité*, nous donne une introduction à la notion de corps :

« La définition du corps est toujours donnée en creux par celle de la personne. Ce n'est nullement une réalité évidente, une matière incontestable : le « corps » n'existe que construit culturellement, c'est une matière de sens. Non un fait. C'est un regard porté sur la personne par les sociétés humaines qui en balisent les contours sans le distinguer la plupart du temps de l'homme qu'il incarne ». (Le Breton 2013)

Partant de cette définition, nous comprenons que le processus, d'incorporation de ces représentations et de transformations du corps, n'est ni figé, ni universel mais évolue et change selon les contextes. Lorsque nous parlons du corps de la serveuse, il s'agit d'un corps féminin qui se construit au sein d'une société particulière. Ici la société américaine contemporaine dans un cadre particulier, celui du restaurant. Ce corps n'est donc pas un fait en soi, immuable mais bien une entité construite. Nous allons voir que cette entité est le fruit de réalités historiques (notamment celle du corps de la femme dans les sociétés occidentales en général et dans l'histoire américaine en particulier) et de volontés « managériales », propres à la profession. Dans l'imaginaire commun, la serveuse représente cette figure douce et servile, son corps étant perçu

comme un objet et donc maniable (disponible, employable, exploitable, opérationnel, pratique, utile.)

Cependant, les représentations symboliques provoquent un façonnage du corps des serveuses. Ces corps subis, imposés, dont les serveuses sont partiellement dépossédées, sont aussi réinvesties par ces femmes. Elles ne sont pas simplement un corps sans volonté et malléable, mais elles possèdent une agentivité qui leur permet de déployer un pouvoir d'action et des formes de résistance dans un but d'émancipation et d'adaptation supportable. Elles adaptent une situation d'aliénation à leur profit (symbolique comme matériel) et luttent contre le sentiment d'incertitude. C'est cette tension entre manipulation et agentivité qui sera au cœur de ce chapitre.

5.2. Une construction sociale en occident : les corps des femmes dominés et passifs.

La corporéité féminine subie sera questionnée dans le cas des serveuses. On lui opposera une volonté de lutter afin de se réappropriier son corps et de l'utiliser. Bien qu'historiquement le corps de la serveuse se soit construit sur des représentations de féminité supposées « naturelles » (passivité, objet de regard). Goffman, pour parler du regard des autres utilise des expressions fortes comme « la tyrannie naturelle du regard » ou « de scrutation ». À travers elles, on peut deviner la violence symbolique qui se déploie dans ce jeu de regard. Nous allons voir comment les serveuses se sont réappropriées leurs corps pour en faire un outil tant défensif qu'offensif sur leur lieu de travail. De fait, nous verrons aussi que les choses ne sont pas si simples, ce corps n'est pas si docile qu'il n'y paraît (celui-ci est également le résultat d'une histoire de la restauration aux États-Unis (chap. n° 2). Les conditions de travail continuent de le mettre à mal ; mise à mal exacerbée par la crise sanitaire de la crise Covid 19 (depuis mars 2020) qui fut un révélateur et un amplificateur du paradoxe : corps docile, corps comme une arme ou corps désengagé ?

Les différentes mutations des métiers de services témoignent notamment d'« une marchandisation accrue de certaines qualités des êtres humains [...] avec la volonté d'"humaniser" les services [...], en sorte qu'entrent dans la transaction en même temps que le "service" proprement dit, d'autres dimensions, particulièrement celles dont la présence est la plus directement liée au corps » (Boltanski et Chiapello 2011).

De fait, le corps ne peut être réduit à une fonction purement mécanique comme ce serait le cas dans l'industrie (corps des travailleurs à la chaîne). Dans le secteur des services, ce corps doit avoir des attributs mais aussi des attitudes « humaines » propre à ce que la société attend d'une femme. Nous verrons plus en détail comment ces attitudes se déploient dans le monde de la restauration. Pour l'heure, nous allons nous interroger sur quels « types » de corps sont mobilisés dans le restaurant.

Les types mêmes de corps sont catégorisés et sélectionnés selon leurs couleurs de peau, leurs âges etc. Ce sont avant tout des corps de femmes qui sont recherchés. À New-York, certains restaurants affichaient *Waitress Wanted* (*Serveuses recherchées, ndlr*). Insistons : des femmes. Non pas des hommes. Je me suis présentée à l'un deux

en prétextant qu'une amie pourrait être intéressée par le poste, on m'a répondu : « Tant que c'est une fille ».

Logan, une serveuse blanche d'une trentaine d'années, m'expliquait que selon elle il y avait une classification des postes dans l'industrie de la restauration selon l'âge :

« Mais en gros ce que j'ai remarqué, spécialement chez les serveuses c'est qu'il y a deux aspects : soit tu es une nouvelle tête (*fresh face*) qui est très innocente et facile à manipuler et juste jeune en gros. Ou bien tu es une serveuse de carrière qui connaît son métier. Et ces femmes elles travaillent dans des endroits (*scenes*) différents, genre des *diners* et des trucs comme ça où elles gèrent (*deal with*) des gens plus âgés. Elles sont plus, genre : « C'est ma carrière, je suis une serveuse de soixante-cinq ans qui travaille sur une aire d'autoroute très animée donc tu vas pas m'emmerder et je vais te donner ce que tu veux ». Mais il n'y a ni de mignonnerie, ni de douceur. » (2022a)

Dans l'entretien suivant, elle poursuit : « Parce que dans l'industrie de la restauration, ton physique est important pour ton profit : pas juste ta manière d'agir, mais aussi ton physique » (2022a). Le physique « jeune » (d'après l'entretien entre une vingtaine et une trentaine d'années) est associé à la candeur et à la douceur. Il est perçu non seulement comme aimable mais aussi comme docile.

Logan conclut en affirmant :

« C'est un truc très Hollywood cette idée de quand les femmes sont rentables. Et je pense que dans l'idéologie de la restauration aux États-Unis, tu es rentable soit si tu es une jeune petite chose où une Milf [*Mother I'd Like to Fuck*¹⁴], mais il y a rien entre les deux et donc tu as moins de chance de travailler si tu te trouves entre les deux [*représentations*] » (2022a).

De prime abord, il apparaît que l'aspect extérieur de ces femmes joue dans leur succès (ou non) dans cette industrie. Ici, je dois m'attarder sur le terme de « passing » utilisé par Logan. Ce mot signifie la possibilité, pour une personne appartenant à une minorité (de « race », de classe, de genre etc...), de se fondre dans la masse, dans la « norme » et de fait, ne pas subir les discriminations attachées à sa couleur de peau, son milieu social ou son orientation sexuelle. Pour une personne métisse, c'est, par exemple, le fait d'être assimilée à une blanche ou pour une personne *queer* à une

¹⁴ MILF est littéralement « mère bonne à baiser. Il est utilisé pour parler d'une femme d'âge mûr désirable. Il est associé à un terme pornographique.

hétérosexuelle. Logan est représentative de cette nouvelle génération d'employé.e.s de la restauration qui n'accepte plus ces carcans dans lesquels cette industrie les enferme. Cela peut passer par le refus de techniques corporelles qui lui permettraient de « passer » comme plus jeune.

Logan conclut que le manager peut être assimilé à un directeur de casting. Cette idée de *directeur de casting* n'est pas neutre ici et implique l'idée d'un jeu de scène. Nous y reviendrons :

« Si t'es une personne qui parle à une autre personne tu dois avoir une certaine présentation (de toi). Si tu n'es pas agréable à regarder c'est un point négatif énorme. J'ai travaillé dans des boulots où j'ai vu des managers parcourir des CV et dire « Oh merde, celle-là elle était vraiment qualifiée, mais elle n'avait pas le bon look » et moi je lui demandais « Qu'est-ce que tu entends par là ? » et lui de me répondre « Elle était affreuse ». Elle ne correspondait pas aux canons de beauté de l'époque. » Canons de beauté qui se définissent en grande partie par la taille et la forme (grande et mince) et des caractéristiques « féminines naturelles » (cheveux longs, maquillage etc.).

Cependant, nous allons voir que même si le physique est une « porte d'entrée » dans ce métier, la manière de se comporter est déterminante pour s'assurer un pourboire décent.

Dès l'entrée des serveuses dans ce milieu, leurs corps ont été modelés afin de correspondre aux représentations stéréotypées des femmes (voire chapitres historique et représentations).

5.3. Uniformisation des corps : Disparaître derrière les stéréotypes de genre.

Les serveuses ne peuvent et ne doivent pas sortir de leur rôle le temps de leur service. C'est ce que Goffman appelle un « *working consensus* » (Goffman 1974), « consensus temporaire », un « accord de surface » ou « une apparence de consensus » ce qui pourrait se traduire par « consensus au travail » avec l'idée de « jouer le jeu » pendant le temps de son service. Ce consensus permet une « façade sociale » (comme un masque montré à l'autre) : à charge alors à la serveuse d'être dans ce rôle. On voit autour de cette imposition comment un rapport de domination n'est pas forcément un rapport d'aliénation. Cependant, dans le cas qui nous occupe, ce « *working consensus* » va plus loin que les simples apparences car certaines activités pendant le service sont interdites. Ces activités reposent sur le fonctionnement physiologiques du corps et rendent visibles la corporéité de la serveuse. De fait, elles sont incarnées, elles ont et sont « trop » de corps.

À titre d'exemple, il ne leur est souvent pas permis de manger devant la clientèle. Ella (franco-américaine, blanche), qui travaille entre 17h30 et minuit, doit manger recroquevillée, derrière le comptoir en quinze minutes « parce que les clients aiment pas nous voir manger » (Ella 2021). En effet, si la serveuse se nourrit, par effet miroir, le consommateur ne la perçoit plus comme une entité dédiée à son bien-être et à son plaisir, mais comme un égal ayant les mêmes besoins alimentaires que lui. De même, une de ses collègues racontait la surprise de certains clients lorsqu'ils la croisaient à la sortie du restaurant. Comme si le personnage n'existait que dans cet espace clos (le restaurant) et qu'à l'extérieur elle n'existait pas et n'avait donc pas d'autre identité. Au sein du restaurant où il leur est demandé de marcher, parler, agir d'une certaine manière, leur personnalité disparaît pour laisser place à leur personnage. Cependant, ce rôle n'est pas libre d'interprétation, il se doit de correspondre aux représentations dont nous avons parlé dans le chapitre précédent. Elles doivent agir selon des stéréotypes liés plus à leur statut de femme que de travailleuse comme faire le ménage, nettoyer et redresser les tables en silence et sans se faire remarquer.

Tout d'abord, leur corps révèle un paradoxe propre à la restauration : être invisible bien que présent. Cette invisibilité trouve ses racines dans la négation du serviteur comme appartenant à la même « race » que le maître. Alexis de Tocqueville

rappelle le dans De la démocratie en Amérique : « Chez les peuples aristocratiques, le maître en vient donc à envisager ses serviteurs comme une partie inférieure et secondaire de lui-même (...) De leur côté, les serviteurs ne sont pas éloignés de se considérer sous le même point de vue, et ils s'identifient quelquefois à la personne du maître, de telle sorte qu'ils en deviennent enfin l'accessoire, à leurs propres yeux comme aux siens » (Tocqueville 1835).

De la même manière, les serveuses deviennent des images. L'apparence doit être sobre, la présence discrète et effacée, tout ce qui dépasse doit être jugulé, tout ce qui laisse une place à l'expression de la personnalité proscrit ou bien elles doivent correspondre à des stéréotypes qui eux aussi effacent leurs qualités propres. Durant mon terrain à Paris, je me suis aperçue que ma voix avec les clients différée de celle avec mes collègues. Au téléphone avec un client un soir, ma voix était douce. Je croyais avoir raccroché et je me suis adressée à mon collègues avec ma « vraie » voix. Lorsque le client est arrivé au restaurant pour récupérer sa commande, il m'a fait remarquer mon changement intégral de locution.

Il peut aussi paraître étrange de parler de travail invisible lorsqu'il s'agit des serveuses. En effet, celles-ci sont très nombreuses aux États-Unis et l'industrie de la restauration est en pleine expansion. Elle employait juste avant la crise de la Covid 19 environ onze millions de personnes dont 2 634 600 serveurs et serveuses. D'après les statistiques, le nombre de ces salarié.e.s devrait encore augmenter de 6% (*Bureau of Labor Statistics, 2020*) au cours de la prochaine décennie. De fait, ils font partie du paysage de nombre d'américains. A l'origine, les serveuses sont omniprésentes jusque dans leur quotidien.

Dans son enquête sur les hôtesse.s d'accueil en France, Schültz note que : « Son corps (*de l'hôtesse d'accueil*) est ainsi entièrement dédié à la représentation d'une féminité idéalisée » (Schültz 2019). On peut remarquer cette même volonté d'une « féminité fantasmatique » chez la serveuse pour le client.

Lors de mon expérience, mon patron m'a dit : « Rends-toi disponible mais fais toi petite ». D'ailleurs, j'avais souvent le sentiment que je gêrais, que « j'étais dans le passage », qu'il fallait que je me pousse. Il n'y avait qu'une entrée dans la brasserie où les clients avaient tendance à s'agglutiner. Je devais me frayer un chemin entre eux (parfois avec des plats dans les mains), en m'excusant de passer et en les

remerciant chaleureusement quand ils me tenaient la porte. Habitude que j'ai intériorisée, qui s'est incorporée. Ce que Debonneville résume : « J'entends par «corps serviles », l'inscription des corps dans des rapports sociaux dont la fonction est à la fois de répondre aux attentes des employeur.e.s tout en remplissant des tâches domestiques, mais également d'endosser un rôle social de subalterne » (Debonneville 2019).

Deux attitudes opposées cohabitent : la nécessité d'être remarquée par les clients (pour prendre leur commande par exemple) et celle d'être presque invisible durant les actions annexes (qui ne les concernent pas directement).

Comme dans nombre de métiers ne requérant pas de hauts niveaux de qualification, l'interchangeabilité des serveuses a été exacerbée par la crise sanitaire, mais est d'autant plus répandue dans cette profession que le corps est aliéné, dépossédé de ses qualités humaines (de gêne, de volonté de respect etc.), plus encore lorsqu'il est « jeté » et remplacé par un autre. Logan résume cette idée, qu'elle étend à toute l'industrie de la restauration :

« Y'a vraiment une culture du *burnout* dans ce travail où tu dois toujours faire plaisir aux gens et accepter la violence et les maltraitances de gens qui s'en foutent de toi et qui te traitent pas comme une personne mais comme un distributeur de nourriture automatique » (2022a).

Ici, la serveuse est assimilée à un robot : *automated vending machine* (distributeur automatique) qui est en lien avec son interchangeabilité aux yeux des clients. La serveuse est dépossédée de ses qualités humaines, elle devient « autre » pour les consommateurs mais aussi pour les patrons. « Mais ton patron neuf fois sur dix il va te traiter comme si on pouvait disposer de toi, si ce n'est pas carrément comme si tu étais jetable » (2022a). Cette métaphore de la serveuse comme « objet jetable » a été intensifiée pendant la crise sanitaire. En effet, le terme *disposable* qui signifie « jetable » est revenu plusieurs fois au cours du volontariat par téléphone que j'ai effectué entre mars et mai 2020 (8 millions de personnes se sont retrouvées sans emploi). Les serveuses, avec la pandémie, ont été confrontées au sentiment d'être jetables et remplaçables. Artemis résume ce sentiment de déshumanisation : « C'est comme si tu étais un chiffre, tu n'es pas un humain pour le patron ou pour le manager ». Les deux témoignages (Logan et Artemis) illustrent un ressenti, un sentiment d'être presque inessentielle. Sentiment confirmé durant la pandémie où

(comme nous l'avons vu précédemment), les serveuses ont été licenciées sans autre forme de procès (*at will employment*). On voit ici la déshumanisation ou du moins l'effacement qui se met en place, et peut amener à un sentiment d'aliénation (au sens de se sentir autre). Si l'on reconsidère « l'esprit de famille » censé être une marque de ce métier (vu au chapitre précédent), aux dires d'Artemis, les employé.e.s ont considéré la manière dont ils/elles ont été traité.e.s comme des trahisons. La crise a agi comme un révélateur des rapports de pouvoir dans la sphère professionnelle. J'ai rajouté cette phrase, vois si elle est utile.

Ce phénomène montre aussi tout l'affect qui est lié à cette profession. Car si le manager considère les serveuses comme des « biens jetables », il peut les illusionner par quelques propos chaleureux en y croyant paradoxalement lui-même sur le moment et les valoriser afin de se valoriser socialement.

Le témoignage de Dakota illustre cet affect :

« C'est genre, en fin de compte tu es remplaçable, c'est comme ça que tu le ressens. Je ne sais pas s'ils [*les managers*] font exprès de te faire sentir comme ça. Mais je pense que c'est la culture du restaurant et peut être dans la culture du travail en général. Mais quand tu es employé.e on te fait penser que tu es irremplaçable « oh s'il te plaît on a besoin de toi, est ce que tu peux faire deux services d'affilée ? Est-ce que tu peux venir travailler sur ton jour de repos ? ». Mais au bout du compte, il faut se rappeler que l'on est juste une employé.e, je suis remplaçable et ils me traitent de cette manière juste parce que ça les arrange » (Dakota 2022).

Ce témoignage émane d'une personne qui exerce cette activité depuis quatorze ans. On pourrait généraliser ce genre de comportement à nombre de métiers, comme les métiers du soin. Pourtant, le fait qu'elle souligne cette réalité (être jetable) montre des rapports distordus entre un manager et ses employé.e.s. Ces premiers ont tendance à placer les serveuses sur un piédestal. Le management les traite comme si elles étaient irremplaçables, pourtant on constate un fort *turnover*. Ce discours est présenté comme une manière d'obtenir un sur-engagement dans le travail. Une ambivalence se retrouve ici. Nous en avons développé les ressorts dans le chapitre sur les représentations (voir : *Une famille dysfonctionnelle*). L'extrait qui suit, décrit les derniers moments du service avant la pandémie. Il montre la soudaineté des fermetures et le choc subit par les employé.e.s. Mais également la peur de l'après liée à ce sentiment de n'être pas seulement échangeable mais effaçable.

« Et est-ce que tu peux faire la fermeture parce que l'on va fermer [*au moment de la pandémie*]. Donc on est tous resté. Et je suis sûre qu'ils nous ont nourri, qu'on a pu boire un coup et on a tout nettoyé au restaurant. Après on est sortis et on était tous perdus et le lendemain tout le monde à New-York cherchait à toucher le chômage et ça a pris tellement de temps. Beaucoup de gens n'ont pas pu le toucher et j'ai eu beaucoup de chance, surtout quand on pense aux personnes sans papiers qui sont la colonne vertébrale de l'industrie de la restauration » (Dakota 2022).

Idée paradoxale des spécificités de la serveuse qui doit allier uniformisation et invisibilisation. L'uniforme est compris ici comme étant supposé être la tenue qui rend reconnaissable la serveuse dans le restaurant. Pourtant en la rendant visible, il invisibilise du même coût sa personnalité. Les serveuses sont visibles comme telles en partie grâce à leur uniforme. Aujourd'hui, la demande stricte pour un uniforme particulier tend à s'atténuer (mis à part dans les établissements gastronomiques), les lignes bougent. Le restaurateur n'a pas à prendre en charge l'entretien de l'uniforme. Par exemple, lors de mon premier emploi, je devais porter des vêtements noirs sans demandes particulières quant aux chaussures « ni crades, ni négligées » : mots prononcés par mon patron lors de mon entretien d'embauche. De fait, l'uniformisation passe par d'autres règles. Par exemple, l'absence de signes distinctifs. Ella m'a parlé de sa collègue qui s'est fait licencier pour sa manière « atypique de se présenter » : elle portait des bijoux et de faux ongles.

En plus de son uniforme, la serveuse porte souvent le *nametag* (le badge nominatif) qui atteste de qui elle est : un prénom (pas de nom de famille), seule indication écrite l'identifiant. Ce badge permet de la congratuler mais aussi de facilement l'identifier afin qu'elle puisse rendre des comptes s'il y a un problème dans son travail. Le badge est donc à double tranchant, même s'il permet aussi un certain anonymat. À noter, les personnes appelées seulement par leur prénom sont considérées comme inférieures (enfants, domestiques). Nommer par le prénom ou par le sobriquet place de facto en position de subalterne. Ce badge présent sur son uniforme, est obligatoire lors de l'entrée en service.

De fait, l'uniforme traduit toujours une volonté de placer la serveuse en position d'infériorité face aux clients. Paules, citant Simmel, compare l'interdiction d'employé.e.s de la restauration de porter de « beaux » vêtements avec des décrets médiévaux qui interdisaient aux individus de rangs inférieurs de se parer d'or (Paules

1991). Elle explique que, dans les deux cas, les personnes subordonnées ne doivent pas porter d'objets de valeur au risque de brouiller les frontières entre rangs sociaux, même momentanément.

On trouve dans certains restaurants une réelle volonté de « valoriser » le corps de la serveuse. Ici, on peut faire un parallèle avec les domestiques dépeintes par Alizée Delpierre dans son ouvrage *Servir les Riches* :

« Elles se réfèrent à une figure passée et fantasmée de la/du domestique d'antan, incorporant ce qui serait un standing propre à l'aristocratie – un raffinement, une discrétion –, et respectant son statut servile – des vêtements de couleur sombre, des chaussures qui ne font pas de bruit » (« Servir les riches - Alizée Delpierre - Éditions La Découverte », s. d.).

De plus, l'obligation de l'uniforme ne tient compte ni du bien être des serveuses, ni de la praticité de ces vêtements. Ce métier nécessite de pouvoir se déplacer avec aisance et rapidité au milieu de beaucoup de personnes (clients, collègues) ceci en portant des plats ou des verres. Une jupe trop serrée ou des talons entravent la serveuse. Charlotte, jeune étudiante à l'université, rencontrée en 2019 me raconte son expérience lors d'un travail d'été :

« L'uniforme était un short kaki (qui sont horribles d'ailleurs) (...) Et pour les événements plus formels c'était un pantalon noir, des chaussures noires et un tee-shirt blanc avec une sorte de cravate. Presque 40 degrés, c'était très inconfortable. Aussi la plupart des choses étaient à l'extérieur donc très exposées aux éléments. Et je suis extrêmement blanche et j'attrapais des coups de soleil tous les jours donc ma peau souffrait de ces uniformes » (C. 2019)

On entendra ici par travail esthétique toutes les activités qui concernent l'apparence de l'employé.e. Pour la serveuse cela se traduit par les activités en lien avec son « look », qu'elle doit faire en amont de son service (maquillage, coiffage etc.). C'est ce qui s'appelle aussi le « travail décoratif » ou en anglais le « lookism » qui consiste à mettre en valeur l'esthétique physique. Toutefois, comme pour l'uniforme, pour le « travail esthétique », les lignes ont tendance à bouger. Logan m'expliquait que dans les restaurants les règles s'assouplissent par exemple par rapport au maquillage ou à la coiffure des serveuses.

Cependant, le travail esthétique reste présent et transforme le corps de la serveuse qui sera alors mis en parallèle avec celui de l'amante et/ou de la prostituée. L'uniforme

a donc pour fonction de dénier le statut de personne à part entière, ne renvoyant qu'à deux fonctions principales : servir ou/et séduire. Il y a dans ce travail esthétique une perte de son entité, un soi divisé. Hochschild parle de ce « jeu de surface » dans son essai sur les hôtesse de l'air (Arlie Russell Hochschild 2003). Elle développe ce concept en reprenant les perspectives du metteur en scène Stanislavsk¹⁵. Ce « jeu » passe aussi par l'uniforme qu'elles se doivent de porter, un uniforme censé les aider à rentrer dans leur rôle. On trouve une forme d'aliénation similaire chez les serveuses.

Le travail esthétique a un coût monétaire qui peut être important et qui est souvent à la charge des employé.e.s. Elles doivent être apprêtées (coiffure, chaussures, maquillages, bas). Marie Mathieu a étudié cette réalité et le coût monétaire et temporel qu'il implique. La chercheuse a étudié les conditions de travail des serveuses à Paris. Elle rapproche ce travail gratuit des tâches domestiques inégalement réparties entre les hommes et les femmes (les serveurs ne devant ôter que leur tablier en débauchant). De plus, le travail esthétique est défini comme « chronophage » par Mathieu. Lors de mon premier emploi de serveuse, je devais me changer au début de chaque service ce qui m'obligeait à arriver 15 minutes en avance. Ce temps de travail n'étant pas rémunéré mais obligatoire afin de pouvoir commencer mon service.

Mathieu souligne aussi les « coûts liés à l'apparence » nécessaires à la serveuse. Elle affirme :

« Avant même leur embauche, donc pour un essai, les « aspirantes hôtesse de table » doivent acheter tout un matériel (...) Il représente au minimum une dépense de 100 euros pour un simple essai, puis par la suite une dépense d'au moins 40 euros par mois, une serveuse n'utilisant pas moins de deux à trois paires de collants par semaine » (Roux et al. 2019).

Cette réalité n'est pas propre à tous les établissements, mais j'ai rencontré plusieurs serveuses à New-York qui m'ont parlé du coût de leur apparence. Elles devaient se faire faire une manucure (qui coûte au minimum 25 dollars), prendre soin de leurs cheveux, se maquiller, acheter des nouveaux bas toutes les semaines car ils se filent très rapidement au travail. Tous ces frais ne sont pas remboursés par le restaurant. Ils sont cependant attendus, voire exigés par la direction. Ce travail esthétique a aussi pour but de rendre la serveuse plus désirable. Elle ne doit pas seulement être

¹⁵ *La Formation de l'acteur* est publiée pour la première fois en 1936, à New-York, chez l'éditeur *Théâtre Arts*.

présentable, elle doit être agréable à regarder. Ceci entraîne une sexualisation du corps. Le paradoxe se déploie dans la tension entre une demande de contrôle sur les corps dans un contexte de surconsommation d'aliments (demande de corps mince et désincarné, liée au protestantisme, dans un milieu où la nourriture consommée produit des effets inverses).

Si le garçon de café de Sartre joue simplement au serveur, la serveuse, elle, doit jouer le rôle de mère, d'épouse, de confidente, d'amie. Elle doit s'engager dans un rôle (de séductrice, de protectrice) afin de contenter le client. Lisa Adkins nomme cet engagement des femmes qui travaillent dans les services et doivent s'impliquer, un « travail sexuel » (*sexual work*). (Adkins 1991) Ce terme « sexuel » renvoie, bien évidemment à la prostitution, la serveuse se retrouvant prisonnière de ce corps modelé, telle une marionnette ou une poupée. Nous reviendrons sur cette idée. La place de l'uniforme est centrale dans la manipulation de l'apparence au profit du restaurant puisqu'elle est considérée comme son image, sa représentante. La dite apparence renseigne sur la qualité de l'établissement. Si la serveuse paraît négligée, le client pourrait penser que la nourriture n'est pas de bonne qualité. Si elle apparaît avec un uniforme trop court ou « provoquant », le restaurant peut apparaître comme « peu fréquentable ».

Poursuivons sur le rôle de l'uniforme dans l'assimilation de serveuse à la prostituée avec les pratiques de la chaîne de restaurant *Hooters* créée en 1983. Ici, ce n'est pas une volonté de respectabilité qui est recherchée, mais bien la sexualisation des corps. La clientèle est en majorité composée d'hommes blancs, cisgenres. Les serveuses doivent porter un tee-shirt blanc suggestif et un short orange moulant. Le nom même de la chaîne a un double sens : il veut dire à la fois « chouette » et « nichons ». Ces lieux ont d'ailleurs été rebaptisé « breastaurants » contraction entre *breast* qui signifie la poitrine des femmes et restaurant. Les employées sont forcée.s de signer un contrat où il est stipulé qu'elles se doivent d'avoir du « sex appeal » et « divertir les clients ». On y trouve les phrases suivantes : « Le concept de *Hooters* est basé sur l'emploi de filles ayant du sex-appeal, l'ambiance de travail est joyeuse et communicative. ». Mais la charte exige aussi qu'elle signe : « Je ne trouverai pas mon travail intimidant, l'uniforme inconfortable, l'environnement du restaurant hostile ».

Il est clair, ici, que leur apparence est plus importante pour l'employeur que leurs compétences ou leur bien-être. Le fait qu'elles puissent effectuer leurs tâches en étant

à l'aise est secondaire. Le plus important est qu'elles soient désirables. Cette mise en scène montre, jusqu'à la caricature, l'imaginaire voyant la serveuse comme objet de désir dans la société américaine. Les indices et les signes de sa sexualité doivent être maximalisés, sans aucune forme de malentendu et d'ambiguïté. Ici, la sexualité est plus proche de la pornographie que de l'érotisme. En atteste la charte qu'elles doivent signer avant de travailler dans cette chaîne de restauration.

Le port des talons va nous permettre de réfléchir aux conditions physiques auxquelles ces femmes sont exposées. Marie Mathieu remarquait déjà ce phénomène lors de son enquête auprès des serveuses dans un restaurant français :

« Si certaines hôtes ont des allergies aux produits constituant la trousse de maquillage obligatoire, se plaignent de la constante sensation de froid ou de brûlures des mains et avant-bras liées au port des assiettes. Les chaussures à talons de plus de trois centimètres non compensés sont la partie de l'uniforme qu'elles critiquent le plus, du fait qu'elles sont obligées de rester debout pendant des plages horaires pouvant durer huit heures, de marcher, monter et descendre des escaliers à longueur de journée, les bras souvent chargés d'assiettes ou de plateaux de verres. Réel « handicap » dans la réalisation de leurs tâches, ces chaussures contraignent les corps des femmes, causent de multiples douleurs musculaires, articulaires, épidermiques » (Mathieu 2019).

Il est capital pour la serveuse d'être vigilante quant à sa manière d'être, sa façon de se présenter génère un « dressage » (Arlie Russell Hochschild 2003) des corps : ils sont surveillés. Rachel (ancienne serveuse, noire américaine) a eu deux fonctions : serveuse, puis manager. Dans son premier poste, elle ne supportait pas d'avoir un manager qui la contrôlait. C'est la raison pour laquelle, lorsqu'elle est devenue gérante, elle cherche à ne pas reproduire les mêmes erreurs. Elle me disait vouloir faire confiance à ses équipes.

Dans un article paru en 2003 et intitulé : *Service and Surveillance : Infrapolitics at Work Among Casino Cocktail Waitresses (Service et surveillance : l'infrapolitique au travail chez les serveuses à cocktail de casinos)*, Bayard de Volo explique la condition des serveuses dans trois casinos. Il a mené une enquête de terrain auprès de ces salarié.e.s nommées dans ces lieux des « Filles Bazoom », le nom étant l'un des casinos. Il met l'accent sur les rôles imposés par des dominants, le manager ou les

clients, sur des dominées, les serveuses. Il remarque que cette relation dominant/dominé est en grande partie liée à des questions de genre et de classe :

« Après dix-huit mois d'observation participante dans trois casinos, j'affirme que les managers, les collègues ainsi que les clients tentent de contrôler l'apparence et le comportement des serveuses à travers la surveillance, un contrôle lié au genre et des avantages financiers » (Bayard de Volo 2003).

Bien que cette étude concerne les serveuses de bar à cocktail, les mêmes processus de contrôle sont à l'œuvre dans les restaurants. Lors de mon expérience, j'ai pu constater ce contrôle de mes supérieurs. Je me suis rapidement rendue compte que tous mes faits et gestes étaient épiés. Un soir où je n'avais pas eu le temps de manger avant le service, j'ai pris un morceau de pain dans la corbeille. Mon supérieur est tout de suite venu me voir en me disant qu'il ne fallait pas que je fasse ça, « que ça se faisait pas ». Je n'avais pas même remarqué sa présence près de moi. Ce type d'expérience s'est réitéré plusieurs fois. Il passait derrière moi au moins une fois par service pour « corriger » l'un de mes gestes (pour nettoyer les tables, passer le balai, parler aux clients).

Le manager contrôle les corps et les attitudes de ses employé.e.s comme un metteur en scène le fait avec ses comédienn.e.s. Il donne un « script » à suivre (Hochschild p 76). Lors de mon expérience, lorsqu'un nouveau client arrivait, je devais dire : « Bonjour et bienvenue, qu'est-ce qui vous ferait plaisir ? » Mais il peut aussi donner des ordres qui sont déguisés en suggestions : « Je ne ferais pas comme ça si j'étais toi », « Tu es sûr de vouloir t'y prendre de cette façon ? ». Si bien qu'on ne sait jamais ce qui est de l'ordre en vue du « dressage » ou de la gentillesse pour amoindrir la fatigue: situation déstabilisante.

5.4. Des corps en détresses : fatigués et blessés.

Le corps subit différents types de violence physiques qui le fatiguent et l'épuisent. Les témoignages de mes informatrices ont mis en évidence la détresse des corps. Elle m'explique comment elle se sent à la fin d'un service :

« Mais c'est [le service] épuisant quoi, après la fin de ma soirée quelque fois je suis en mode complètement saturée et socialement, là j'arrive plus à parler, je suis en mode j'ai plus rien à dire, quoi, parce que juste j'ai tout donné de mon esprit en fait » (Ella 2021).

On voit ici apparaître une tension entre les moments sur la scène (excitation) et l'après scène (effondrement). Lors de ma propre expérience, je pouvais ressentir ces moments de stimulation durant les coups de feu. Ensuite, je me sentais comme engourdie, j'avais du mal à comprendre ce qu'il se passait autour de moi. Les distorsions du temps (durée des services, coupures, « coups de feu ») représentent le principal ennemi des corps. Ce surmenage est visible à travers le vocabulaire utilisé. L'heure de pointe (ou les « coups de feu ») est dite « *Rush Hour* ». « *Rush* » voulant dire « se précipiter », ce qui montre l'urgence du moment. Lorsque les serveuses sont débordées (par le trop grand nombre de clients à servir), il est d'usage de dire qu'elles sont « *swamped* », ce qui recouvre l'idée d'inondation mais aussi de marécage et d'ensevelissement. Cette expression met l'accent sur le sentiment de surmenage mais aussi sur l'impossibilité de s'en sortir (de mener ses tâches à bien et dans le même temps être agréable). Dans ces moments, le temps s'étire et on ne voit plus « le bout du tunnel ». L'autre terme utilisé en pareille situation est « *bombed out* » : « se faire éclater ». Ce champ lexical de la guerre met en lumière la violence sous-jacente de ces moments de travail. Sur ce registre, le restaurant est parfois comparé à un « *battlefield* » (un champ de bataille). On perçoit à travers ces termes, la virulence de ces injonctions temporelles.

Davinda était dans un état nerveux flagrant en me décrivant les nombreux allers-retours qu'elle devait effectuer entre la cuisine (qui est au sous-sol) et les premier et second étages (où sont installés les clients) :

« On devait prendre les verres nécessaires pour la soirée et qui se trouvaient au sous-sol et pendant le service on devait prendre les commandes des tables, leur servir du vin, on avait des « *food-runners* » (personnes faisant le lien entre les

serveuses et la cuisine), qui devaient amener la nourriture de la cuisine jusqu'à la salle à manger. Après on nettoyait les tables et on amenait les assiettes sales en bas et on en amenait de nouvelles propres en haut. Voilà c'était à peu près ça toute la soirée » (Davinda 2022). Les « *shifts* » (services) sont longs, environs huit heures, et la serveuse doit rester debout et en mouvement durant tout le temps du service.

Enfin, le régime de travail est irrégulier puisqu'il dépend de la clientèle. Le corps n'est pas soumis au rythme régulier d'une machine, comme dans l'industrie mais à celui des « coups de feu ». De fait, ces employées doivent être constamment attentives aux nouveaux clients et ne pas « se laisser dépasser » pendant les moments d'affluence. Le corps de la serveuse est aussi mis à mal physiquement par le poids des charges (des montagnes d'assiettes, refaire les stocks de nourriture et de boissons). Dakota raconte :

« Ton corps est mis à rude épreuve dans le meilleur comme dans le pire sens, mais c'était clairement difficile quelquefois. Pour beaucoup de boulot dans la restauration on te demande si tu peux soulever à peu près trente kilos. La plupart des gens peuvent, mais c'est plus combien de fois ? Tu devras soulever cette poubelle donc tu dois faire attention à la manière dont tu la soulèves » (Dakota 2022).

Lors de mon observation participante à Paris, je me préparais physiquement. Je faisais la sieste pendant une heure avant le début de mon service (17h) pour pouvoir tenir jusqu'à minuit ou une heure. Je « goûtais » : car je ne pourrais pas manger avant la fin de mon travail. Je m'étirais et je faisais quinze minutes de vélo pour me rendre sur place. Cela me « réveillait » et je m'encourageais comme si j'allais courir un marathon. Pendant mon service, je m'économisais au maximum, j'anticipais les besoins (couper du pain, remplir les sauces) pour ne pas être débordée et trop me fatiguer d'un coup. Je rationalisais mes actions pour ne pas faire de gestes inutiles et gagner en rentabilité. Par exemple, j'ai appris à faire un seul geste pour couper du pain au lieu de deux.

Lors des services, je me suis souvent cognée à des tables dans la précipitation des *rushs*, je me suis coupée avec du verre pilé, je me suis brûlée avec des assiettes trop chaudes et un client m'a renversé son café brûlant sur la jambe. Une fois, une cliente saoule m'a jetée son verre de vin blanc au visage. Mes yeux m'ont brûlé jusqu'à la fin du service. Les incidents de cette sorte sont courants et quotidiens pour la serveuse. Lors des entretiens, l'expression « *Work through the pain* » (travailler malgré la

douleur) est revenue à de nombreuses reprises. De fait, la peur de se blesser est toujours présente. Dakota me confiait « Je dois être super prudente de pas me blesser au travail. Même pas me tordre la cheville ou mon poignet » (Dakota 2022).

Lors de mon expérience, j'avais la sensation que mon corps n'était adapté ni au restaurant, ni au rythme de travail. Les verres étaient trop hauts, ce qui m'obligeait soit à risquer d'en faire tomber soit à demander à un collègue de me les prendre ce qui me faisait perdre du temps. Plusieurs fois, j'ai dû attendre un collègue disponible pour cela. Pendant que j'attendais d'autres commandes arrivaient et j'avais perdu la « cadence de travail ». De la même manière, les emplacements pour le sel et le poivre étaient bas et je devais me baisser à de nombreuses reprises et risquer de me cogner en me relevant si je n'avais pas vu l'un de mes collègues. Enfin, les portes du réfrigérateur étaient basses et nous ne pouvions pas toujours les fermer. De fait, elles restaient ouvertes et nombre d'entre nous nous faisons des bleus en les heurtant.

Les problèmes physiques sur le long terme (problèmes de dos, d'articulations, brûlures) sont l'une des raisons de ne faire ce métier que durant une partie de sa carrière. Ella raconte : « C'est hyper « *taxing* » (éprouvant) pour mon corps aussi je me rends compte que mon corps, je veux dire, il me fait mal, je veux dire, j'ai mal : j'ai mal aux jambes j'ai mal aux hanches ... » (Ella 2021).

De plus, la prise en charge publique des soins aux États-Unis étant quasiment inexistant, les soins restent payants. De plus, les jours d'arrêts maladies ne sont pas remboursés (pas de « *healthcare* ») « Il faut qu'on soit vraiment malade, en fait on a pas vraiment de congé maladie ; il y a pas de congé maladie » (Ella 2021).

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica traitant de l'impossibilité de ne pas venir travailler (même malade).

Merica: No I mean the only way because it offered so much flexibility in a way I mean it's still ... it's not like you can't... you have to work when you're sick like no one wants to you just do like that's a little known secret I would never unless I was like throwing up or shiting my pants like I would go into work because asking someone to come in on their day off to work for you was so huge and then you owed that to someone else if you asked it that you were just like I don't care I'll go in and coughing and with food because I'm not gonna ask someone to work for me come another day off.

Gina, une serveuse retraitée de 70 ans, m'expliquait pourquoi elle ne pouvait pas faire ce métier toute sa vie :

« Ça commence à être dur, tu sais, genre tes poignets et la douleur du stress directement liée au travail et tu le sais parce que c'est quand t'es au travail que tes mains, tes poignets, tes genoux ou n'importe, commencent à te faire souffrir » (Gina 2022).

Encadré : Extrait d'entretien avec Gina, 2022.

L.M: And you said that you knew that you wouldn't be a waitress forever and you mentioned the physical aspect of the job can you expand a little bit on that?

Gina: Well... it's just that... it begins to be hard you know. Like your wrists and I mean the pain literally of the stress points that was actually connected to the work. You just knew because when you're at work that's when your hands or your wrists or your knee or whatever it was would really put stuff you know. It was just it's the repetitive motion and the constant doing it once it starts. I think that there is something that starts to happen with your muscles, in your bones that makes it harder for you physically as you age and it's certainly... that was the case for me. I mean I just knew that I had to be thinking about something else.

Sa petite fille, Dakota, elle aussi serveuse, me disait en début d'entretien que sa mère, exerçant le même emploi dans les années 70, lui avait dit qu'elle ne pourrait pas effectuer ce travail toute sa vie. Par effet de miroir à la fin de l'entretien, elle me dit qu'elle ne pourra pas faire ce métier pour toujours. Trois générations, serveuses de mère en fille, arrivent à la même conclusion : l'impossibilité, due à l'usure du corps, de poursuivre ce travail après un certain âge. Les statistiques appuient cette idée. Seulement 15% des employé.e.s de la restauration ont quarante ans et plus (« CareerOneStop », s. d.).

Les corps des employé.e.s de la restauration étaient en danger constant durant la durée de la crise sanitaire du fait notamment de l'absence de mesure de protection sanitaire (lors de la réouverture des restaurants) et du peu de soutien de la part des employeurs qui peinaient à maintenir économiquement leur entreprise. Puis, lorsque

les activités ont repris, les corps des serveuses ont été surexposés, souvent sans protection.

Encadré: Extrait d'entretien avec Merica vis-à-vis de la non-protection des employé.e.s de la restauration.

L.M: And do you think the curing a crisis how did that impacted the industry the restaurant industry?

Merica: It was really bad for restaurants for sure. I think is really bad for restaurant staff. I think that there is a lot of responsibility put on restaurant staff they shouldn't have had to deal with. This part: being put in unsafe environments more so than a lot of other industries yeah, I think... I don't think that restaurant staff was protected like they should have been.

Dans un article, je mentionnais cette réalité : « Par ailleurs, les restaurants qui sont restés ouverts enregistrent un fort taux de contamination à la Covid 19. Un rapport des Centers for Disease Control and Prevention (un équivalent des Agences Régionales de Santé françaises) affirme que les personnes ayant mangé dans un restaurant ont deux fois plus de chance de contracter le virus, ce qui affecte la fréquentation des établissements » (Mezuret 2021). Et Dakota de préciser : « On savait pas ce qu'il se passait et personne n'avait de masque et on ne connaissait pas les risques ».

Encadré : Lignes directrices de la Center for Disease Control), mars 2020. Updated May 18, 2020.

As restaurants and bars resume operations in some areas of the United States, CDC offers the following considerations for ways in which operators can protect employees, customers, and communities and slow the spread of COVID-19.

Restaurants and bars can determine, in collaboration with state and local health officials, whether and how to implement these considerations, making adjustments to meet the needs and circumstances of the local community. Implementation should

be guided by what is feasible, practical, acceptable, and tailored to the needs of each community.

Note: Je n'ai sélectionné qu'une partie des prérogatives de la CDC. Il est intéressant de voir que dès mars 2020 (au début de la crise sanitaire), la situation nécessitait déjà ces règles concernant les règles de sécurité mises en place pour les employé.e.s de la restauration à la suite de la crise sanitaire.

Diandra, noire américaine, témoigne :

« Tu sais avec la pandémie spécialement, on se retrouve à se faire insulter de tous les côtés à cause des demandes par rapport aux masques, je veux dire par rapport aux vaccins. Beaucoup de restaurants ont des places assises dehors mais ils demandent quand même des preuves de vaccinations, et ça agace les gens parce qu'ils sont dehors. C'est vraiment compliqué à gérer. »

Selon un rapport de OFW, à l'inverse des soignants, les employeurs n'ont pas fourni systématiquement de protections (masques, gants) (One Fair Wage 2021). Les femmes et les travailleur.euse.s racialisé.e.s ont été impacté.e.s de manière disproportionnée. Devant la pénurie d'emplois et la baisse des pourboires (83% des employé.e.s affirment avoir subi une baisse significative de leurs pourboires) les serveuses ont dû se résoudre à accepter des situations dangereuses. Diandra affirme que « [*Le restaurant, ndlr*] n'était pas aussi plein, donc essayer d'avoir la même somme de pourboire était plus compliqué » (2021d). De fait, ces femmes se trouvant devant la nécessité accrue de revenus, elles ont dû se résoudre à puiser dans leurs économies pour survivre, économies servant aussi à prendre soin de leurs proches (parents ou enfants). Lorsque je me suis entretenue avec Maya, elle était à l'hôpital pour rendre visite à sa mère et me confiait qu'elle ne savait pas comment régler les frais de soins. Et Sarah et ses collègues ont dû prendre le risque de tomber malade ou de mettre en danger leurs proches :

« J'ai limite peur de rentrer chez moi maintenant. Je passe trente minutes à me laver, à me désinfecter, à me changer tous les soirs et j'ai quand même la trouille. J'ai pas envie de mettre en danger toute ma famille mais d'un autre côté faut bien qu'on mange et qu'on paie les factures ! C'est pas les petits qui vont s'en charger ! » (Sarah 2020).

Ella raconte son expérience en novembre 2021, juste avant que la vague Omicron touche les États-Unis :

« Je veux dire même j'avais tout un problème avec la Covid 19 du fait où il y a des gens qui sont venus au travail parce qu'on avait pas mal de cas contacts (...) deux collègues ont été testés positifs et il (*le manager*) voulait quand même qu'on vienne au travail. La seule raison pour laquelle vous ne pouvez pas venir au travail c'était si on était testé positif mais moi, j'attendais mes résultats j'avais eu un test négatif antigénique mais qui était pas très fiable pour moi et j'ai demandé à ma manager si je pouvais ne pas venir. J'étais pas du tout à l'aise avec le fait de venir au taf parce que j'avais pas eu mon résultat de test PCR. Elle m'a dit non. « La seule raison pour laquelle tu viendrais pas au travail c'est si t'as un résultat positif » » (Ella 2021).

Les managers ont fait encourir des risques conséquents à leurs employé.e.s. Cependant, parce que mon terrain ne portait pas sur les grandes chaînes de restauration, je n'ai eu pour interlocuteurs que des petits propriétaires de restaurants au bord de la faillite. Les lieux où j'ai mené mes observations étaient des établissements souvent tenus par un couple où l'on comptait (sans les serveuses), deux autres employé.e.s en cuisine. En décembre 2021, les gérants étaient désespérés du fait de leurs frais (loyer, dépenses liées à l'entretien du restaurant) et de la baisse de fréquentation par craintes de contamination. En effet, les restaurants qui sont restés ouverts enregistrent un fort taux d'infection au Covid 19 chez leurs salariés. Un restaurateur, avec lequel je me suis brièvement entretenue, m'a dit qu'il se sentait mal d'avoir fait travailler l'une de ses employées pendant le Covid 19 précisant que lui aussi prenait des risques et qu'il n'avait pas le choix. Ce restaurateur avait été contraint de rester ouvert pour des raisons économiques. Ce faisant, il a acculé une employée à venir travailler malgré les risques encourus.

Dans cette partie apparaît la conséquence des logiques de désindividuation des serveuses qui entraîne à la fois la marchandisation des corps (leur plastique et son importance dans leur recrutement), et l'absence de prise en compte de leur bien-être au travail. Cette marchandisation trouve son apogée/acmé dans le harcèlement sexuel.

Catherine Mackinnon crée le terme « harcèlement sexuel » dans son ouvrage de 1979. Dans de nombreux passages elle aborde le cas des serveuses. Ce terme est défini comme « une demande non voulue de faveurs sexuelles dans un contexte d'une

relation de pouvoir. » Le harcèlement moral, verbal ou sexuel a toujours été une réalité de l'industrie de la restauration (Tindell et Padavic 2022) qui parle de « sticky floor », littéralement « sol collant ». Cette expression dénote le caractère omniprésent et dangereux du harcèlement dans l'industrie. Le sol collant est toujours plus ou moins présent dans un restaurant et il peut faire tomber la serveuse à n'importe quel moment.

L'EEOC affirme : « Quel que soit le sexe de la personne, il est interdit par la loi de la harceler qu'il/elle soit candidat.e ou employé.e » (« Sexual Harassment », s. d.). Tout d'abord, il est important de souligner qu'aujourd'hui encore ce secteur est l'un des plus massivement touchés par le harcèlement sexuel. Plus de 170 000 réclamations ont été déposées par l'EEOC entre 1995 et 2016. Plus de 80 % provenaient de femmes et environ 10 000 plaintes contre leurs employeurs ont été déposées par des employés de la restauration (Galarza 2017).

Encadré : Extrait d'entretien Catherine Barnett, 2018.

And feel “I want to be respected as the professional that I am”. But you ... this with this whole culture of sloppiness, this whole culture women work of any value anyway. On top of my mind. You get paid if you're being nice with the customers and the customer gets to define what is nice, you know what I mean, hoping the door for all kind of unappropriated behaviors. That's why the statistics (..). We have research which show that sexual harassment is highest in the industry. And what's so interesting about that is even in the organization when it first came out, which was in 2015, when people were asking questions on workers, questions about harassment and they would say “Yes, it exists” and We would ask them: “Did you ever experienced it? They would say “No!” -Really? Is everyone has ever spoken to you in an inappropriate way? -Oh Yeah! -And did they ever touch you? -Of course!

And they had this notion of what was acceptable.

L.M: So that would be my next question: How would you define sexual harassment?

C.B: Sexual harassment is any kind of non-wanted behaviors. It doesn't have to be repetitive; it can be one time. And unfortunately, a lot of women experience this in the industry.

Preuve s'il en fallait du caractère massif de ce phénomène, un rapport de *ROC United* corrobore ce témoignage. Les chiffres qui suivent sont extraits de ce rapport datant de 2014 (The Restaurant Opportunities Centers United et Forward Together 2014). Près de 80 % des femmes ont fait l'expérience d'une forme de harcèlement sexuel de la part de leurs collègues. 74% disent le subir au moins une fois par mois et 64% au moins une fois par semaine.

Charlotte m'a décrit un épisode avec un de ses collègues. Elle était serveuse durant l'été dans un établissement inaccessible sans voiture. N'ayant pas le permis de conduire, elle a demandé un jour à ce collègue de l'amener dans la ville la plus proche. Pendant la route, il lui a fait des avances. Après quelques verres, il est devenu très insistant en lui disant « qu'elle lui devait bien ça pour la route ».

Selon le même rapport, 66% disent faire l'expérience au moins une fois par mois et 52% au moins une fois par semaine de harcèlement de la part des clients. Elle me

racontait combien certains échanges avec son patron la mettaient mal à l'aise car il ne cessait de lui « faire des compliments » sur sa poitrine.

Encadré : Extrait d'entretien avec Ella, 2021.

Ella : J'ai déjà eu des expériences avec des clients qui ont été un peu louche avec moi après c'est plutôt du truc que je veux dire je me suis jamais... Quelque fois c'est juste une main de trop, pas une main au cul ; j'ai eu une main au cul une fois quand j'ai travaillé pour un mariage et quelqu'un m'a mis la main au cul mais sinon c'est plutôt juste me toucher le bras quelquefois ou être un peu « *flirty* » ou me dire : « Ah ça serait bien qu'on se voit après le taf et tout,... tu veux pas venir à un concert avec moi ? » ; un peu des trucs de drague, quoi, mais rien d'extrêmement intense, quoi, ouais juste des trucs un peu mais c'est aussi ça : c'est hyper banal, quoi, je veux dire :c'est que des petits trucs comme ça, des petits commentaires sur mon apparence (...) Par exemple je porte pas de soutien-gorge et je sais très bien que il y a des soirs où les gens me regardent énormément ma poitrine parce qu'on voit quelque fois mes tétons mais je pense que ça c'est aussi un truc ; je vois le regard des gens surtout des mecs et ça peut être un peu lourd.

Presque 80% ont fait l'expérience de harcèlement de la part des clients dont 59% au moins une fois par mois. Charlotte fait part d'un incident dont elle a été victime au cours d'une soirée à thème organisée par l'établissement:

« Il [*le client*] s'approche de moi et il me parle et moi j'essaie de faire mon travail. Et il me parle et il me pose toutes ces questions et il est plus âgé. Il avait plus de 50 ans. Et il me drague avec des « si j'avais 30 ans de moins. » Et les demandes que j'avais de sa part étaient du genre : « Je peux te sortir d'ici. Je peux t'offrir tout ce que tu veux. » Et moi je me dis : « Oh mon dieu ! ». Ils [*les clients*] sont très directs et ils n'ont pas peur de dire quoi que ce soit » (C. 2019).

Depuis le début de la crise sanitaire, on a aussi vu l'apparition d'une nouvelle forme de harcèlement sexuel (lié au port ou non du masque).

Encadré : Extrait d'entretien avec Ella, 2021.

Quelque part je me rappelle un soir il y avait une table qui voulait vraiment que j'enlève mon masque : c'est une interaction hyper bizarre ; c'est en mode ouais on a envie de voir ton visage et tout, enlève ton masque, enlève ton masque et ça m'a rendu un peu, genre, j'étais un peu mal à l'aise, quoi, parce que j'avais pas envie d'enlever mon masque et j'avais l'impression qu'ils étaient en train de m'objectifier qu'ils voulaient me voir et tout ça c'était un peu bizarre.

L'association One Fair Wage a publié un rapport alarmant sur ces nouveaux comportements (*Maskual Harassment Report*). Selon eux : « plus de 84 % des employé.e.s interrogé.e.s affirment se trouver, à chaque service, à moins d'un mètre de distance d'un client qui ne porte pas de masque. En effet, seuls 28 % des salarié.e.s ont expliqué que les consignes de sécurité dans leurs restaurants avaient été respectées ». Selon un sondage de OFW, 80% des employées affirment subir des commentaires salaces, des attouchements etc. de la part des clients (One Fair Wage 2020) et 59% ont constaté une forte augmentation des comportements violents liés au port ou à l'absence de port du masque (One Fair Wage 2020). Sarah comme Maya m'ont affirmé qu'elles recevaient quotidiennement des insultes et des menaces de mort si elles refusaient des clients qui ne portaient pas de masque ou si elles désiraient garder le leur.

Menaces proférées lorsque la serveuse demande au client de remettre son masque correctement. De plus, 59% des mères affirment se sentir réticentes à demander aux clients de porter un masque par crainte de ne pas recevoir un pourboire généreux. S'ajoute à cette exploitation le harcèlement sexuel lié au pourboire. Plus de 40% des femmes interrogées ont remarqué une intensification de la fréquence de « commentaires à caractère sexuel non désirés de la part des clients ». Dans le rapport de OFW, l'association a compilé les différentes phrases que les serveuses subissent ; commentaires allant de « Enlève ton masque que je sache combien te donner de pourboire » à « Enlève ton masque que j'enfonce ma langue dans ta gorge ». (One Fair Wage 2020). C'est ce que OFW a nommé le *Maskual Harassment* (expression composée *Mask* et de *Sexual* en référence au *Sexual Harassment*). Conscients de la vulnérabilité accrue de ces femmes, les clients transgressent les codes de bienséance habituellement respectés.

Résistance des corps.

À l'intérieur du restaurant, le corps des serveuses bouge sans arrêt pendant le service. Annie, 27 ans travaille dans le même établissement qu'Ella et le décrit comme un « *fast paced environment* » c'est-à-dire « un environnement au rythme effréné, où tout va vite » pour enchaîner en disant : « Tu cours partout surtout quand il y a beaucoup de monde. Mais j'aime bien courir partout donc je me suis dit que j'aime beaucoup être debout et bouger » (2021a).

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica sur l'activité physique demandée.

L.M: And lots of walking ?

Merica: Lots of walking I think somebody clocked they had for a podometer, and they walked nine miles, and the restaurant was small too, so this is a lot we were busy all the time yeah.

L.M: And no breaks

Merica : No breaks. You can't take a break now towards the end. I guess legally, they had to start organizing breaks but that wasn't the way before I left. But we didn't sit down because there was no time. And you also didn't wanna like sit while everyone else was working hard and you don't want to like take their money you know people will look at you weird.

Durant mes recherches préliminaires, j'avais lu des statistiques sur le taux d'alcoolisme chez les serveuse des années 50. Elle remarquait que l'abus d'alcool était très répandu chez celles-ci. Cependant, je pensais que ce problème était lié en partie à l'époque et qu'il n'existait plus aujourd'hui. Le terrain à New-York a balayé cette certitude et de nombreuses personnes avec lesquelles je me suis entretenue m'ont affirmé que l'alcool demeurait une réalité de leur quotidien, ce que corrobore les recherches à ce sujet (Bronson 2017; « Substance Use and Substance Use Disorder by Industry », s. d.). Ella me disait que l'un de ses *managers* était alcoolique et que cela avait créé des tensions au sein de l'équipe.

J'ai eu avec Davinda, une femme d'une trentaine d'année d'origine indienne, un échange à la fois drôle et révélateur quant à ce phénomène.

Encadré : Extrait d'entretien avec Davinda, 2021.

L.M: You talked about trauma bonding can you expand on that idea?

Davinda: Yeah so like I said at the library where like we were doing a small room but like 800 covers each night it's like really high stress house, it's like in such a stressful environment you learn like to rely on each other we had to like help each other out clearing your section fast enough or resetting so we very much had to like work as a team in the face of like sometimes where it felt like you were getting so behind and there were people like clearly getting upset. So in that respect it's like going through a common struggle together a little bit yeah but I think add about struggle homegrown given that's a restaurant bar inevitably we would end up drinking together which in and of itself is a communal experience.

L.M: So you would hang out together after.

Davinda: And during the shift

L.M: You would drink during your shift?

Davinda: I think it's a pretty common phenomenon as especially in more stressful place so yeah that obviously is a bonding experience as well, but we would always hang out after not always but often hang out after our shifts. not as much since the pandemic but I mean I'm still friends with them I just we don't see each other as often but definitely still close.

Et Dakota témoigne qu'avant certains services, ses collègues prennent des shots de vin pour pouvoir commencer leur travail, pour « se donner du courage » et « changer d'état d'esprit ». L'abus de substances est aussi utilisé pour rendre plus aisé le travail émotionnel.

Dans mon équipe, lors de mon expérience personnelle, l'alcool représentait au contraire une source de conflits. Mes collègues du midi, après leur service voulaient relâcher la pression. De fait, ils buvaient en début de soirée (les verres étant pour eux, le plus souvent, gratuits). Cependant, ils sortaient de huit heures de service, souvent le ventre vide et étaient très souvent ivres assez rapidement. Ils avaient des comportements déplacés qui, selon mes patrons donnaient une mauvaise image de la brasserie. Au bout de quelques mois, les « verres de fin de service » ont été interdits.

D'autres substances sont utilisées dans le monde de la restauration, entre autres la cocaïne. Nombre de serveuses aux États-Unis comme en France parlent de l'abus de cette drogue afin de pouvoir assurer leur travail. Dans l'établissement où je travaillais, la cocaïne était proscrite mais un incident m'a fait prendre conscience de l'ampleur de son utilisation. Un soir, je suis allée me moucher aux toilettes. Lorsque je suis sortie je me suis touché le nez et le premier réflexe de mon patron en me voyant a été de me dire : « Ah non, pas de ça chez nous ! » Devant mon incompréhension, il m'a expliqué qu'il avait été obligé de licencier deux employé.e.s pour consommation de cette substance pendant le service. Les substances comme l'alcool et la drogue font donc partie des « petit plus » pour que le corps « tienne le coup » pendant le service. Ces stupéfiants aident aussi à changer son apparence (avoir l'air plus enjouée) et à faire passer le temps plus rapidement. L'abus de substances peut donc avoir pour cause : « la pénibilité de l'activité et la tradition professionnelle à la consommation collective d'alcool » (Mette 2017). De fait, l'alcool peut également servir de « lubrifiant social » au sein des équipes. Mes collègues étaient offensés lorsque je refusais à la fin des services de partager un verre avec eux. Le refus peut exclure partiellement du groupe. Sylvain Pasquier explique dans son article dédié à la pensée de Goffman : « Le problème de la vie sociale est avant tout celui d'une organisation des apparences, et le fait brut de la visibilité peut bien apparaître à la fois comme contrainte et ressource » (Pasquier 2003).

Nous avons vu dans un premier temps, comment le corps est empêché par une série de contraintes. Nous avons considéré ce corps comme une contrainte.

Cependant, les réalités sont plus nuancées. La serveuse réussit à déployer une agentivité et à mettre à profit son corps par des jeux de manipulation et de résistance. Si elle se déplace dans le restaurant, si elle est en constant mouvement comme nous l'avons vu précédemment, de son côté, le client est dans une position assise, dans une situation inférieure puisqu'il est obligé de lever la tête pour avoir des échanges avec la serveuse. Elle le domine donc physiquement le temps du service. De plus, du fait de sa position assise et donc passive, il est statique, bouge peu. Il est en attente constante. C'est la serveuse qui lui dit où s'asseoir, vient prendre sa commande, le sert, etc. C'est par cette situation que le corps du client est à la merci de la serveuse. Elle peut développer une part de son agentivité car elle « mène la danse ». Le consommateur subit les événements. La plupart du temps il n'a aucun contrôle sur ce

qui se passe. Il ne connaît ni les mécanismes qui régissent le restaurant, ni les règles du jeu. C'est pour cette raison que l'exemple du client qui s'est permis d'aller chercher son plat a tant choqué (aussi bien le personnel que la clientèle), (chapitre 4). Il n'était pas à sa place : physiquement il n'était pas assis et symboliquement il est sorti de son rôle.

L'art d'avoir l'air d'être occupé.e est aussi une stratégie d'évitement qui peut s'avérer efficace mais qui peut entraîner des conséquences néfastes comme l'attribution des tâches à la fois inutiles (faire la poussière dans des endroits improbables), ou humiliantes (ramasser les mégots aux pieds des clients). Donner l'impression d'être active pour éviter des clients désagréables est une ruse pour économiser le corps.

Certaines femmes, lors de mes entretiens, m'ont confié qu'il y avait des clients à éviter « Clairement les mecs trop bourrés » (2021d). Lors de mon expérience, mon patron m'a dit plusieurs fois de ne pas m'approcher de certaines tables où les clients pouvaient être violents. Une stratégie d'évitement consiste par exemple à esquiver le contact visuel, ceci peut s'avérer utile pour plusieurs raisons : il m'est arrivé de contourner le regard d'un client afin de lui donner l'illusion que je ne l'avais pas vu car je n'avais pas de temps à lui consacrer. Éviter les regards m'a aussi servi à me prémunir face à des gens désagréables ou ayant des comportements déplacés. Durant mon enquête dans la brasserie parisienne, je me suis rendue compte qu'il n'était pas simplement agréable de bouger mais nécessaire. En effet, le supérieur n'aime pas voir ses employé.e.s statiques, à ne « rien faire ». Pendant un début de soirée j'ai pu faire les frais de ce manque d'activité. Au début du service, vers 17h30, la terrasse était vide et j'avais effectué mon travail (dresser les tables, les nettoyer, faire les sauces etc...). J'étais adossée au mur quand mon patron m'a dit : « Tiens puisque tu ne fais rien, va ramasser les mégots à Paris-Plage. » Je me suis donc retrouvée presque à quatre pattes devant les clients de Paris-Plage à ramasser à même le sol des mégots... Action quelque peu absurde puisqu'une heure plus tard les clients allaient venir et la terrasse serait rapidement tout aussi sale. Lorsque j'ai fini ce travail, l'un de mes collègues m'a dit : « Faut toujours que t'aies l'air de faire un truc ». Là encore, se rajoute à la nécessité de bouger un réel calcul d'intérêt : être en constante mobilité pour s'épargner du travail supplémentaire, pour faire passer le temps plus rapidement etc...

La stratégie d'évitement peut également être employée pour que le supérieur ne se rende pas compte que « l'on ne fait rien », que l'on se « repose ». Dans ces cas, les toilettes peuvent représenter un havre de paix. Ella m'a confié y aller pour avoir quelques minutes de pause. Enfin, la cuisine peut être un endroit à fuir. Davinda me confiait qu'elle tentait par tous les moyens d'éviter d'être confrontée aux « *bullies* » (tyrans) qui travaillaient en cuisine. Lors de mon expérience, mes collègues me prévenaient en début de service de l'ambiance dans ce lieu.

Lorsque j'ai commencé les entretiens en zoom avec des membres de l'association *ROC United*, je pensais rencontrer des femmes plutôt réservées, voire rétives, bien qu'elles sachent que je travaillais avec l'association. Je l'explique par les frontières symboliques (différents pays, statuts sociales), comme indiquait dans l'introduction de la thèse. Cependant, je me suis rapidement aperçue qu'une fois la gêne du premier contact passée, elles se sentaient à l'aise, leur corps changeaient. Leurs postures évoluaient passant d'une certaine distance à plus de proximité. Leurs regards n'étaient pas fuyants. Elles me regardaient dans les yeux et s'assuraient que je comprenne bien tout ce qu'elles me disaient. Ensuite, lorsqu'elles commençaient à me parler de leur métier en l'illustrant par des anecdotes, leurs corps investissaient l'espace, elles faisaient beaucoup de gestes amples pour illustrer leurs propos. J'ai mis cette confiance en partie sur le fait qu'elles étaient membres de *ROC* ce qui leur donnait une certaine assurance. Mais en novembre 2021, lorsque j'ai rencontré des femmes qui ne faisaient pas partie de l'association, le même phénomène s'est produit. Par exemple, Davinda (d'origine indienne) est une jeune femme à l'allure plutôt frêle que j'avais rencontrée lors d'un volontariat à une soupe populaire. Lors de nos premiers échanges là-bas, elle semblait réservée et peu sûre d'elle. Elle a accepté de me parler de son expérience comme serveuse (elle était désormais barmaid). Nous nous sommes rencontrées dans un café à proximité de son appartement. Lorsqu'elle s'est mise à me décrire son expérience dans l'industrie de la restauration, son corps a changé. Sa posture n'était plus la même qu'à la soupe populaire. Elle avait l'air confiante, elle ne cherchait plus ses mots. Elle avait le buste en avant, les épaules ouvertes, elle se tenait droite. Lorsqu'elle m'expliquait des moments difficiles, elle avait des réactions de souffrance (la voix qui se serre, les yeux qui brillent), mais son corps restait droit et ferme.

Cela peut avoir plusieurs explications. La première, lors des entretiens en zoom, étant qu'elles se trouvaient à leurs domiciles (un lieu sûr). Puis, lors de nos rencontres à New-York, je me pliais au lieu où elles souhaitaient me rencontrer (leur appartement, un café près de chez elles ou à proximité de leur lieu de travail...) Je ne leur suggérais jamais de rendez-vous dans l'établissement où elles travaillaient pour ne pas les mettre dans l'embarras. De plus, je commençais l'entretien en plaisantant et en leur expliquant le but de ma recherche.

Cependant, mon hypothèse est que le corps de ces femmes est confronté à des situations difficiles dans leur travail sans toutefois être écrasé par ce contexte : elles s'y frottent, s'y confrontent et s'endurcissent. Elles sont dans une prise de risque constante pour leur personne. Mais elles ne refusent pas cette confrontation, elles apprennent à utiliser ce corps comme une arme. De fait, lorsqu'elles se mettent à me parler de leur quotidien et qu'elles se replongent dans leurs souvenirs, leur comportement redevient défensif. Elles sont de retour « dans les tranchées » (Paules, 1991) et leurs postures se mettent au diapason de cette situation. Ce corps est à la fois objet de souffrance mais aussi de libération. Elles apprennent à l'investir, à s'en servir comme une arme de défense. Ici, le champ lexical de la guerre est aussi mobilisé par les serveuses ce qui est révélateur d'une constante appréhension mais aussi de combativité.

Ces femmes sont donc amenées à devoir utiliser leurs corps afin de pouvoir se défendre notamment face à des clients insistants. Une serveuse me disait qu'elle avait été témoin d'une de ses collègues qui, devant un consommateur qui essayait de lui attraper le bras, a saisi le sien en réponse.

Les serveuses prennent vite conscience que leur corps est aussi leur outil de travail, qu'il a une valeur et qu'elles peuvent/savent l'utiliser. Il n'est alors plus une contrainte mais une aide. Leur visage ne les trahit plus mais devient alors un instrument dont elles se servent pour répondre à leurs besoins (salaire, avantages). Charlotte, ancienne danseuse classique, est très grande et plutôt mince. Elle me racontait une anecdote où son patron refusait qu'elle soulève une table car elle était une fille et que c'était les garçons qui devaient s'occuper de ça. Devant ce commentaire, elle avait répondu à son patron:

« Non, non c'est vrai, j'ai pas spécialement envie de déplacer cette table, mais j'ai des trucs à faire et j'ai de la force donc je peux la porter toute seule. Je ne vais pas attendre que les garçons viennent m'aider » (C. 2019).

Cette mise à disposition de son corps lui permet de gagner en temps et en autonomie. Cet exemple permet de voir que Charlotte a conscience et a confiance dans ses aptitudes physiques et qu'elle sait en tirer profit quand cela l'arrange. A d'autres moments elle aurait peut-être choisi l'inverse pour économiser son dos. Dakota assimile ses pas, au sein du restaurant, à des pas de danse : « J'ai étudié la danse à l'université et les choses que j'ai apprises pendant ce programme s'appliquent au service ».

Encadré : Extrait d'entretien de Dakota sur la danse, 2021.

Dakota: (...) And I think I was so like nervous and stressed to be starting doing actual serving that and I didn't wanna mess it up and I kind of like didn't want anyone to ask me any questions she gave me this really funny Lynn allergy and she was like right now your legs moving you're like moving like really ground like in a Martha Graham (*danseuse et chorégraphe américaine*) way. And she's like you need to like to be more balanced and like be up and like have your eyes out and your ears open and like present in a different way which I thought was really cool and funny that she even was able to come up with that. And I was like "OK".

En m'expliquant cela, elle mime une sorte de valse entre des tables invisibles. Ce corps qui, on l'a vu précédemment, peuvent représenter un obstacle peuvent aussi constituer un atout. Dakota m'expliquait son plaisir d'avoir l'impression de voler entre les tables. Sentiment qu'on peut ressentir au travail lorsque le service se passe de manière fluide. Il m'est arrivé de remarquer que lorsque je me déplaçais, je comptais la mesure comme lors d'une chorégraphie. Ici, le corps est virtuose, il est ramené à une technique de déplacement à acquérir et à la figure de l'artiste. Certaines de mes informatrices ont eu une expérience de théâtre, de danse... Plusieurs d'entre elles racontent que l'art (entendu comme le savoir-faire professionnel) a été un moyen de s'émanciper de la relation de pouvoir entre elles et leur environnement. Des compétences particulières liées à leur art les aident aussi durant le service. Dans

l'extrait qui suit on peut voir que Dakota, qui est danseuse, a appris pendant sa carrière à prioriser les choses et sait jongler avec différentes situations d'urgence.

« Quelles compétences particulières en tant qu'artiste pensez-vous avoir lorsque vous êtes en service ?

Dakota : « La première qui me vient à l'esprit c'est le fait de prioriser et de visualiser les choses à faire et de garder les choses en tête même si les priorités changent tout le temps. On a constamment des "Hey, est ce que je peux avoir ça ? Est-ce que vous pouvez me resservir ? Est-ce que vous pouvez rajouter ça dans mon plat ? Hey mon plat n'est jamais arrivé". Et les choses sont tout le temps en mouvement (...) Là tu changes tes priorités mais tu n'oublies pas qu'une table à besoin d'être resservie et que les stocks ont besoin d'être remplis. Il faut apprendre à gérer ça. »

Cet extrait montre que les réalités évoluent constamment. Et le corps doit s'adapter à ces changements. De fait, Dakota décrit deux types de compétences : le changement de mouvement du corps (passage de mouvements répétitifs à des mouvements plus fluides) et la capacité à prioriser et à ne pas oublier les différentes actions.

Encadré : Extrait d'entretien avec Dakota, 2021.

L.M: Thank you, you've said some amazing things I have to say um what particular skills as an artist do you think you had during waitressing?

Dakota: Yeah uh the first one that comes to mind is prioritizing and so I sort of see this like list that I just keep in mind and it's constantly shifting because you're constantly getting "hey can I get this", "when I get a refill", "can I only wanna add on that thing" , "Oh my food didn't come" and so... Then it's like shifting and changing as like if someone just needs to ask you for I don't even know... What would be less important? But then they are ready for the bill but someone else is like "This is not what I ordered" or "this has an allergen on it or something I can't have" you're like "OK" and immediately shifting and changing but don't forget that. "OK I need to refill their glass or their water" or if you can like stack someone and be like "Can you back me up right here? They need wine they need water" or "I have this problem I need to go fix it with the kitchen". So learning how to do that I think that would stem from a like being an artist.

Durant mon expérience, je savais que la priorité était l'accueil et le service des clients. Mais, pendant que je plaçais et prenais la commande je n'oubliais pas que je devais terminer de monter les tables et couper le pain (qui étaient les autres tâches que je devais accomplir). De fait, mon corps passait d'un mouvement répétitif (couper le pain) à un mouvement plus fluide (l'accueil des clients). Ce double mouvement produit des changements de rythme.

La serveuse fait appel à ses cinq sens afin de gagner en agencivité. La manager de Dakota avait terminé ses conseils en lui disant : « Il faut que tu aies toujours tes yeux et tes oreilles ouverts et présents de différentes façons ». Pendant le service, le regard, le toucher, l'ouïe et la voix sont mobilisés. Ces différents sens permettent de pouvoir rapidement analyser un contexte afin de déployer son pouvoir d'action et de tirer profit d'une situation.

L'utilisation de leur voix peut aussi leur servir en étant en opposition aux représentations communes de docilité et de silence. Mes interlocutrices, quand elles abordaient leur travail, utilisaient en grande partie l'argot. On peut remarquer dans les extraits d'entretiens au fil de la thèse l'emploi de nombreux jurons ainsi que des expressions populaires. Lors de mes observations dans les *diners* de New-York, j'ai constaté que, loin de la représentation de la serveuse douce et polie, la majorité de ces femmes parlaient de manière triviale et forte, n'hésitant pas à dire leur mécontentement. Faire entendre sa voix est la façon la plus répandue de s'affirmer, comme nous le verrons plus loin. Des nombreux exemples montrent cette capacité à signifier à leur patron ou leurs clients ce qui ne leur convient pas. Ce mécontentement peut être dit de manière plus ou moins subtile.

Le restaurant est un endroit « *noisy* » (bruyant) : fond musical, clients parlant entre eux, chefs criant que les plats sont prêts. Les employé.e.s doivent compartimenter ces bruits afin de retenir ceux qui les concernent (un plat prêt, une table à servir etc.) Différence doit être faite entre le « *noise* » (le bruit de fond) et les différents *sounds* – (les bruits comme la sonnerie de la cuisine ou les consignes de son patron). De plus, l'ouïe sert aussi à récolter des informations sur sa table qui seront potentiellement utilisées pour créer du lien avec pour objectif l'obtenir d'un pourboire plus important. L'ouïe aide à mettre en place des ruses, des astuces afin d'avoir la sympathie des clients.

Nous l'avons vu plus tôt, le *diner* américain a facilité l'entrée de ces femmes dans le monde de la restauration. Celui-ci, avec son intérieur en tout point semblable à un foyer des années 50 est un exemple extrême de décor théâtral, cependant le restaurant plus généralement peut être considéré comme un espace de jeu permettant à la serveuse de rentrer dans son rôle et de s'y tenir. Studs Terkel a étudié la population qui travaille aux États Unis dans un ouvrage, de 1974, intitulé *Working : People Talk about What They Do All Day and How They Feel about What They Do*. Terkel s'intéresse au sens qu'a le travail pour différentes personnes, partant du postulat que, bien que difficile, ce travail donne tout de même un sens à la vie. Dans ce cadre, il a questionné une serveuse, qui se nomme Dolores Dante, sur son métier. Celle-ci, affirme au cours de l'interview : « La soirée est finie, tu as joué ton rôle. Le rideau se baisse » (Terkel 2004). Ou plus loin elle explique « qu'elle est sur scène » (Terkel 2004) durant son service. Elle oscille entre l'idée de jouer son rôle et une prise de distance nécessaire. C'est-à-dire qu'elle joue en essayant de ne pas se faire prendre au jeu. Elle est en tension entre l'idée de vouloir se donner, comme une actrice se donne sur scène et le besoin de se protéger.

Il y a théâtralisation du métier. Autre exemple, beaucoup plus actuel, il y a quelques années a été monté à Broadway une comédie musicale intitulée « *Waitress*¹⁶ ». Durant le spectacle, on pouvait voir les actrices (qui jouaient les serveuses) chaussées de rollers zigzaguant et dansant entre les tables. Le potentiel artistique du métier a été décelé et mis en scène, au sens littéral. La spatialisation du restaurant révèle à la fois une volonté de créer une barrière, une frontière entre « l'actrice » et son « public », mais également, de placer la serveuse dans une forme d'inégalité face au client. En effet, la séparation entre elle et le client est souvent claire et définie. Par exemple, les lieux dédiés à ce qui mettrait sur un pied d'égalité les employé.e.s et les consommateurs (les toilettes) sont séparés. Les serveuses n'étant pas censées être perçues par les consommateurs comme leurs égaux. On revient sur l'invisibilisation des fonctions physiologiques. Bien qu'en général il y a des formes de séparations entre le professionnel et le client (il n'est pas d'usage d'utiliser les toilettes dans une banque ou dans des commerces), la plupart du temps, ces séparations sont à l'avantage du professionnel (il a son quant à soi ou son refuge, comme l'exemple d'Ella qui s'y cache pour prendre une pause). Il peut disposer d'un endroit auquel le client, le non initié, n'a

¹⁶ Comédie musicale de Jessie Nelson, 2021.

pas d'accès. Ici, c'est la proximité avec la domesticité qui retourne la situation en présupposant un rapport inégalitaire. La porosité entre la servante et la domestique (étudié au chapitre précédent) permet ce rapport déséquilibré. Comme les servantes au XIXe siècle, leurs entrées et leurs sorties se font hors du regard des clients comme l'affirme Paules :

« Les servants se devaient d'entrer et de sortir par les portes de derrière et étaient condamnés à travailler et à vivre dans des quartiers isolés. De la même manière, dans les restaurants, on peut exiger des employés d'entrer par les portes de derrière » (Paules 1991).

C'est là que l'assimilation aux domestiques se déploie. Cette porosité entre la serveuse et la domestique a été étudiée plus en détail précédemment. Goffman dans *Mise en scène de la vie quotidienne* confirme cette idée :

« Corrélativement, les personnes socialement majeures entrent par devant, alors que les personnes socialement mineures—les domestiques, les livreurs, et les enfants – entrent le plus souvent par derrière ». (Goffman 1973a)

Il existe le même phénomène au théâtre où comédiens et comédiennes n'entrent pas par la même porte que les spectateurs mais par « l'entrée des artistes ». Le corps représente alors un outil de performance (art) et une protection (faire barrage à l'environnement). Le restaurant est un terrain où règne la domination du consommateur et la serveuse joue ou tend à jouer sur les deux tableaux (celui de la résistance dans un contexte de domination). Ce corps mis en scène l'aide également à se dissocier du travail puisqu'elle pense que ce n'est pas leur réelle personnalité mais un personnage créé (notion de acting) qui évolue. Le corps est alors une arme, un outil de détournement et d'évitement. L'ambivalence du mot « parade » se retrouve dans ces deux fonctions du corps : le corps comme moyen de mettre en place une « parade amoureuse » (feinte ou non) et le corps comme outil de parade, d'évitement. La serveuse-actrice joue son rôle devant un « public », bien évidemment la clientèle, mais aussi devant son patron et ses collègues. Face à son supérieur c'est pour être « bien vue », mais aussi pour ne pas recevoir de travail supplémentaire s'il la considère comme inactive, qu'elle joue la comédie. Enfin, elle joue un rôle devant ses collègues, pour des raisons qui peuvent être liées à une forme de compétition ou au contraire de solidarité et de connivence. Par exemple, une serveuse peut « sur jouer » ce rôle afin d'amuser ses collègues et se moquer d'un client exigeant, à New York j'ai pu constater

de ce phénomène. Dans un *diner* de Williamsburg (quartier en pleine gentrification), des clients, apparemment « bobos », ne cessaient de faire revenir la serveuse affectée à leur section pour lui demander des précisions sur le menu. À noter que dans un *diner* les plats sont toujours les mêmes, sans surprise aucune. À sa troisième venue à leur table elle se mit à parler et à agir avec une déférence appuyée. Elle leur disait des choses comme : « Mais bien sûr mon bon monsieur, tout à fait mon bon monsieur ». Les deux clients ne s'aperçurent de rien, mais la personne qui tenait la caisse éclata de rire. Presque aucun changement ne transparaît, la « façade » reste la même pour les personnes non-initiées. La serveuse est toujours dans une représentation. Elle entre dans la peau de plusieurs personnages selon ses besoins. Elle ne subit pas son corps et son visage mais les utilise à son avantage :

« Je suis oh là là je suis vraiment désolée, je n'ai pas encore retenu le menu. » » (2022a).

Jouer les candides peut aussi être une arme de défense. Par exemple, pour une jeune femme jouer le rôle d'une « petite chose fragile » afin de se sortir d'une mauvaise situation. L'expression « Play dumb » (*faire l'innocent.e*) peut être ici mobilisée. La serveuse joue sur l'image que le client a d'elle afin de le manipuler.

Il y a un plaisir de la théâtralisation dans cette profession. Au cours d'un entretien avec Juanita, le terme de « *perform* », « être en représentation », « jouer la comédie » est revenu six fois et jamais de façon négative. Elle me confiait qu'elle aimait cet aspect de son métier.

« Jouer la comédie pour moi c'était vraiment magique à chaque fois » ou plus loin elle compare l'industrie de la musique avec le travail de serveuse : « Je suis productrice de musique et chaque jour (où elle était serveuse) je me sentais comme si j'allais monter sur scène, comme si j'avais un spectacle. Du coup, j'avais pas l'impression d'être au travail. C'était pas lourd, ni épuisant. » (Juanita 2021).

Dans une moindre mesure, Ella explique qu'elle change de rôle pendant le service mais que ce changement lui procure un certain plaisir :

« Je suis un caméléon je veux dire c'est une mise en scène énorme je veux dire le fait d'être serveuse pour moi c'est jouer un rôle (...) Ma mère et ma sœur sont venues dîner au restaurant et ma mère m'a dit « mais ta voix change quand t'es en service ta voix change complètement ». Ma mère m'a dit que j'avais un accent new-yorkais je pense que c'est pas du tout vrai mais je pense que c'est vrai que j'ai une

voix de service quoi je suis là « Hi how is it going ? » (*D'une manière enjouée*) J'ai une voix beaucoup plus ... je sais pas... Je pense que oui je change complètement mais c'est une représentation et d'une certaine façon moi ça me plaît » (Ella 2021).

Le même phénomène apparaît chez Juanita :

« J'aimais bien jouer le rôle de la serveuse, entrer dedans et y croire. Ça peut rendre ta journée meilleure et aussi celle des clients » (Juanita 2021).

C'est durant son *training* (période pouvant durer de quelques heures à une journée au cours de laquelle une serveuse plus initiée montre le travail à une nouvelle. Cette période fait office de formation) que la serveuse apprend les attitudes à adopter avec le client :

« Mais c'était assez drôle pour moi d'observer comment chaque serveuse avait ces petites expressions qu'elle utilisait à chaque fois ou genre des gestes qu'elle faisait à chaque fois. C'était un peu apprendre les mimiques et puis après les interpréter à ma façon (Ella 2021) ».

Nombre de mes interlocutrices aspiraient à devenir artiste ou l'étaient déjà (ce travail n'étant qu'une source de revenus). Elles m'ont dit que leur activité d'artiste les aidait dans leur métier de service. Ella compare le plaisir à jouer la comédie pendant son service à celui ressenti lorsqu'elle était plus jeune et qu'elle faisait du théâtre. Ces femmes ont donc une certaine liberté quant à l'image qu'elles renvoient à leur environnement. Elles jouent avec leurs apparences et ont donc une certaine « marge de manœuvre », une distanciation.

L'expression américaine « I've got your back » que j'ai souvent entendu entre collègues dans les « *diners* » de New York est parlante. Elle signifie « j'assure tes arrières », littéralement « je tiens ton dos ». Entre collègues l'idée de soutenir renvoie au corps. La danse influence aussi la façon qu'à Dakota de considérer son milieu de travail puisqu'elle compare les clients à un public différent chaque soir et me fait part de son impression de faire un show durant son service. Puis, elle compare ses collègues à des partenaires de danse :

« Être artiste dans le monde de la danse c'est aussi être capable de bien communiquer, d'être vulnérable et de penser que les autres vont te venir en aide, te soutenir, surtout si tu donnes en retour. On travaille beaucoup sur ça dans le monde de la danse » (Dakota 2022).

« Peut-être faut-il voir dans la façon de composer son visage et sa voix la question centrale de la discipline dramaturgique. » (Goffman 1973b). L'idée de masque, que l'on trouve dans la citation précédente, leur permet de s'extraire de cette domination totale et d'échafauder des stratégies de défense. C'est ce qu'il nomme le travail de « figuration ». Cette idée de « faire bonne figure » est comprise dans « le masque ». Ce masque est associé au fait de jouer un personnage. La « persona » étant le masque chacun porte afin de vivre en société. La persona donne une triple possibilité de jeu décrite par Elodie Chazalon : « apparaître sous tel ou tel jour », « se cacher derrière tel ou tel masque », « se construire un visage et un comportement pour s'en faire un rempart » (Chazalon 2019). C'est ce qu'il se passe dans le cas de la serveuse. Ce masque (théâtral) permet la non-implication émotionnelle donc la distanciation vis-à-vis de la clientèle et aussi des employeurs.

En conservant la métaphore du théâtre, le masque de la serveuse entraîne une indifférenciation entre les clients qui par ce procédé deviennent une masse floue, la clientèle. Il n'a alors plus d'interaction avec la personne de la serveuse, seulement avec le personnage.

Et cette clientèle peut être perçue comme le public d'une représentation. Pour divertir ses clients, Dakota utilise l'expression *entertain them* (les divertir). Le mot divertir est revenu de nombreuses fois au cours des entretiens. Juanita considère ses consommateurs comme des invités (*guest*). La serveuse se trouve constamment dans la nécessité de naviguer entre le fait de louvoyer en jouant son rôle tout en sachant rester sur ses gardes, se protéger, voire se défendre. Goffman affirmait : « En effet, un acteur peut toujours transmettre intentionnellement de fausses informations au moyen de ces deux types de communication ; le premier impliquant la tromperie, le second la simulation » (Goffman 1973b) d'où une distinction entre une sincérité feinte et une sincérité réelle (Arlie Russell Hochschild 2003).

« Je pense que c'est aussi une sorte de défense de me dire que je suis pas moi-même que je joue un rôle et du coup ce qui m'arrive et quand il m'arrive d'être pas bien c'est que ça arrive à cette version là c'est une façon de dissocier la réalité des choses qui m'arrivent donc c'est pas moi c'est Ella en tant que serveuse » (Ella 2021).

Dans le cadre de son travail, Ella devient « Ella la serveuse ». Son personnage lui permet de ne pas s'impliquer émotionnellement dans les échanges. Si étymologiquement, le personnage est celui qui porte un masque, cela implique que la

personne s'efface derrière l'acteur. Quand Ella joue à la serveuse elle n'est pas Ella dans la vie quotidienne, de fait ce qui arrive à « Ella-serveuse » est censé être séparé de ce qui arrive à « Ella-dans-le-privé ». Une distinction apparaît entre le « moi sur scène » et le « moi véritable » (Arlie Russell Hochschild 2003). Hochschild parle de ce phénomène et affirme :

« S'éloigner de certains aspects de son « moi » est, d'une certaine manière, un moyen de défense. Au travail, accepter la division entre le « véritable moi » et le « moi » qui porte l'uniforme de la compagnie est souvent un moyen d'éviter le stress : c'est une sage décision qui permet de ne pas se mettre en danger » (Arlie Russell Hochschild 2003).

Dans le même ordre d'idée, Dakota parle « se mettre dans la peau de son personnage ». Le plaisir du jeu se retrouve dans son témoignage : elle réussit à maintenir une frontière entre son travail et sa vie privée. Dans son cas, le restaurant lui permet même de se détacher de son quotidien.

« Laisser tomber ce qui se passe en dehors d'ici [*du restaurant*] et je sais que je n'arrête pas de le répéter mais c'est vraiment rentrer dans le personnage, croire au personnage, s'engager dans le personnage. Moi ça m'aide parce que t'es juste content de rendre service et ça peut être très fun. Moi genre je peux vraiment rentrer beaucoup dans la peau de mon personnage » (Dakota 2022).

La serveuse joue alors de ses attributs « féminins » en lien avec ses différents rôles pour obtenir certains avantages auprès de son public ; tout comme l'hôtesse de l'air, elle « utilise une qualité « féminine » à des fins personnelles » (Arlie Russell Hochschild 2003). Les « fins personnelles » dans le cas qui nous occupe, étant bien souvent l'obtention d'un pourboire important.

Dans le monde de la restauration et des services plus généralement, on attend des employé.e.s qu'ils soient chaleureux ce qui se traduit par un sourire. Cependant, celui-ci recouvre plusieurs réalités.

Elaine Hall, sociologue américaine, dans un article consacré aux serveuses, affirme :

« En tant que « fournisseurs » subordonnés de service, on attend des serveurs et des serveuses qu'ils montrent de la déférence, plus particulièrement qu'ils sourient afin de montrer qu'ils prennent plaisir à servir » (Hall 1993).

Sourire qui peut être réel comme il peut être simulé, mais il est attendu.

« On attendait de toi que tu souries, que tu engages la conversation. Je veux dire on attendait de toi que tu sois tout le temps agréable peu importe si la personne [*le client*] te traitait comme de la merde » (2022a)

Dans le même ordre d'idée, lors de mon premier emploi à Paris mon patron m'avait dit : « Tu aurais plus de pourboire si tu souriais plus ».

En effet, si on sourit davantage, on a plus de chance de trouver du travail, de gagner des pourboires et, de fait, les programmes de formations insistent sur la nécessité de sourire. Lors de mon terrain à New York, j'ai pu remarquer que le sourire passait avant les compétences, les restaurants recherchent en priorité des gens souriants « smiling people ». Hochschild parle du besoin d'être « sympathique » chez les hôtesse de l'air. Charlotte raconte les comportements qu'elle a dû subir de la part de clients d'un club de vacances près de Boston dans le Massachusetts :

« Les clients me disaient des choses assez standard : « Vous seriez plus jolie si vous souriez plus. » Comme nous étions en short c'était : « Vous avez des jambes incroyables ». Celle-là je l'avais tout le temps parce que j'ai de grandes jambes. C'était beaucoup de commentaires sur l'apparence et c'était lors d'évènements qui arrivaient une fois par semaine (C. 2019) ».

Lors de mon expérience, je devais sourire en permanence. C'était pour mon patron l'un des aspects essentiels du travail. Avant mon service je m'entraînais à sourire pour qu'il soit le moins faux possible. Sourire devenait difficile lorsque j'étais fatiguée, que j'avais mal aux jambes et au dos. Je devais continuer à paraître heureuse jusqu'à la fermeture. Un soir, un client m'a vu juste après le service alors que je m'apprêtais à partir. Il m'a dit : « Vous aviez l'air plus heureuse tout à l'heure ».

Une serveuse disait : « Mais à la fin d'une journée de travail je ne souris plus à personne, c'était trop fatigant toute la journée ».

Hochschild parle du sourire de l'hôtesse de l'air et questionne cette idée d'authenticité. Lors des séminaires de recrutement, les formateurs disaient à leurs étudiantes « Souriez comme si vous étiez vraiment heureuse » (Arlie Russell Hochschild 2003). À travers l'utilisation de l'adverbe « vraiment », on peut déceler le décalage entre le réel sentiment des hôtesse et le résultat sur leurs lèvres. Il se crée un décalage, un conflit entre l'apparence et l'authenticité derrière cette apparence.

Le sourire peut couvrir ce que ces femmes ressentent réellement. C'est toute la problématique autour des questions de « sonner juste » ou « sonner faux ». La fin de mes services, je savais que mon rire « sonnait faux », qu'il paraissait forcé et les clients s'en rendaient compte. L'un deux, un soir où le service avait été difficile m'a fait la réflexion : « Ça se voit que t'es pas bien, même si tu souris ».

Delpierre et Alsheltawy parlent ici des femmes de chambre mais la même réalité s'applique aux serveuses.

« Sourire ne se réduit pas à faire plaisir aux patron-ne-s et à faire preuve de docilité, c'est en outre un moyen de les mettre à distance et de protéger leur vie privée. Sourire, c'est donc à la fois se plier à l'ethos servile que veulent voir les dominant-e-s et poser des limites à leur intrusion ». (Delpierre, Alsheltawy ; 2021)

Dans un exemple précédent, on a vu qu'une serveuse à qui on a demandé de manière répétitive ce que le restaurant servait, répétait : « Mais oui mon bon monsieur » avec un sourire affiché. De fait, la résistance peut aussi passer par des attitudes subtiles, presque invisibles. Ce trop-plein d'attention permet à la serveuse de *tenir son rang* tout en ne se résignant pas au silence. Elle marque sa désapprobation avec une forme d'ironie, comme nous l'avons vu plus tôt. Elle met le doigt sur le comportement répréhensible du client en lui montrant à travers un miroir grossissant la conduite qu'il devrait, en partie, adopter avec elle. Le consommateur qui au début ne comprenait pas s'en est trouvé désarmé lorsqu'il s'en est rendu compte. Tout comme, lors de mon expérience, le client qui me disait que j'avais l'air plus heureuse pendant mon service. Je me suis tournée vers lui, affichant un sourire forcé et en lui répondant :

« Vraiment ? ». Il a alors compris le sarcasme derrière ma réponse et est parti quelque peu déboussolé ».

Ce sourire peut avoir aussi pour but de ne pas s'engager dans une conversation. Certains consommateurs tentent parfois de désarçonner la serveuse en faisant des commentaires dans le but de choquer. Cela m'est arrivé à plusieurs reprises. Le choix du sourire peut être considéré comme un « refus d'obstacles », tout en faisant comprendre que je comprenais ce qu'il attendait de moi, (entrer en discussion avec lui) mais que je m'y refusais.

Enfin, le sourire peut avoir pour objectif de « dépersonnaliser » (Arlie Russell Hochschild 2003) en prenant ostensiblement de la distance et montrer ainsi que la situation n'atteint pas celle qui le sert.

Cependant, ces stratégies (du sarcasme comme du détachement) ne sont pas sans inconvénient, notamment aux États-Unis, du fait de la place centrale du pourboire (voir chapitre précédent), la serveuse dépendant de la sympathie du client à son égard. De fait, s'il apparaît clairement qu'elle se moque de lui ou qu'elle ne le considère pas, il peut se venger en lui laissant un pourboire très faible ou pas de pourboire du tout. Le sarcasme et le détachement du sourire restent des armes à double tranchant. La frontière est parfois ténue et perméable entre le « moi privé » et le « moi public » et parfois la frontière « vie professionnelle » « vie privée » devient poreuse.

« Celles qui ne veulent pas se contenter de sourire face à une mauvaise blague sexiste, qui ne veulent pas se taire devant une humiliation (...), qui préfèrent hausser le ton devant celui ou celle qui les domine, celles qui répliquent avec rage (...) celles qui dénoncent haut et fort » (Galabru 2022).

Encadré : Extrait d'entretien avec Merica à propos de l'environnement sexiste du restaurant.

L.M: And would you feel like the restaurant industry is a sexist industry like in general?

Merica: Yeah absolutely

L.M: Can you expand on that?

Merica: I think that in you most of the kitchens and most of the restaurants are men most of the managers are probably men yeah. I mean I definitely heard like yeah... I heard all kinds of things I've been called all kinds of names I think it's totally sexist I think it's changing but yeah, I do.

Cependant, face aux différentes formes d'exploitations, la serveuse parfois sort de son rôle (*break character*), de son personnage. A travers ses réactions authentiques, elle fait comprendre de manière explicite que les agissements de son environnement lui déplaisent. Dans ces cas-là, elle désigne les comportements qu'elle juge inappropriés, elle tombe alors le masque et révèle son véritable visage. Les exemples d'éclats de rage ne manquent pas : elle peut dans un accès de colère devenir violente (jeter un verre d'eau à la figure du client).

Encadré : *Extrait de l'entretien avec Merica sur sa réaction si un client ne lui donnait pas de pourboire.*

L.M: How would you react like if a customer like didn't tip you?

Merica: You would want to follow them out which happened sometimes to be like "Was the service bad" like you want or like you like "I think you forgot one thing" like so you wanna to follow him out and be like "What the fuck?!" or like "Just gonna come in here and I'm gonna do all this work for you and you're not gonna pay me I'm gonna destroy you"!

Note : La violence qui se dégage de ses propos et proportionnelle à la violence symbolique ressentie par la serveuse de ne pas recevoir de pourboire.

Une serveuse m'a raconté une anecdote qui concernait une ancienne collègue. Celle-ci portait un tablier et un client trouvait drôle de le lui détacher. A la troisième fois, alors qu'elle tenait un plateau rempli de bière elle a fait tomber l'intégralité des boissons sur lui. Dans cet exemple, elle « met les pieds dans le plat », elle « perd la face » et le contrôle de la situation lui échappe en partie. Elle réagit sur le coup de la colère. Greta Foff Paules décrivait les serveuses qui quittaient le restaurant bruyamment et de manière dramatique. Elles « claquaient la porte », jetaient leurs tabliers, « throwing [their] apron » (Paules 1991). Symboliquement, elles se débarrassaient violemment de leur costume (uniforme mentionné plus haut) et dans le même mouvement de leur rôle. Cependant, ces réactions authentiques ne se traduisent pas toujours par de la colère ou de l'énervement. J'ai été témoin dans un restaurant à New York d'un fou rire d'une serveuse devant les demandes de son client. Celui-ci lui donnait des ordres contradictoires depuis son arrivée. Au bout d'un moment, elle n'a plus pu se contenir et a éclaté de rire devant le consommateur médusé. Elle est sortie de son rôle (de déférence et de service) et cela a eu pour conséquence d'éloigner le client de son rôle propre (de supériorité et de pouvoir). Lorsqu'elle s'est mise à rire, il a pris conscience (par un partiel effet de miroir) de l'absurdité de ses demandes et s'est excusé. La colère, comme le rire peuvent être des formes de résistance : arrêter les faux semblants et mettre l'autre face à un égal et non plus à un corps en représentation. Ces instants sont des moments de rupture avec le jeu. Cette anecdote trouve une fin heureuse (ce qui n'est pas toujours le cas) mais la serveuse prend un risque en

« montrant son véritable visage ». La connivence avec le client lui assurant un revenu à travers les pourboires.

Mais parfois, la colère peut laisser place à la lassitude, la serveuse n'a plus de « poker face » (visage impassible). Elle se désinvestit de son rôle, elle ne joue plus la comédie et n'a plus de réaction. Elle est comme un robot, qui avance de manière mécanique au sein de l'établissement. Elle n'a plus ni affection, ni désaffection pour les événements qui s'y déroulent.

Ce chapitre développe les réalités et les paradoxes qui entourent le corps de la serveuse. Bien que carcan qui les enferme et les entrave, leur corps peut aussi s'avérer être un atout pour les serveuses. Malgré tout, leur corps est source d'angoisse et d'incertitude (usure du corps). Incertitude qui a été exacerbée à partir de la crise sanitaire. La conclusion va expliciter les liens complexes qui unissent client et serveuse dans une perspective de *care*. Liens qui ont été remis en question avec la Covid, avec une exode massive des employé.e.s de la restauration. Pour conclure, je prendrai l'exemple du vaccin comme révélateur des incertitudes et de la défiance des populations (notamment noires américaines) envers le gouvernement américain.

Conclusion. La serveuse et la notion de soin : entre don de soi et perte de lien.

Le *care* est appréhendé dans cette partie sous le prisme des transformations de la société américaine : les effets sur la relation client/serveuse. L'incertitude, omniprésente dans le quotidien des serveuses et dans le fonctionnement de l'industrie de la restauration, s'est exacerbée dès le début de la pandémie.

Dans cette conclusion, j'é mets l'hypothèse que la relation (relative) de *care* entre la serveuse et le client a partiellement disparu durant cette période.

La disparition forcée de ce lien, puis la distanciation du contact (mesures de sécurité, gestes barrière, port du masque) a mis en lumière la relation de *care* comme pierre angulaire du monde de la restauration. Relation aussi primordiale pour le client que pour la serveuse bien que complexe et inégale. Ce sont les différentes strates et les paradoxes qui en découlent qui nous intéresseront dans cette conclusion.

La serveuse apporte de la nourriture et des boissons à des clients, mais nous avons vu, au cours de cette enquête, que son travail va bien plus loin. Elle n'est pas qu'un moyen entre la commande et la réception de la nourriture. Elle participe à un travail de *care* du fait de sa relation unique avec ses clients. Au cours de cette thèse nous sommes attachés à décrire les différentes relations qu'elle entretenait avec son environnement (ses collègues, ainsi que ses patrons). Nous allons maintenant nous concentrer spécifiquement sur la relation unique qu'elle construit avec les clients du restaurant et comment ce travail peut être assimilé à du travail de *care*. Je fais l'hypothèse ici que la serveuse est l'une des figures majeures de ce travail si particulier, mais qu'elle a peu été étudiée comme telle, alors qu'elle partage avec ces professions de soin, nombre de caractéristiques (autant matérielles que symboliques). Le premier point de cette conclusion va donc rapprocher la serveuse de la travailleuse du *care*. Pour ce faire je vais d'abord définir la notion de travail du *care*. Notion assez neuve et qui concerne des métiers en général peu considérés et invisibles. Nous allons nous concentrer sur la relation client/serveuse en regardant ce qui se joue dans leurs interactions.

Puis, nous allons voir comment différents aspects (à la fois historiques, mais aussi économiques) nuisent à ce rapport qui pourtant reste précieux pour les deux parties (serveuse et client). Dans un premier temps, nous nous pencherons cette notion nouvellement étudiée en France et dont la traduction est complexe. Tout au long de

mon travail, la notion de *care*, de soins, a été suggérée. Dans cette partie conclusive, je vais essayer d'approfondir cette notion sous le prisme des différents aspects de l'environnement des serveuses : leurs aspirations, le système du pourboire, les différentes représentations qui pèsent sur elles ainsi que la manière dont sont considérés leurs corps. Cependant, la serveuse n'est pas seulement « soumise » à ces demandes de soin : qu'elle a une agentivité. Et si cette dernière ne peut se déployer, la serveuse peut faire le choix conscient de quitter l'industrie.

Cependant, du fait de mon approche féministe matérialiste (anti-essentialiste), je ne considère pas qu'il y ait quoi que ce soit de naturel dans le fait que : « l'attitude de soin (*caring attitude*) est structurée par le modèle de la relation mère-enfant ». En outre, l'analyse de la dynamique de soin s'intègre dans une éthique de l'affection qui favorise une approche naturaliste de la moralité (Brugère, 2021). Dans son étude dans la Villa Plénitude, Pascale Molinier découvre cette notion centrale de l'amour. Les aides-soignantes parlent de leur amour pour leurs patients. Les serveuses font de même avec leurs clients. Cette notion d'amour, d'attachement que l'on ne retrouve pas dans d'autres professions est propre aux métiers du *care*. Est-ce dû au fait qu'il s'agit d'un travail genré ? En réalité, contrairement au stéréotype qui associe le *care* au « maternage » ou au « paternalisme », *prendre soin* ne signifie pas rendre l'autre passif. Prendre soin vise à encourager la participation, le choix et, en fin de compte, l'action de l'autre. En d'autres termes, le *care* est une relation entre deux acteurs, et non entre un sujet actif et un sujet passif (un patient), comme le prétendent ses détracteurs. (Zielinski 2010).

Cette notion d'amour remet en question le travail réellement effectué par les serveuses car il rapproche le métier de service de quelque chose de naturalisé qui renverrait à du travail domestique féminin traditionnel. Cela permet aussi de justifier un salaire bas, un faible niveau de reconnaissance et : « (...) d'envisager sous l'angle du travail des activités qui étaient restées à la périphérie du concept de travail, soit parce que non rémunérées, comme le travail domestique ou celui des aidants familiaux, soit parce que peu professionnalisées et implicitement confondues avec des qualités féminines dites « naturelles » » (Molinier 2020).

Cette « naturalisation » est ambiguë chez la serveuse, qui va jouer avec cette assimilation pour pouvoir gagner de plus importants pourboires. Pourtant, la serveuse ne peut pas être seulement intéressée par le gain, elle prend un réel plaisir à s'occuper

des clients. C'est cette tension entre assimilation de la serveuse aux figures féminines et réappropriation par celle-ci de ces figures. Elles se situant, pour reprendre les termes de Molinier, quelque part entre : « résistance à l'amour et résistance de l'amour ». C'est-à-dire que les pourvoyeuses de *care* doivent constamment naviguer entre le besoin de se tenir à une distance convenable de leurs clients (afin d'éviter les débordements évoqués au chapitre 5) : distance à la fois physique et symbolique. Et de pourtant continuer à « aimer » (*care about*) leurs clients car si cette relation disparaît, le métier perd de son attrait pour les serveuses qui choisissent cette profession pour la possibilité de créer ce lien. Une serveuse m'expliquait un jour : « Si j'aimais pas les gens, je pourrais être caissière. J'aurais pas besoin de parler autant avec eux ».

La *voix différente* des femmes est porteuse de l'éthique du *care* lorsqu'elle fait réellement surgir une morale de la responsabilité détachée du sacrifice de soi. Cette éthique doit permettre de résoudre la pression entre ce qui est bon pour soi et ce qui ne nuit pas à autrui. Si l'interaction entre soi et autrui est bien à l'origine de cette morale, elle doit permettre alors de sortir de l'opposition individualiste entre soi et l'autre pour être du côté d'une mise en perspective de l'interdépendance et de la coopération. Mais elle doit aussi conserver l'idée d'attachement et de séparation développée par Gilligan. Cette ambivalence est centrale car la serveuse doit naviguer entre ces deux réalités. Si la réussite individuelle captive l'imagination masculine et si les femmes déploient une forte activité dans l'attachement et dans le soin ou l'éducation des jeunes enfants, c'est parce, faisons-en l'hypothèse, ces comportements correspondent à des stéréotypes devenus des identités sexuées. Ces identités sexuées peuvent être mises en relation avec les figures fantasmagoriques auxquelles les serveuses sont associées.

« Ils [*Les hommes*] adoptent sociologiquement plutôt des conduites qui promeuvent l'autonomie de l'individu et une grande indépendance affective, tandis que les femmes se découvrent dans des relations personnelles qui les attachent à autrui ; elles manifestent une capacité à se mettre à la place des autres dans des contextes toujours déterminés » (Brugère 2021).

Cette capacité à « se mettre à la place des autres » avait été développée en 1993 par Joan Tronto dans *Un monde vulnérable : Pour une politique du Care* et définissait le *care* comme :

« Activité caractéristique de l'espèce humaine, qui recouvre tout ce que nous faisons dans le but de maintenir, de perpétuer et de réparer notre monde, afin que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nos personnes et notre environnement, tout ce que nous cherchons à relier en un réseau complexe en soutien à la vie » (Tronto, Maury, et Mozère 2009).

Cependant, Tronto oppose l'attention à l'ignorance, qu'elle désigne comme un « mal » ou un « manquement » moral. L'attention est donc première dans l'ordre des raisons morales, mais elle n'est pas pour autant notre attitude initiale : il semble qu'elle-même soit le fruit d'un processus.

Si l'éthique du *care* est une pratique plutôt qu'un ensemble de règles et de principes, on peut alors, suivant le point de vue de Tronto, dégager quatre éléments d'une éthique du *care* : l'attention, la responsabilité, la compétence et la capacité de réponse.

En 2019, dans *Vers une société du care une politique de l'attention*, Caroline Ibos Aurélie Dammame, Pascale Molinier et Patricia Paperman développent les possibilités de réflexions que permet « l'éthique du *care* » qui :

« Ouvre la voie à des réflexions qui invitent souvent à prendre des chemins de traverse pour permettre l'émergence d'autres voix, celles des femmes racisées dans le travail rémunéré du *care*, comme celle des femmes (plus rarement des hommes qui sont dirigés vers d'autres activités tendues vers l'extérieur : le « coup de main », le bricolage etc.) chargées du travail domestique dans les cercles familiaux ou amicaux, et plus largement toutes les voix des personnes qui s'attachent à entretenir notre monde sans que cet entretien ne soit nécessairement visible ni même toujours lisible » (Ibos et al. 2019).

Les métiers du *care* concernent en grande partie les professions féminines, sous-payées, peu ou pas valorisées et invisibles : « En outre, le travail de *care*, en majeure partie l'œuvre de femmes, est de plus en plus celui d'un salariat féminin surexploité, sous-payé, stigmatisé par sa couleur de peau et ses origines » (Molinier 2020). En ce sens je fais l'hypothèse que le métier de serveuse, particulièrement aux États-Unis peut être considéré comme un travail du *care*.

Tronto, comme nous l'avons vu précédemment, définit quatre orientations du *care* : le *caring about*, le *taking care of*, le *care giving* et le *care receiving*. (Tronto, Maury, et

Mozère 2009). Nous allons voir comment ces interprétations du *care* se déclinent dans le monde des serveuses. La notion de *care about* renvoie à l'environnement général du travail tandis que le *taking care of* déclenche l'action. Avec l'idée de *care giving*, la serveuse prodigue des soins : bien évidemment servir la nourriture, mais surtout être à l'écoute des clients. Enfin, le *care receiving* évoque son environnement professionnel (collègues et consommateurs).

Lors des différentes études sur la sociologie du *care*, la figure de la serveuse apparaît rarement. Ces études se concentrent essentiellement sur le travail domestique des femmes et sur les métiers du soin, la serveuse étant une figure oubliée du *care*. Le travail domestique a souvent été lié au métier du *care* : « Sur le plan social et politique, bien que rehaussé au rang de travail, le travail domestique est toujours perçu comme une corvée, une activité dispendieuse qui empêche de se consacrer à d'autres activités plus lucratives et jugées plus épanouissantes. Le travail domestique conserve les caractéristiques négatives et le faible prestige de ce qui n'est pas du travail. Dans la mesure où faire le ménage est un travail que tout le monde pourrait faire, mais que plus personne ne veut faire, rares sont les recherches qui investiguent sur le travail domestique dans ses composantes matérielles et psychologiques » (Molinier 2020).

Pourtant, en traitant de la serveuse, je traite d'une activité de soin très archaïque à caractère fortement domestique qui est traversée par la relation salariale. Cette activité a évolué au fil des années et cette évolution a altéré la relation entre le client et la serveuse (relation qui va nous permettre de lier les différentes notions abordées avec la notion de *care*). La mécanisation et la parcellisation des tâches va « abîmer » la relation client/serveuse. De plus, comme de nombreux métiers de *care*, la serveuse va souffrir d'une absence de spécialisation qui va dévaloriser leur travail.

Au niveau macrosociologique et historique, on a assisté à une évolution de la relation serveuse/client à un changement de la nature du travail (des serveuses) et de la manière de consommer (des clients).

La serveuse n'est plus une serveuse de carrière nous l'avons vu dans le premier chapitre de cette thèse, elle change souvent d'établissement (important *turnover* lié à la montée du libéralisme dans les années 70), ce qui ne permet pas une relation avec les « habitués ». On assiste alors à une disparition du lien sur le long terme (la temporalité se réduit), entraînant un étiolement des relations de confiance, de connivence entre client et serveuse.

L'automatisation provoque une augmentation du rythme de travail : le *turnover* n'est pas seulement celui des serveuses à l'échelle de l'industrie, il est aussi celui des clients à l'échelle de la soirée. Apparaît alors la nécessité « d'enchaîner les tables » afin d'obtenir le plus rapidement possible un pourboire. L'idée étant de faire asseoir les clients, de prendre leurs commandes, de les servir et de les encaisser le plus rapidement possible. Le souci de soin, de rapport avec l'autre, laissent place à l'impératif de rentabilité. Dans cette précipitation constante, aucun « moment » n'est partagé. Les clients ne sont plus qu'une masse floue. Cependant, si nous avons vu que parfois la serveuse a besoin de dépersonnaliser ses clients afin de maintenir une distance nécessaire, lors de mon terrain à New-York nombre de serveuses se sont plaintes de ce rythme de travail et du manque de contact avec la clientèle. Pour preuve, les serveuses ne connaissent pas leurs clients et ne se réfèrent à eux que par les numéros de table ou des surnoms. Les clients ne sont plus des personnes, mais seulement des nombres (montant du pourboire).

De plus, la mécanisation (apparition des bornes etc.) de l'industrie fait disparaître, à l'intérieur des restaurants, des liens de services entre les clients et la serveuse (disparition du *small talk* « parler de la pluie et du beau temps »). On observe donc une disparition des liens créés par le langage phatique. Qu'advierait-il si ce lien disparaissait ? La proximité avec le client et le lien social peuvent-ils être mécanisés ? La question peut être soulevée à l'heure de la robotisation de la société en général, où il existe des boîtiers avec lesquels on peut discuter chez soi. Les bornes qui prennent les commandes ont des formules de politesse intégrées (Bonjour, merci, au revoir) et j'ai déjà été témoin de clients répondant à la machine ! Cependant, on peut mettre en doute le fait qu'une machine puisse remplacer totalement le facteur humain et la relation d'attention propre au métier de *care* et à celui de serveuse.

Cependant, durant la crise sanitaire, avec l'apparition des *ghost kitchens* et la multiplication des plats à emporter, le lien déjà fragilisé a été rompu entre client et serveuse pendant de nombreux mois. La serveuse était complètement absente du restaurant durant les premiers mois de la crise sanitaire. Enfin, depuis la pandémie, beaucoup d'établissements proposent des QR codes à la place de menu papier, ce qui participe à dénaturer la relation client/serveuse. Les métiers de service se sont trouvés précarisés durant la période de pandémie, mais ils étaient déjà, comme nombre de métiers du *care*, déjà précaire avant celle-ci et cela n'a fait qu'exacerber

des phénomènes déjà présents. À ce titre, la profession de serveuse se rapproche également des métiers du soin où la précarité déjà existante a grandement augmenté. Cette précarité étant due à l'insécurité et à la vulnérabilité tant financière que symbolique. En effet, « l'idée de précarité se caractérise par l'accent mis sur les phénomènes d'instabilité, voire de fragilité pour les individus et les groupes – tant dans leurs conditions de vie objectives que dans leurs ressentis » (Bresson 2020).

J'ai défendu, dans un article scientifique, l'hypothèse selon laquelle les serveuses font partie des « travailleuses essentielles » (Girard, Navarre, et Ubbiali 2022) car elles nourrissent la population et parce que, au même titre que les « travailleuses essentielles, pendant la crise, elles ont été rapidement exposées « en première ligne ». Molinier a traité de cette requalification des métiers de *care* en travail essentiel : « Dans une société du *care*, l'épicentre, ce n'est pas le travail mais le souci des autres. Or, ceci a des conséquences sur la définition du travail. En partant du souci des autres, on n'abandonne pas la centralité du travail, mais on la redéfinit en fonction des préoccupations du *care* » ou plus loin « Ces activités sont requalifiées comme étant les plus importantes : celles dont on ne peut tout simplement pas se passer ».

Ici, je marque une différence entre deux traductions possibles de *care* : *take care* que j'entends comme les actions menées pour la conservation de l'autre (le nourrir) et *care about* que j'assimile à une « conservation de l'âme » : la bienveillance. Cependant, ces deux facettes du *care* sont mises à l'épreuve par un facteur économique propre au métier de serveuse : le système du pourboire.

À l'échelle mésosociologique, la relation de *care* est contestée par un *ethos du cash*. La notion d'attente vers quelque chose de « mieux », de plus *fulfilling* (épanouissant) et rentable financièrement va remettre en question cette volonté de donner de sa personne pour son travail (et donc pour ses clients). Le métier de serveuse est donc devenu un travail « en attendant ». Ce qui est propre aux métiers du soin (attention, bienveillance, dévouement) est tempéré par le fait que leurs objectifs principaux sont ailleurs (chapitre 2). De fait, la serveuse « de passage » visant d'autres carrières, ne va pas chercher à créer un lien solide et durable avec son environnement. Elle est désengagée du processus de socialisation propre au métier de soin.

De plus, le système du pourboire (chapitre 3) détourne, « pervertit » la notion de soin. L'*ethos du cash* va supplanter la volonté chez la serveuse de prendre soin de ses clients. En d'autres termes, l'introduction d'une relation marchande va dénaturer la notion de don de soi. L'aspect financier qui est introduit là où il ne devrait pas exister va faire naître de l'ambiguïté entre client et serveuse. Nous avons vu les racines historiques de cette relation marchande non contractuelle. Le lien entre le néolibéralisme et le *care* est central si l'on veut comprendre ce qui se joue chez les serveuses aux États-Unis, qui sont plongées dans ce système et en dépendent. Les serveuses sont tiraillées entre le néocapitalisme qui les pousse à vouloir « faire toujours plus d'argent » et une volonté de s'occuper correctement de leurs clients. Lesquels vont se demander si la serveuse est vraiment agréable avec eux ou bien si elle est seulement désireuse d'un pourboire conséquent. De son côté, la serveuse va devoir se forcer quand elle n'a pas l'envie ou le courage d'être joviale et enjouée avec le client comme nous l'avons vu dans le chapitre dédié à l'assimilation de la serveuse à des figures fantasmatiques féminines du quotidien. Ce phénomène d'assimilation entraîne plusieurs conséquences sur la serveuse et sur sa relation avec le client. Celle-ci peut être perçue par le client comme la figure de la mère (bienveillante et attentionnée), comme celle de la servante (docile et silencieuse), comme celle de l'épouse (qui a les mêmes caractéristiques que celles de la mère mais doublées d'une composante sexuelle). Ces figures impliquent des comportements qui sont les mêmes que ceux des professionnels du soin (attention, bienveillance etc.). Ces rôles impliquent des comportements similaires à ceux des professionnels du soin (attention, bienveillance etc.) auxquels s'ajoutent des tâches dites « cachées » (*hidden tasks*)

autant aux yeux de leurs employeurs qu'à ceux de leur clients (passage du balai ou nettoyage des sanitaires, par exemple).

Enfin, ce qui caractérise également les métiers du *care*, c'est une invisibilité des compétences doublée d'un bas salaire : « Une néo domesticité assure un travail indispensable dont nous sommes tous dépendants sans le voir. L'invisibilité du *care* et plus encore celle des travailleuses du *care* autorisent les contemporains à dispenser de nombreux jugements normatifs sur ce qu'il faudrait faire pour « bien faire » ou pour distinguer le « bon » du « mauvais » *care* » (Molinier 2020). Molinier affirme que : « Le *care* est une zone névralgique de conflits, de tensions, de tiraillements, d'ambivalence et, même dans une société qui pratiquerait la plus parfaite équité sociale, une zone dont on ne peut pas complètement évacuer le « sale boulot », celui que personne n'a envie de faire, pas tout le temps, pas tous les jours ». L'une des conséquences de ce sale boulot est l'impossibilité pour les pourvoyeur-e-s de *care* de refuser la tâche : « Ne pas pouvoir ne pas » (Paperman 2020).

Cependant, le travail de *care* est défini par Jean Oury comme « inestimable » :

« Inestimable, le *care* est un travail qui échappe à la valeur marchandise, dans la mesure où sa valeur se confond avec celle de la vie. Il remet en question la segmentation entre les professions, la hiérarchie des compétences, ou encore la spécialisation comme forme de valeur et reconnaissance » (Oury 2008).

De fait, comment comptabiliser la bienveillance, un sourire, une ambiance qui ont le plus de valeur dans le travail de *care* mais ne sont pas tangibles et monnayables précisément. Le pourboire crée une dépendance de la serveuse envers son client qui n'existe pas au départ. Donc le travail de *care* peut représenter une forme de contre-don de la part de la serveuse. Mais il s'agit d'un contre-don forcé, intéressé, ce qui amoindrit la « pureté » de l'attention qu'elle lui porte.

Enfin, il existe une forme d'assimilation à la figure de l'amante, voire, et c'est ce que je vais développer ici, à celle de la travailleuse du sexe. Ce travail de *care* est dénaturé par le système du pourboire par ce que Paola Tabet appelle un « rapport économique sexuel ». La sexuation de la serveuse ne suppose-t-elle pas quelque chose du soin par la séduction, par un *je ne sais quoi*, le petit mot, le petit geste, le petit sourire ? Des sentiments d'affection se créent dans un contexte de relations asymétriques. Le malentendu qui en découle est-il réel ou supposé ? C'est là que toute la tension autour

du pourboire et du métier de *care* se joue. La frontière dans cette relation client/serveuse est poreuse et délicate.

Paola Tabet montre comment la division sexuelle du travail et l'accès différencié des hommes et des femmes aux ressources concourent à l'utilisation par les femmes de la sexualité comme monnaie d'échange – la seule dont elles puissent effectivement disposer. Guillaumin parle de « sexage » pour parler de la domination particulière dans la pratique sexuelle du travail. En effet, non seulement c'est la force de travail des femmes qui est appropriée, mais également leur corps qui est mis à profit « sans limite » pour le soin aux autres et la sexualité des hommes. (Guillaumin, s. d.)

Comme l'explique Tabet :

« La mondialisation montre bien la continuation et l'extension de cette division du travail spécifique à la classe des femmes vers les pays industrialisés où elles travaillent essentiellement dans les secteurs du travail domestique, de l'assistance aux infirmes et au vieux, et dans le travail du sexe » (Tabet 2004). Cet échange est à sens unique :

« Dans une écrasante majorité de ces relations, l'échange se fait dans un sens précis : de la part des femmes, il y a fourniture d'un service ou d'une prestation, variable en nature et en durée, mais comprenant l'usage sexuel ou se référant à la sexualité ; de la part des hommes, il y a remise d'une compensation ou rétribution d'importance et de nature variables, mais de toute façon liée à la possibilité d'usage sexuel de la femme, à son accessibilité sexuelle » (Tabet 2004).

L'association entre serveuse et amante, prostituée (*stigma de la putain*, (Pheterson et Mathieu 2001), est exacerbée par la relation financière qu'introduit le système du pourboire. La serveuse va naviguer à travers ces injonctions contradictoires (être discrète mais disponible et désirable) qu'elle déjoue par des revendications autour de la notion de respectabilité.

Pourtant, malgré le *care* feint (dû au système du pourboire), il demeure une volonté de lien entre le client et la serveuse. Le quotidien montre bien que les choses ne sont pas si manichéennes qu'un rapport violent et anémique entre client et serveuse. Autre chose se joue de l'ordre de l'affection, de l'habitude. Lors de mon premier contact théorique avec le monde de la restauration aux États-Unis (Ray 2016), je percevais les « réalités » des serveuses de manière manichéenne et peu problématisée (les gentilles serveuses maltraitées versus les méchants clients puissants). Les choses

sont bien plus complexes et les frontières bien plus ténues. Durant mon terrain à New-York, je me suis aperçue des liens qui pouvaient exister entre client et serveuse. En effet, l'absence de *care* crée un manque chez le client. J'ai entendu plusieurs fois lors de mon observation à New-York plusieurs fois des clients dire aux serveuses : « Vous nous avez manqué ». De fait, il ne s'agit pas uniquement de réplétion mais d'une forme de « nourriture de l'âme ». J'ai discuté un soir avec un client qui m'affirmait que l'ambiance du restaurant et le contact avec le personnel lui avait manqué durant le confinement : « Sinon, je commanderais depuis chez moi ». Et j'ai aussi découvert que les serveuses pouvaient avoir un discours ambivalent quant à leurs clients. Beaucoup commençaient les entretiens en me racontant des anecdotes concernant une *clientèle difficile*. Cependant, à un moment de l'entretien, elles me racontaient pour la plupart une anecdote « heureuse » avec un client. Elles éprouvaient autant de plaisir à se remémorer un moment agréable, que de colère dans la voix lorsqu'elles me racontaient une expérience désagréable avec un client. Ce qui m'a aussi marqué durant le terrain est à quel point les clients leur manquaient. Une serveuse avec qui je m'entretenais au téléphone lors du volontariat me résuma ainsi cette ambivalence : « Ils [*les clients*] sont chiants, mais j'ai quand même un peu hâte de les retrouver ». Ce manque peut découler de plusieurs raisons : de l'insuffisance des contacts avec d'autres humains, certes, mais aussi de « se donner en spectacle », de se mettre en scène. Besoins propres aux carrières artistiques (théâtre, danse) qu'elles mènent en parallèle. De plus, la désocialisation liée à leurs emplois du temps décalés peut créer un besoin de se sociabiliser sur leurs lieux de travail et d'entretenir du lien avec les clients.

Le travail du *care* passe par une bienveillance de la serveuse envers son client. Cependant, il y a des limites à cette bienveillance et des moyens de résistance mis en place par la serveuse. Les limites du *don de soi* ont été intensifiées durant la crise Covid 19, où l'une de mes enquêtées m'a affirmé « Ma vie n'est pas à vendre ». Des moyens de résistance élaborés par les serveuses sont mis en œuvre pour sauver ces « vies inachetables » et dans le même temps protéger les rapports de *care* entre elles et les clients.

Le lien entre *care* et résistance peut passer par la volonté de maintenir des formes d'attention entre client et serveuse. La serveuse se « bat » pour maintenir le lien de sociabilité avec le client. Dans des formes quotidiennes d'attention particulière de la

serveuse à son client (se rappeler de sa boisson préférée) et du client à la serveuse (marque de politesse). Ces actions apparaissent comme des formes de résistance contre une mécanisation et une désagrégation des rapports entre humains :

« Dans cette perspective, le *care* se rapproche alors d'une lutte passionnée contre ce qui affecte des formes de vie, qui menace les attachements des personnes entre elles ou fait obstacle aux responsabilités morales et pratiques qu'elles se reconnaissent envers le monde, qu'il soit culturel ou naturel. La passion du *care* peut alors donner lieu à des actions et à des organisations politiques spécifiques et s'incarner dans des formes collectives de résistance, dans des revendications d'égalité politique ou de justice sociale (Laugier & Ogien, 2014) » (Ibos 2019).

La résistance des corps passe par de l'*infrapolitique*, définie par James C. Scott comme un « domaine de lutte politique discrète » ou comme « (...) la lutte prudente menée quotidiennement par les groupes dominés [*qui*] porte, à l'instar de rayons infrarouges, au-delà du segment visible du spectre de leur perception ». L'*infrapolitique* des groupes dominés se déploie selon lui dans des « formes discrètes de résistance qui n'osent pas dire leur nom ». Il ajoute en mobilisant le vocabulaire du spectacle que : « La compréhension de la substance de cette *infrapolitique*, de ses déguisements, de son développement et de sa relation au texte public nous aidera à clarifier certains problèmes épineux de l'analyse politique » (Scott et Ruchet 2008). Il ajoute plus loin que le :

« Ici, en coulisse, là où les dominés peuvent se réunir à l'abri du regard inquisiteur du pouvoir, une culture politique tout à fait dissonante peut émerger. Dans la sécurité relative de leurs baraquements, les esclaves peuvent exprimer leur colère, réclamer vengeance et parler avec assurance, toutes choses qu'il leur faut habituellement ravalier en présence de leurs maîtres et maîtresses » (Scott et Ruchet 2008).

Scott dans cet extrait, se réfère à la notion de « coulisse », de faire les choses « en douce », de ne pas aller à la confrontation (celle-ci ne pouvant être gagnée). Il parle plus loin « des groupes dominés qui ont de bonnes raisons de craindre d'avancer leur opinion ouvertement ». Scott s'intéresse, à travers cette notion, à toutes les résistances « qui s'efforce(nt) d'atteindre les mêmes objectifs stratégiques [que les luttes politiques déclarées], mais dont la discrétion est mieux adaptée pour résister à un adversaire qui remporterait probablement toute confrontation ouverte » (Scott et Ruchet 2008).

Les serveuses pratiquent de l'*infrapolitique* au quotidien au même titre que beaucoup de professions dites du *care*. La baisse de la syndicalisation due aux changements de nature du travail et de l'implication des employé.e.s ont mené à une nécessité de lutter individuellement (ou à l'échelle du restaurant) pour les serveuses. Ces luttes sont en majorité symboliques et concernent leur relatif bien-être. Elles peuvent passer par un refus de l'acceptation des règles du restaurant. Cependant, les serveuses doivent naviguer entre une volonté de revendications et une nécessité financière.

L'exemple de Logan et du port de l'uniforme est parlant. Elle montre un refus d'abandonner, de renier ses principes, un refus de faire des concessions. Mais elle s'expose à une prise de risque pour avoir gain de cause (risque de se retrouver sans emploi, risque de vulnérabilité financière). Le poids des négociations (le *bluff* de la démission) est courant dans le milieu de la restauration. La serveuse est toujours sur le fil, en tension entre ses « idéaux » et le principe de réalité. Elle doit naviguer entre un plaisir du service (contact avec la clientèle, « Je suis une personne sociable », « Il faut aimer les gens pour faire ce travail ») et les attentes du management (conditions de travail), les comportements déplacés (chapitre 3.).

Là encore, une politique de résistance liée au *care* peut aussi passer par un besoin de se protéger soi-même. La crise sanitaire a mis en lumière les discriminations autour des corps (corps blancs/ corps noirs, corps précaires). Je fais l'hypothèse ici que les corps des femmes noires américaines quittent l'industrie en masse pour des raisons multifactorielles qui concernent à la fois leur genre, leur « race » et l'histoire commune des noirs américains. Pour terminer cette partie, je souhaite faire un focus sur les corps des personnes noires américaines (qui représentent une partie non négligeable de l'industrie de la restauration, surtout dans les postes les plus précaires). Ce questionnement autour de la vaccination va au-delà de la condition des serveuses aux États-Unis. Cependant, un nombre trop important de mes interviewé-e-s m'ont souligné ce point pour que je puisse le laisser de côté.

Encadré : Extrait d'entretien avec Diandra, 2021.

They put all the fire on the restaurants with this vaccine stuff and that causes grief between everybody: the customer, the servers, the owners. But the owners are scared to get it, the workers are scared so they only get fine. 'Cause I wanna go and blame the workers, you get what I'm saying? And it's just like it has given us a whole new job. I'm scared of it honestly another reason why I stay in my lane because I don't get tested. I've not been a fan of vaccinations for years, so it's not 'cause of Covid that I don't want to be vaccinated. I haven't had the flu vaccine in over 10 years. I haven't been sick at all I've tried taking medications. Like I gotta headache I lay down, drink on water you know. I have a stomachache I drink some ginger boiled that you know so many natural ways to heal yourself and I've learned that over the years and that's another reason why I went into business for myself.

Depuis le début de la pandémie, on assiste à une vague de défections comme moyen de résistance. Selon un rapport de OFW intitulé *Unlivable*, du fait des conditions de travail dans le milieu de la restauration, les employé.e.s noires américaines quittent l'industrie en masse. Plus d'un million de personnes ont quitté le secteur depuis le début de la pandémie. 63% des femmes de couleur pensent à quitter l'industrie, contre 51% des hommes (One Fair Wage 2022).

En 1970, l'économiste américain Albert O. Hirschman publie un ouvrage intitulé *Exit, Voice and Loyalty : Responses to Decline in Firms, Organizations and States*. Dans cet essai il explique que, face à un mécontentement lié à la détérioration de la qualité des biens et des services proposés par une entreprise, le consommateur peut adopter plusieurs réactions. Tout d'abord il peut décider de ne plus acheter le produit proposé. Si par exemple, l'aspirateur dont j'ai fait l'acquisition est défectueux, je peux décider de ne plus acheter cette marque. C'est que Hirschman appelle l'*exit* ce qui en français se traduit par *faire défection*. Le consommateur peut donc aller chez le concurrent et arrêter de consommer le produit de l'entreprise. Il peut, également, marquer son mécontentement et *prendre la parole*, (*voice*) à travers des plaintes ou des revendications. Dans ces cas-là, il prend la parole car il attend une amélioration du produit ou du service. Pour reprendre l'exemple de l'aspirateur défectueux, au lieu de ne plus acheter la marque, je vais écrire au constructeur afin de manifester mon

mécontentement. Je vais faire entendre ma voix. Dans le dernier cas je peux décider de rester en espérant que l'entreprise corrige le produit. Je suis alors *loyale (loyalty)*. Je vais me servir de ces outils de réflexion proposés par Hirschman et les appliquer aux moyens de résistance des serveuses afin de montrer les différentes étapes (développés au cours de cette thèse) qui ont conduit au départ des serveuses de l'industrie. Sur le plan de la *prise de parole (voice)*, la serveuse choisit, en premier lieu de marquer son mécontentement. C'est la forme individuelle la plus répandue. Des nombreux exemples montrent cette capacité à exprimer à leurs patrons ou leurs clients ce qui ne leur convient pas. Ce mécontentement peut être verbalisé de manière plus ou moins subtile. Se rappeler de la trop grande sollicitude exagérée quand un client devient insupportable et irrespectueux. Dans les stratégies les plus habiles, on peut trouver l'emphase. Elle se traduit par une trop grande attention et une trop grande gentillesse face à un client insultant. Si, par exemple, un client est désagréable et manque de respect à la serveuse, celle-ci peut décider de lui sourire de manière exagérée ou de lui donner des surnoms affectueux. De la même façon Jeantet explique que les guichetiers de la poste peuvent adopter une « politesse à outrance » comme « appuyer sur les « bonjour », les « merci », en faisant preuve d'une déférence appuyée, à la limite de l'impertinence, dénonçant par contraste les manquements du client » (Jeantet 2003). C'est ce qu'elle appelle le « savoir-faire discret » Cette stratégie pourrait, à première vue, se rapprocher d'une autre forme de réaction qu'Hirschman appelle *loyalty*. Celle-ci consiste à ne pas se rebeller et à accepter le comportement déplacé, ici, du client. La plupart du temps, les gens adoptent cette réaction lorsqu'ils ne peuvent pas faire autrement. Pour reprendre l'exemple du client désagréable, la réaction de loyauté consisterait plus à ne rien dire et à continuer à effectuer son travail de peur que le client ne laisse pas de pourboire. Dans la loyauté, on espère que les choses changent d'elles-mêmes, car on a trop à perdre pour pouvoir marquer son mécontentement. Il y a dans la loyauté une forme d'attente optimiste qui est absente dans cette « politesse à outrance ». En effet, ce trop-plein d'attention permet à la serveuse de *tenir son rang* tout en ne se résignant pas au silence. Elle marque sa désapprobation avec une forme d'ironie. Elle met le doigt sur le comportement répréhensible du client en lui montrant à travers un miroir grossissant le comportement qu'il devrait, en partie, adopter avec elle. Cependant, cette stratégie comporte le risque de passer inaperçue et de ne pas produire l'effet escompté. Au

contraire, elle risque d'accroître la domination du client sur la serveuse. Mais les serveuses peuvent aussi se montrer beaucoup plus véhémentes. En effet, il n'est pas rare qu'elles expriment haut et fort leur colère. Elles peuvent aller jusqu'à insulter un client ou même l'agresser physiquement si elles considèrent qu'une limite a été franchie. Se rappeler de Fellay qui donnait l'exemple d'une serveuse envoyant son plateau rempli de bières à la figure du client détachant les nœuds de son tablier ! (Fellay 2009) Devant ce manque de respect, cette femme a réagi violemment. Ces différentes actions montrent la volonté et la capacité des serveuses à se réapproprier leur image, à sortir de leur position de dominée et à lutter contre la honte.

Au niveau individuel, la serveuse a coutume de faire défection : ce qui se traduit par le fait de quitter son emploi du restaurant. L'image de la serveuse jetant son tablier ou claquant la porte est commune. D'après Paules, elle correspond à une volonté de regagner une forme d'autonomie. En effet, lorsqu'elle quitte son travail, elle reprend le contrôle et refuse de se soumettre passivement à une domination. Elle n'est plus dans la position de dominé. Elle est active dans sa décision. Si elle quitte son emploi, elle prend le risque de se retrouver au chômage et de devoir accepter des conditions de travail pires dans un autre établissement. *Faire défection* est de ce fait une stratégie qui peut être efficace lorsque qu'elle fonctionne comme outil. Cependant, la crise sanitaire permis l'extension de cette stratégie comme fin, notamment du fait de l'exacerbation de la violence exercée sur les serveuses.

Didier Fassin affirme dans *Maladies, inégalités sociales, inégalités de vie* que « Les maladies sont, en effet, un puissant déterminant et un impitoyable révélateur des inégalités des vies ». Comme nous l'avons vu dans le chapitre sur le corps, les corps précaires des serveuses n'étaient pas protégés au moment de la reprise des activités (pas de gants, pas assez de masques, difficulté à faire respecter les mesures de distanciation sociale etc.) Ces corps étaient plus à même de se faire infecter et de tomber malades. Cependant, lors de mon terrain je me suis rendue compte d'un phénomène qui affecte la population noire américaine dans son ensemble : le refus de la vaccination.

L'exemple du vaccin chez les populations noires américaines dénote à la fois d'une défiance de la population noire américaine vis-à-vis de l'administration fédérale, mais aussi d'un rapport aux soins particulier, d'une volonté d'indépendance. Au niveau macro, la pandémie a lourdement affecté les populations noires américaines : « Aux

États-Unis, la population afro-américaine a été touchée par le Covid-19 de façon disproportionnée : environ un Afro-Américain sur mille est décédé du virus. En juin dernier, les Noirs Américains représentaient 24% des décès du Covid-19, pour 13% de la population générale. Cette disparité s'explique par le manque d'accès aux soins, la prévalence de problèmes médicaux comme le diabète et l'asthme, ainsi que par la sur-représentation des Afro-Américains dans les emplois impossibles à effectuer par télétravail » (Levenson 2020). Ce refus de la vaccination m'est apparu lors de mon enquête à New-York. Le paradoxe réside dans le fait que malgré leur surreprésentation au sein des populations touchées par le Covid 19, les Afro-américains refusent majoritairement la vaccination. Cela peut s'expliquer par des raisons historiques, sociales et politiques.

Sur le plan historique, en 1932 en Alabama, 600 hommes noirs ont été recrutés dans le cadre d'une étude clinique sur la syphilis. Le laboratoire, après avoir injecté le virus à certains de ces hommes, a suivi la progression de la maladie durant quarante ans. Cependant, lors de l'introduction de la pénicilline (en 1947 qui traite la syphilis), les « cobayes » n'ont pas reçu ce traitement. Beaucoup sont morts et ont infecté leurs épouses. En 1974, lorsque le scandale dit de Tuskegee, éclata, les familles furent dédommagées. Le traumatisme de ce scandale est toujours présent dans la mémoire collective des noirs américains. Michael Che (*humoriste noir américain*), dans son spectacle *Shame the Devil* (expression cajun difficilement traduisible qui veut dire : « ne pas apprécier ce que quelqu'un dit »), résume le sentiment noir américain face aux décisions du gouvernement : « Ils me disent de croire en la science. Je ne connais pas la science. Ce que je connais c'est l'histoire » (Che 2021).

La gratuité du vaccin est aussi questionnée par la communauté qui qualifie le vaccin de *hoax, mockery* (anarque, canular). Michael Che, encore une fois avec humour, résume cette insécurité quant aux soins gratuits : « Tu sais pourquoi j'étais sceptique ? Parce que le vaccin était gratuit. Je me disais « Je sais pas trop, des soins gratuits aux États-Unis ? Hum... Depuis quand ? » Si le vaccin coûtait 3000 \$, je me dirais : « Oui c'est ça, ils essaient de garder les riches en vie. Je comprends. Mais gratuit ? On dirait un coup monté ». J'ai grandi dans des logements sociaux. Je sais ce que le gouvernement te donne gratuitement. C'est rarement le meilleur (...) Je veux le vaccin qui coûte de l'argent (...) Je veux le vrai (...) Il [*son médecin*] m'a dit que c'était tous

les mêmes. « Okay mais lequel donnez-vous à Rihanna? Elle est importante ! » (Che 2021).

Cet extrait, montre la défiance d'une partie de la population envers la gratuité du vaccin. De nombreuses personnes avec qui j'ai eu l'occasion de discuter de manière informelle à New-York m'ont décrit la même suspicion. Ici, il ne s'agissait pas comme en France d'un refus de la vaccination pour des questions de libertés individuelles, mais bien d'une méfiance quant à l'État fédéral qui avait des ramifications historiques. Pour la population noire américaine, le prix, la dette à payer (leur santé) est trop élevée par rapport au salaire reçu et à leurs conditions de travail en général. Sentiment que l'on a pu retrouver chez les professionnels de la santé en France. Didier Fassin, à travers la différence entre *value* et *worth*, peut nous aider à comprendre le clivage qui s'est creusé chez les serveuses pendant la crise :

« La première, éthique, considère la vie comme un bien inestimable, ce qui n'exclut toutefois pas un traitement différencié dans les faits. La seconde, économique, attribue au contraire à la vie un prix, ce qui s'accompagne généralement de disparités. Bien que l'usage en la matière ne soit pas toujours rigoureux, la langue anglaise tend à distinguer les deux approches en parlant habituellement de *value* dans le premier cas et de *worth* dans le second » (Fassin 2020).

Ce qui concluait beaucoup de mes conversations avec les serveuses était l'idée de : « It's not worth it anymore », (Ne plus en valoir la peine). Dans un cadre général, cela signifie que l'incertitude et la précarité entourant la profession (salaire minimum et pourboires) étaient trop présentes pour qu'elles continuent à l'exercer. Cette incertitude, qui a été exacerbée avec la pandémie, a accéléré la vague de défection dans la profession. Le prix à payer (l'incertitude matérielle comme financière et physique) pour les pourboires est devenu, avec la crise sanitaire, trop élevé pour les employé.e.s de la restauration.

Bibliographie.

Sources primaires.

Rapports.

One Fair Wage. 2020. « Take Your Mask Off so I Know How Much to Tip You ». *One Fair Wage* (blog). 1 décembre 2020. <https://onefairwage.site/take-your-mask-off-so-i-know-how-much-to-tip-you>.

———. 2022. « Unlivable : Increased sexual harassment and wage theft continue to drive women, women of color and single mother out of the service sector ». chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://onefairwage.site/wp-content/uploads/2022/04/OFW_Unlivable.pdf.

One Fair Wage, OFW. 2021. « Take off your mask so I know how much to tip you: Service Workers' Experience of Health & Harassment During COVID-19. » file:///C:/Users/Lucie/Downloads/OFW_COVID_WorkerExp_Emb-1.pdf.

Restaurant Opportunities Centers United, et al. s. d. « The Third Shift: Child Care Needs And Access for working Mothers In Restaurants. » New-York. Consulté le 25 juin 2020.

Restaurant Opportunities Centers United, ROC United. 2014. « Glass Floor : Sexual Harassment in the Industry. » file:///C:/Users/Lucie/Documents/MEMOIRE/REPORT_The-Glass-Floor-Sexual-Harassment-in-the-Restaurant-Industry2.pdf.

ROC United. 2012. « Tipped OverThe edge: Gender Inequity in the Restaurant Industry. » chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://rocunited.org/wp-content/uploads/sites/7/2022/10/ROC_GenderInequity.pdf.

ROC United, National Women's Law Center. 2016. « Nightcare The Growing Challenge For Parents on the Late Shift ».

The Restaurant Opportunities Centers United et Forward Together. 2014. « The Glass Floor: Sexual Harassment in the Restaurant Industry ».

Statistiques.

- « U.S. Census Bureau ». 2024. U.S. Department of Commerce. 11 mars 2024. <https://www.commerce.gov/bureaus-and-offices/census>.
- « Waiters and Waitresses : Occupational Outlook Handbook: : U.S. Bureau of Labor Statistics ». s. d. Consulté le 5 janvier 2024. <https://www.bls.gov/ooh/food-preparation-and-serving/waiters-and-waitresses.htm#tab-3>.
- « Waitress Demographics and Statistics [2023]: Number Of Waitresses In The US ». 2021. 29 janvier 2021. <https://www.zippia.com/waitress-jobs/demographics/>.

Textes officiels.

- « 35-3031.00 - Waiters and Waitresses ». s. d. Consulté le 5 janvier 2024. <https://www.onetonline.org/link/summary/35-3031.00>.
- « 1935 passage of the Wagner Act | National Labor Relations Board ». s. d. Consulté le 18 octobre 2023. <https://www.nlr.gov/about-nlr/who-we-are/our-history/1935-passage-of-the-wagner-act>.
- « 1947 Taft-Hartley Substantive Provisions | National Labor Relations Board ». s. d. Consulté le 18 octobre 2023. <https://www.nlr.gov/about-nlr/who-we-are/our-history/1947-taft-hartley-substantive-provisions>.
- « 1959 Landrum-Griffin Act | National Labor Relations Board ». s. d. Consulté le 18 octobre 2023. <https://www.nlr.gov/about-nlr/who-we-are/our-history/1959-landrum-griffin-act>.
- « At-Will Employment - Overview ». s. d. Consulté le 18 octobre 2023. <https://www.ncsl.org/labor-and-employment/at-will-employment-overview>.
- « Consolidated Minimum Wage Table ». s. d. DOL. Consulté le 18 octobre 2023. <http://www.dol.gov/agencies/whd/mw-consolidated>.
- « Histoire & culture des Diner américain ». s. d. American Dream Diner. Consulté le 21 décembre 2023. <https://www.americandreamdiner.com/histoire-culture-des-diner-americain>.
- « History – UNITE HERE 2 ». s. d. Consulté le 5 janvier 2024. <https://www.unitehere2.org/history/>.

- « History of Changes to the Minimum Wage Law | U.S. Department of Labor ». s. d. Consulté le 5 juin 2024. <https://www.dol.gov/agencies/whd/minimum-wage/history>.
- « Minimum Wage For Restaurant Servers Remains Stagnant For 20 Years Under Industry Lobbying ». HuffPost Impact ». s. d. Consulté le 26 décembre 2022. https://www.huffpost.com/entry/minimum-wage-restaurant-workers_n_1515916.
- « National Waitstaff Day: May 21, 2023 ». s. d. Consulté le 5 janvier 2024. <https://www.census.gov/newsroom/stories/waitstaff-day.html>.
- « New York Paid Sick Leave ». s. d. Consulté le 4 juin 2024. <https://www.ny.gov/new-york-paid-sick-leave/new-york-paid-sick-leave>.
- « Précarité : Définition simple et facile du dictionnaire ». s. d. Consulté le 26 décembre 2022. <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/precarite/>.
- « Restaurant Organizing Project ». s. d. DSA Labor. Consulté le 27 décembre 2023. <https://labor.dsausa.org/campaigns/restaurant-organizing-project/>.
- « Restaurant Workers File More Sexual Harassment Claims Than Employees of Any Other Industry - Eater ». s. d. Consulté le 5 janvier 2024. <https://www.eater.com/2017/12/7/16746064/sexual-harassment-restaurant-workers-data-servers-cooks-bartenders>.
- « The long history of hospitality unions in the United States. » s. d. Consulté le 26 décembre 2023. <https://slate.com/news-and-politics/2022/09/history-of-hospitality-unions-united-states.html>.
- « The other NRA: How the National Restaurant Association ensures poverty wages | Salon.com ». s. d. Consulté le 12 janvier 2024. https://www.salon.com/2013/08/28/the_other_nra_how_the_national_restaurant_association_ensures_poverty_wages_partner/.

Graphiques.

Bureau of Labor Statistics, in Huffington Post, https://www.huffpost.com/entry/union-membership-rate_n_2535063 consulté en janvier 2024;

U.S Department of Labor, <https://www.dol.gov/whd/state/tipped.htm>, consulté en janvier 2021.

Vidéo.

Che, Michael, réal. 2021. « Shame the Devil ». Spectacle de Stand up. Oakland.

Discours:

Fassin Didier. 2020. *De l'inégalité des vies*. Leçons inaugurales du Collège de France, no 293. Paris: Collège de France : Fayard.

Entretiens:

Annie. 2021a. New-York.

Artemis. 2021b. New-York.

Catherine Barnett. 2018a. New-York.

Catherine Barnett. 2018b. New-York.

Catherine Barnett. 2019. New-York.

Charlotte. 2019. Northampton.

Dakota. 2022. Zoom.

Darya. 2021. New-York.

Davinda. 2022. New-York.

Diandra. 2021. New-York.

Ella. 2021. New-York.

Gina. 2022. Zoom.

Heather. 2021. Zoom.

Logan. 2022. New-York.

Maya. 2020. Appel téléphonique.

Rachel. 2021. Appel téléphonique.

Ray, Krishnendu. 2020. New-York.

Rossitto, Erin. 2018. New-York.

Sigamani, Prabhu. 2018. New-York.

Thomas, Serena. 2018. New-York.

Tiffany. 2021. New-York.

Sources secondaires.

Thèse.

Brand Magdalena. 2016. « « Boxer Bangui » Les femmes libres aux frontières des politiques sexuelles de l'expatriation française en Centrafrique ». Paris: université paris 8 – Vincennes - Saint-Denis Ecole doctorale sciences sociales.

Ouvrages.

Aubenas Florence. 2010. *Le quai de Ouistreham*. Paris : Olivier.

Avril Christelle, Schwartz Olivier. 2014. *Les aides à domicile: un autre monde populaire*. Paris, France: La Dispute.

Bailey Thomas R. 1987. *Immigrant and Native Workers: Contrasts and Competition*. Conservation of Human Resources studies in the new economy. Boulder: Westview Press.

Baxandall Rosalyn Fraad, Gordon Linda, Reverby Susan, 1995. *America's Working Women: A Documentary History, 1600 To the Present*. New York, Etats-Unis d'Amérique: W W Norton & Co Inc.

Beaud Stéphane, Florence Weber. 2010. *Guide de l'enquête de terrain: produire et analyser des données ethnographiques*. Paris, France: La Découverte.

Boltanski Luc, Chiapello Ève. 2011. *Le nouvel esprit du capitalisme*. Nouvelle éd. Collection Tel 380. Paris: Gallimard.

Bourdieu Pierre. 1979. *La distinction: critique sociale du jugement*. Le Sens commun. Paris: Éditions de Minuit.

———. 1980. *Le sens pratique*. Le Sens commun. Paris: Éditions de Minuit.

———. 1994. *Raisons pratiques: sur la théorie de l'action*. Paris,: Éditions du Seuil.

———. 1997. *Méditations pascaliennes*. Collection Liber. Paris: Seuil.

———. 2004. *Esquisse pour une auto-analyse*. Cours et travaux. Paris: Raisons d'Agir Éd.

Bresson Maryse. 2020. *Sociologie de la précarité*. 3e éd. revue et Augmentée. Coursus. Malakoff: Armand Colin.

———. 2021. « Chapitre premier. Le thème du care la voix des femmes ». In , 4e éd.:7-45. Que sais-je ? Paris: Presses Universitaires de France.

- Caillé Alain, éd. 2004. *De la reconnaissance: don, identité et estime de soi*. La Revue du MAUSS semestrielle, [3. Sér.], 23. Paris: La Découverte.
- Castel Robert. 1999. *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*. Paris, France: Gallimard.
- . 2009. *La montée des incertitudes: travail, protections, statut de l'individu*. La couleur des idées. Paris: Seuil.
- De Certeau Michel. 2010. *Arts de faire*. Nouvelle éd. L'invention du quotidien. Paris: Gallimard.
- Chauvin Sébastien. 2010. *Les agences de la précarité journaliers à Chicago*. Paris: Seuil.
- Cingolani Patrick. 2012. *Un travail sans limites ?* Toulouse: ERES.
- . 2017. *La précarité*. Paris, France: Presses universitaires de France / Humensis.
- Clair Isabelle. 2015. *Sociologie du genre*. Paris, France: Armand Colin.
- Cobble Dorothy Sue. 1991. *Dishing It Out: Waitresses and their Unions in the Twentieth Century*. Urbana, Etats-Unis d'Amérique: University of Illinois.
- , éd. 1993. *Women and Unions: Forging a Partnership*. Ithaca, N.Y: ILR Press.
- , éd. 2007. *The Sex of Class: Women Transforming American Labor*. Ithaca, N.Y., Etats-Unis d'Amérique, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord : Cornell University Press.
- Cobble Dorothy Sue, Gordon Linda, Henry Astrid. 2014. *Feminism Unfinished: A Short, Surprising History of American Women's Movements*. New York, Etats-Unis d'Amérique: Liveright Publishing Corporation.
- Scheler Max. 2022. *L'homme du ressentiment*. Paris: Bartillat.
- Davis Angela. 2018. *Femmes, race et classe*. Cinquième édition. Paris: Des Femmes-Antoinette Fouque.
- Donovan Frances. 1920. *The Woman Who Waits*. Boston, Etats-Unis d'Amérique: Richard G. Badger.
- Dubar Claude, Tripier Pierre, Boussard Valérie. 2015. *Sociologie des professions*. Paris, France: Armand Colin.
- DuBois Ellen Carol, Ruíz Vicki, éd. 1990. *Unequal Sisters: A Multicultural Reader in U.S. Women's History*. New York, Etats-Unis d'Amérique: Routledge.

- Durkheim Émile. 2012. *L'éducation morale*. 2e éd. Quadrige. Paris: PUF.
- Dye Nancy Schrom. 1980. *As Equals and As Sisters: Feminism, the Labor Movement, and the Women's Trade Union League of New York*. Columbia, Etats-Unis d'Amérique: University of Missouri Press.
- Ehrenreich Barbara. 2011. *Nickel and Dimed: On (Not) Getting by in America*. New York, Etats-Unis d'Amérique: Picador.
- Ehrenreich Barbara, Hochschild Arlie Russell. éd. 2004. *Global Woman: Nannies, Maids, and Sex Workers in the New Economy*. New York, NY: Metropolitan Books/Holt.
- Elias Norbert. 2014. *Was ist Soziologie ?* Allemagne. Weinheim.
- Falquet Jules, Hirata Helena, Kergoat Danièle, Labari Brahim, Sow Fatou, Le Feuvre Nicky. 2010. *Le sexe de la mondialisation. Genre, classe, race et nouvelle division du travail*. Académique. Paris: Presses de Sciences Po.
- Fantasia Rick, Voss Kim. 2002. *Des syndicats domestiqués: répression patronale et résistance syndicale aux États-unis*. Paris : Raisons d'agir.
- Favret-Saada Jeanne. 1994. *Les mots, la mort, les sorts*. Collection Folio Essais 3. Paris: Gallimard.
- Fetterman David. 2010. *Ethnography: Step-By-Step*. 3rd ed. Applied social research methods series 17. Los Angeles: SAGE.
- Fine Gary Alan. 1996. *Kitchens: The Culture of Restaurant Work*. 2^e éd.: University of California Press.
- Finkelstein Joanne. 1989. *Dining Out: A Sociology of Modern Manners*. New York: New York University Press.
- Friedan Betty. 1983. *The Feminine Mystique*. New York, Etats-Unis d'Amérique : Bantam books.
- Froidevaux-Metterie Camille. 2021. *Un corps à soi*. La couleur des idées. Paris: Éditions du Seuil.
- Gabaccia Donna. 1994. *From the Other Side: Women Gender and Immigrant Life in the U.S., 1820-1990*. Bloomington, Etats-Unis d'Amérique: Indiana University Press.
- Gabaccia Donna R., éd. 1989. *Immigrant Women in the United States: A Selectively Annotated Multidisciplinary Bibliography*. New York, Etats-Unis d'Amérique: Greenwood Press.

- Galabru Sophie. 2022. *Le visage de nos colères*. Paris. Flammarion.
- Georges Isabel, Vidal Dominique Pudal, Romain, Krinsky John, Simonet-Cusset Maud. 2012. *Déni de travail l'invisibilisation du travail aujourd'hui*. Paris: Presses de Sciences Po.
- Gilligan Carol, Kwiatek Annick, Laugier Sandra, Paperman Patricia, Brugère Fabienne. 2019. *Une voix différente: la morale a-t-elle un sexe ?*. Paris: Flammarion.
- Ginsberg, Debra. 2001. *Waiting: The True Confessions of a Waitress*. New York: Perennial.
- Girard Lucile (dir.), Navarre Maud (dir.), Ubbiali Georges (dir.). 2022. *Le genre pendant la Covid-19*. Paris: L'Harmattan.
- Glaser Barney G., Strauss Anselm Leonard. 1999. *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New Brunswick, N.J., Etats-Unis d'Amérique, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord: Aldine Transaction.
- Goffman Erving. 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne. 1, La présentation de soi*. Paris, France: les Éditions de Minuit.
- . 1973b. *La mise en scène de la vie quotidienne. 2, Les relations en public*. Paris, France: les Éditions de minuit.
- . 1974. *Les rites d'interaction*. Paris, France: les Éditions de Minuit.
- Goffman Erving, et Isaac Joseph. 2009. *Les cadres de l'expérience*. Le sens commun. Paris.
- Goldfield Michael. 1987. *The Decline of Organized Labor in the United States*. Chicago, Etats-Unis d'Amérique: University of Chicago Press.
- Green Nancy L. 2002. *Repenser les migrations*. Paris: Presses universitaires de France.
- Guérin Daniel. 1977. *Le mouvement ouvrier aux États-Unis de 1866 à nos jours*. Paris: F. Maspero.
- Guilbert Madeleine. 2018. *Les fonctions des femmes dans l'industrie*. Berlin: Walter de Gruyter GmbH & Co KG.
- Guilbert Madeleine, Isambert-Jamati Viviane. 1956. *Travail féminin et travail à domicile: Enquête sur le travail à domicile de la confection féminine dans la région parisienne*. Paris: Centre national de la recherche scientifique.
- Guillaume Cécile. 2007. *Les femmes changent-elles le travail?* Paris: Presses universitaires de France.

- Harding Sandra G., 1995. *Feminism and Methodology: Social Science Issues*. Nachdr. Bloomington: Indiana University Press.
- , éd. 2004. *The Feminist Standpoint Theory Reader: Intellectual and Political Controversies*. New York, London: Routledge.
- Héritier Françoise. 2012. *Masculin-féminin., La pensée de la différence*. Paris, France: Odile Jacob.
- Hill Collins, Patricia. 2017. *La pensée féministe noire: savoir, conscience et politique de l'empowerment*. Montréal: Les Éditions du Remue-ménage.
- Hirata Helena S. 2004. *Dictionnaire critique du féminisme*. Politique d'aujourd'hui. Paris: Presses Univ. de France.
- Hirschman Albert Otto. 1970. *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States*. Cambridge, Mass., Etats-Unis d'Amérique, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord: Harvard University Press.
- Hochschild Arlie Russel, Fournet-Fayas Salomé, Thomé Cécile. 2017. *Le prix des sentiments: au coeur du travail émotionnel*. Laboratoire des sciences sociales. Paris: la Découverte.
- Hoggart Richard. 1981. *La culture du pauvre: étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*. Le sens commun. Paris: Éd. de Minuit.
- Huret Romain, Lichtenstein Nelson, Vinel Jean-Christian, éd. 2020. *Capitalism Contested: the New Deal and Its Legacies*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Ibos Caroline, Damamme Aurélie, Molinier Pascale, Paperman Patricia. 2019. *Vers une société du care. Une politique de l'attention*. Idées reçues. Paris: Le Cavalier Bleu.
- Jayaraman Saru, Schlosser Eric. 2013. *Behind the Kitchen Door*. Ithaca; London: ILR Press.
- Jayaraman Saru. 2016. *Forked: A New Standard for American Dining*. Oxford ; New York: Oxford University Press.
- Kirton Gill. 2006. *The Making of Women Trade Unionists*. Aldershot, England, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Etats-Unis d'Amérique.
- Le Breton David. 2013. *Anthropologie du corps et de la modernité*. Paris cedex 14: Presses Universitaires de France.

- Ledwith Sue, Colgan Fiona. éd. 2002. *Gender, Diversity and Trade Unions: International Perspectives*. New York, Etats-Unis d'Amérique, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord: Routledge.
- Leidner Robin. 1993. *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life*. Berkeley, Etats-Unis d'Amérique, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord: University California Press.
- Levison Iain. 2007. *Tribulations d'un précaire: récit*. Paris: LEVI.
- Lévi-Strauss Claude. 1990. *La pensée sauvage*. Paris: Pocket.
- Lévi-Strauss Claude, et Jean Pouillon. 1961. *Race et histoire*. Paris, France: Folio.
- Lichtenstein Nelson. 2013. *State of the union: A Century of American labor*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Magnaudeix Mathieu. 2020. *Génération Ocasio-Cortez: les nouveaux activistes américains*: La Découverte.
- Margalit Avishai. 2007. *La société décente*. Paris: Flammarion.
- Martin Hélène. 2008. *L'ambivalence du travail entre exploitation et émancipation*. Lausanne: Antipodes.
- Maruani Margaret, éd. 2013. *Travail et genre dans le monde: l'état des savoirs*. Paris: La Découverte.
- . 2017. *Travail et emploi des femmes*. Paris: La Découverte.
- Maruani Margaret, Reynaud Emmanuèle. 2004. *Sociologie de l'emploi*. Paris: La Découverte.
- Mauss Marcel. 2004. *The Gift: The Form and Reason for Exchange in Archaic Societies*. London: Routledge.
- Mauss Marcel. 1925. *Essai sur le don: forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Paris: Presses universitaires de France.
- McBride Anne. 2001. *Gender Democracy in Trade Unions*. Aldershot, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord: Gower.
- Méda Dominique. 2018. *Le travail*. Paris: Presses universitaires de France / Humensis.
- Melucci Alberto. 1989. *Nomads of the Present: Social Movements and Individual Needs in Contemporary Society*. Philadelphia, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord: Temple university press.

- Milkman Ruth. 2016. *On Gender, Labor, and Inequality*. Urbana, Chicago: University of Illinois Press.
- Milkman Ruth, Ott Ed, éd. 2014. *New labor in New York: Precarious Workers and the Future of the Labor Movement*. Ithaca: ILR Press, an imprint of Cornell University Press.
- Mills Charles Wright. 1956. *White Collar: The American Middle Classes*. London New York: Oxford University Press.
- Molinier Pascale. 2020. *Le travail du care*. Paris: Dispute.
- Neveu Érik. 2019. *Sociologie des mouvements sociaux*. Paris: La Découverte.
- Newman Katherine S. 2000. *No Shame in My Game: The Working Poor in the Inner City*. New York, Etats-Unis d'Amérique: Knopf and the Russell Sage Foundation.
- Oakley Ann. 2015. *Sex, Gender and Society*. Burlington: Ashgate Publishing.
- . 2018. *The Sociology of Housework*. Etats-Unis: Policy Press 1^{re} éd.
- Owings Alison. 2002. *Hey, Waitress! The USA From the Other Side of the Tray*. Berkeley: University of California Press.
- Paperman Patricia, Laugier Sandra (dir.). 2006. *Le souci des autres. Éthique et politique du care*, Paris, EHESS.
- Paugam Serge. 2007. *Le salarié de la précarité: les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*. 1. éd. Paris: PUF.
- Paules Greta Foff. 1991. *Dishing It Out: Power and Resistance Among Waitresses in a New Jersey Restaurant*. Philadelphia, Etats-Unis d'Amérique: Temple university press.
- Pheterson Gail, et Nicole-Claude Mathieu. 2001. *Le prisme de la prostitution*. Bibliothèque du féminisme. Paris, Budapest, Torino: L'Harmattan.
- Quijoux Maxime (dir.). 2014. *Les conflits du travail dans le monde. des mobilisations entre ruptures, circulations et continuités volume 1*. Paris: Critique internationale
- Raulin Anne, Rogers Susan Carol, éd. 2015. *Transatlantic Parallaxes: Toward Reciprocal Anthropology*. New York, Etats-Unis d'Amérique: Berghahn Books.
- Ray Krishnendu. 2016. *The Ethnic Restaurateur*. London, New York: Bloomsbury Publishing.
- Ritzer, George. 2015. *The McDonaldization of Society*. 8th edition. Los Angeles: SAGE.

- Roux Patricia, Hertz Ellen, Lamamra Nadia, Messant-Laurent Françoise, éd. 2019. *Le physique de l'emploi*. Lausanne: Antipodes.
- Scheler Max. 2022. *L'homme du ressentiment*. Paris: Bartillat.
- Scott James C., Ruchet Olivier. 2008. *La domination et les arts de la résistance: fragments du discours subalterne*. Paris: Amsterdam.
- Simmel Georg. 1995. *Le Conflit*. Saulxures, France: Circé.
- Simonet Maud. 2010. *Le travail bénévole: engagement citoyen ou travail gratuit ?* Paris: La Dispute.
- . 2018. *Travail gratuit: la nouvelle exploitation ?* Paris: Textuel.
- Supiot Alain. 1994. *Critique du droit du travail*. Paris, France: Presses universitaires de France.
- Tabet Paola. 2004. *La grande arnaque: sexualité des femmes et échange économique-sexuel*. Bibliothèque du féminisme. Paris, Budapest, Torino: L'Harmattan.
- Taylor Candacy A. 2009. *Counter Culture: The American Coffee Shop Waitress*. Ithaca: ILR Press.
- Terkel Studs. 2004. *Working: People Talk about What They Do All Day and How They Feel About What They Do*. New York: The new press.
- Tronto Joan C., Hervé Maury, et Liane Mozère. 2009. *Un monde vulnérable: pour une politique du care*. Paris: La Découverte.
- Verdier Yvonne. 1987. *Façons de dire, façons de faire la laveuse, la couturière, la cuisinière*. Paris: Gallimard.
- Vinel Jean-Christian. 2013. *The Employee: A Political History*. 1st ed. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Weber Florence. 2009. *Le travail à-côté: une ethnographie des perceptions*. Paris: Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.
- Weber Hélène, De Gaulejac Vincent. 2011. *Du ketchup dans les veines: pratiques managériales et illusions, le cas McDonald's*. Toulouse: Erès.
- Whyte William Foote. 1948. *Human Relations in the Restaurant Industry*. McGraw-Hill Book Company.
- Whyte William Foote. 1989. *Learning from the Field: A Guide from Experience*. Newbury Park, Calif.: SAGE.

Yans-McLaughlin Virginia. 1982. *Family and Community: Italian Immigrants in Buffalo, 1880-1930*. Urbana: University of Illinois Press

Articles.

- Albenga Viviane (Coord.), Jacquemart Alban (Coord.), Bereni Laure (Coord., 2015,) « Appropriations ordinaires des idées féministes », *Politix*, Vol. 28 , n° 109, 2015, pp. 7-165
- Abreu Maira, Falquet Jules, Fougeyrollas-Schwebel Dominique, Noûs Camille. 2020. « Colette Guillaumin. Penser la race et le sexe, hier et aujourd'hui ». *Cahiers du Genre* 68 (1): 15-53.
- Adkins Lisa. 1991. « Sexual Work and the Employment of Women in the Service Industries ». *The Sociological Review* 39 (1_suppl): 207-28.
- . 1999. « Community and Economy: A Retraditionalization of Gender? » *Theory, Culture & Society* 16 (1): 119-39.
- Alonzo Philippe. 2000. « Stéphane Beaud et Michel Pialoux Retour sur la condition ouvrière », Paris, Fayard, 1999, 468 p. *Travail, genre et sociétés* 4 (2): 208-11.
- Alsheltawy Ranime, Delpierre Alizée. 2022. « Introduction: Petites et grandes résistances dans les domesticités ». *L'Homme & la Société* n° 214-215 (1): 13-29.
- Azaïs Christian, Dieuaide Patrick, Kesselman Donna. 2017. « Zone grise d'emploi, pouvoir de l'employeur et espace public : une illustration à partir du cas Ube »r. *Relations industrielles / Industrial Relations* 72 (3).
- Azar Ofer H. 2020. « The Economics of Tipping. *The Journal of Economic Perspectives* ». 34 (2): 215-36.
- Bajoit Guy. 1988. « Exit, Voice, Loyalty... and Apathy: Les réactions individuelles au mécontentement ». *Revue Française de Sociologie* 29 (2): 325.
- Baudry Sonia, Fillion Stéphanie. 2014. « Temps partiel et temps partiel subi, facteurs de précarité pour les femmes actives ». *Regards croisés sur l'économie* 15 (2): 211.
- Bauer Sylvie, Chauvin Serge, Kesselman Donna. 2015. « Introduction. Le "modèle" américain : perspectives transatlantiques ». *Revue française d'études américaines* spécial 145 (4): 3-9.
- Becker Howard S. 1951. « The Professional Dance Musician and His Audience ». *American Journal of Sociology* 57 (2): 136-44.
- Berlan Jean-Pierre. 2008. « L'immigré agricole comme modèle sociétal ? » *Études rurales*, n° 182 (juillet), 219-26.

- Béroud Sophie. 2013. « Une campagne de syndicalisation au féminin: Une expérience militante dans le secteur de l'aide à domicile ». *Travail, genre et sociétés* n° 30 (2): 111.
- Bertucci Marie-Madeleine. 2009. « Place de la réflexivité dans les sciences humaines et sociales : quelques jalons »: *Cahiers de sociolinguistique* n° 14 (1): 43-55.
- Bettie Julie. 2000. « Women Without Class: Chicas, Cholas, Trash, and the Presence/Absence of Class Identity ». *Signs* 26 (1): 1-35.
- Bidet-Mordrel Annie, Galerand Elsa, Kergoat Danièle. 2016. « Analyse critique et féminismes matérialistes ». Paris. *Cahier du genre* (HS n° 4), pages 5 à 27.
- Blakemore Erin. 2017. « The Making of the American Diner ». JSTOR.
- Bodvarsson Örn B., Gibson William A.. 1997. « Economics and Restaurant Gratuities: Determining Tip Rates ». *The American Journal of Economics and Sociology* 56 (2): 187-203.
- Boris Eileen, Orleck Annelise. 2011. « Feminism and the Labor Movement: A Century of Collaboration and Conflict ». *New Labor Forum* 20 (1): 33-41.
- Bourdieu Pierre. 1993. « À propos de la famille comme catégorie réalisée ». *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* 100 (1): 32-36.
- Bresson Maryse. 2016. « La relation de service dans l'action sociale et la nouvelle gestion publique ». *Vie sociale* 14 (2): 107-25.
- . 2017. « Précarité, état des lieux », *Sciences Humaines*, vol. 289, no. 2: 20-20.
- . 2023. « Qu'est-ce qu'être ruiné ? À propos des trajectoires de pauvreté et de déclassement ». *Sens-Dessous* 32 (2): 27-37.
- Brewster Zachary W., Rusche Sarah Nell. 2012. « Quantitative Evidence of the Continuing Significance of Race: Tableside Racism in Full-Service Restaurants ». *Journal of Black Studies* 43 (4): 359-84.
- Butler Suellen R., Snizek. William E. 1976. « The Waitress-Diner Relationship: A Multimethod Approach To the Study of Subordinate Influence ». *Sociology of Work and Occupations* 3 (2): 209-22.
- Butler Suellen, Skipper James K.. 1980. « Waitressing, Vulnerability, and Job Autonomy: The Case of the Risky Tip ». *Sociology of Work and Occupations* 7 (4): 487-502.

- Caillé Alain. 2007. « “Ce qu’on appelle si mal le don...” ». Que le don est de l’ordre du don malgré tout ». *Revue du MAUSS* 30 (2): 393-404.
- . 2017. « Du religieux. Esquisse d’une grammaire en clé de don ». *Revue du MAUSS* 49 (1): 185-217.
- Calmus Marie-Claire. 2010. « Exploitées. Le travail invisible des femmes, Textes réunis par Nadine Jasmin ». *Mouvements* 64 (4): 141.
- Castel Robert, Zecca Marine. 1995. « Les métamorphoses de la question sociale [Rencontre avec Robert Castel]: Rencontre avec Robert Castel ». *Agora débats/jeunesses* 2 (1): 97-102.
- Cengiz Doruk, Dube Arindrajit, Lindner Attila, Zipperer Ben. 2019. « The Effect of Minimum Wages on Low-Wage Jobs ». *The Quarterly Journal of Economics* 134 (3): 1405-54.
- Charraud Alain, Laferrère Anne. 1974. « Le travail des femmes aux États-Unis ». *Economie et statistique* 62 (1): 50-52.
- Chazalon Élodie. 2019. « Femmes et féminisme(s) en représentation(s) ». *Revue française d’études américaines* 158 (1): 3-12.
- Cingolani Patrick. 2012. « Aliénations ordinaires et résistances ». *L’Homme et la société* 185-186 (3): 33.
- . 2012. « Travail salarié, sphère domestique et égalité ». *Revue du MAUSS* 39 (1): 323.
- Clair Isabelle. 2016. « Faire du terrain en féministe ». *Actes de la recherche en sciences sociales* 213 (3): 66-83.
- Clawson Dan, Clawson Mary Ann. 1999. « What Has Happened to the US Labor Movement? Union Decline and Renewal ». *Annual Review of Sociology* 25 (1): 95-119.
- Cobble Dorothy Sue. 1990. « Rethinking Troubled Relations between Women and Unions: Craft Unionism and Female Activism ». *Feminist Studies* 16 (3): 519.
- Cobble Sue. 1988. « Bridging the Gap: New York State Labor History Conference on Women, Work, and Community ». *International Labor and Working-Class History* 33:80-83.
- Coenen-Huther Jacques. 1993. « Analyse de réseaux et sociologie générale ». *Flux* 9 (13): 33-40.

- Crenn Chantal. 2013. « Des invisibles trop visibles ? Les ouvriers agricoles "marocains" dans les vignobles du Bordelais ». *Hommes & Migrations* 1301 (1): 99-106.
- Crenshaw Kimberlé Williams. 1989. « Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics," ». *University of Chicago Legal Forum*.
- Crenshaw Kimberlé Williams, et Oristelle Bonis. 2005. « Cartographies des marges : intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur ». *Cahiers du Genre* 39 (2): 51.
- Debonneville Julien. 2019. « « Always wear a smile on your face! »: La mise au travail des corps dans les formations d'employée de maison en partance des Philippines ». *Journal des anthropologues*, n° 158-159 (novembre), 51-77.
- Delphy Christine. 2003. « Pour une théorie générale de l'exploitation: En finir avec la théorie de la plus-value ». *Mouvements* 26 (2): 69.
- Deruelle Valérie, Carelli Rodrigo (dir.), Cingolani Patrick (dir.) et Kesselman Donna (dir.). 2023, Les travailleurs des plateformes numériques : regards interdisciplinaires ». *La Nouvelle Revue du Travail*, n° 22 (avril), 207-94.
- Donato Katharine M., Gabaccia Donna, Holdaway Jennifer, Manalansan Martin, Pessar Patricia R.. 2006. « A Glass Half Full? Gender in Migration Studies ». *International Migration Review* 40 (1): 3-26.
- Dowling Emma. 2012. « The Waitress: On Affect, Method and (Re)Presentation ». *Cultural Studies ↔ Critical Methodologies* 12 (2): 109-17.
- England Paula, Budig Michelle, Folbre Nancy. 2002. « Wages of Virtue: The Relative Pay of Care Work ». *Social Problems* 49 (4): 455-73.
- Erickson Karla A. 2010. « Book Review: The Hungry Cowboy: Service and Community in a Neighborhood Restaurant ». Jackson: University Press of Mississippi. 191 Pp.
- Even, William E., et David A. Macpherson. 2014. « The Effect of the Tipped Minimum Wage on Employees in the U.S. Restaurant Industry ». *Southern Economic Journal* 80 (3): 633-55.
- Falquet Jules, Lada Emmanuelle, Rabaud Aude. 2006. « Introduction ». *Les cahiers du CEDREF*, n° 14 (janvier), 7-29.

- Fellay Angélique. 2009. « « Des heures sans valeur » : le travail des serveuses en horaire de jour ». *Nouvelles Questions Féministes* 28 (2): 80.
- Fine Agnès. 1996. « Françoise Héritier, Masculin, Féminin. La pensée de la différence ». Paris, O. Jacob. *Clio. Femmes, Genre, Histoire*, n° 8
- Fougeyrollas-Schwebel Dominique, Hirata Helena, Senotier Danièle. 2003. « La violence, les mots, le corps ». *Les Cahiers du Genre* n°35: 5-20.
- Gabaccia Donna. 1991. « Immigrant Women: Nowhere at Home? » *Journal of American Ethnic History*.
- Guillaume Cécile, Pochic Sophie, Silvera Rachel. 2013. « Genre, féminisme et syndicalisme ». *Travail, genre et sociétés* n° 30 (2): 29.
- Guillaumin Colette. 2002. « Femmes et théories de la société : remarques sur les effets théoriques de la colère des opprimées ». *Sociologie et sociétés* 13 (2): 19-32.
- Haley-Lock Anna. 2011. « Place-Bound Jobs at the Intersection of Policy and Management: Comparing Employer Practices in U.S. and Canadian Chain Restaurants ». *American Behavioral Scientist* 55 (7): 823-42.
- Hall Elaine J. 1993. « Waitering/Waitressing: Engendering the Work of Table Servers ». *Gender and Society* 7 (3): 329-46.
- Hanners Kyle A., Malvini Redden Shawna. 2021. « Communicating Values to Cultivate Sustainable Occupational Identity: How Restaurant Workers Resist Service Work Stigma ». *Sustainability* 13 (15): 8587.
- Hélaridot Valentine. 2005. « Précarisation du travail et de l'emploi : quelles résonances dans la construction des expériences sociales ? » *Empan* 60 (4): 30-37.
- Hénaut Léonie, Pinna Gabriele. 2012. « Les métiers à pourboires: des collectifs de travail à l'épreuve d'une évaluation individuelle et continue ». *Journées internationales de sociologie du travail (JIST)*.
- Hocquelet Mathieu. 2014. « « Making Change at Walmart » : le syndicalisme solidaire étasunien au sein d'une multinationale des services ». *Critique internationale* N° 64 (3): 17.
- . 2016. « Mobiliser les employés de Walmart malgré les discours et pratiques du géant de la distribution : UFCW et Our Walmart face à 50 ans d'antisindicalisme ». *La Revue de l'Ires* 88 (1): 129.

- Hughes Everett C. 2010. « Les honnêtes gens et le sale boulot ». *Travailler* 24 (2): 21.
- Jeantet Aurélie. 2003. « « À votre service ! » La relation de service comme rapport social ». *Sociologie du Travail* 45 (2): 191-209.
- Jerez Jerez, Jesus Maria, Melewar T C, Foroudi Pantea. 2023. « The Effect of Waiters' Occupational Identity on Employee Turnover Within The Context of Michelin-Starred Restaurants ». *Journal of Hospitality & Tourism Research* 47 (7): 1215-43.
- Jo Jangwoo, et Hyun-Woo Joung. 2019. « Do Part-time Employees Matter in the Restaurant Industry? » *ICHRIE Research Reports* 4 (3).
- Jones Jill B. 2005. « Book Review: Low-Wage America: How Employers Are Reshaping Opportunity in the Workplace ». *Affilia* 20 (3): 379-80.
- Kesselman Donna. 2007. « Travail et salariat aux États-Unis : Quels droits, quelles perspectives ? ». *Revue française d'études américaines* 111 (1): 6-26.
- . 2021. « États-Unis. Le bilan de la présidence Trump en matière d'emploi : quels défis pour les organisations syndicales ? » *Chronique Internationale de l'IRES* 173 (1): 49-62.
- Kesselman Donna, Sauviat Catherine. 2017. « Les enjeux de la revitalisation syndicale face aux transformations de l'emploi et aux nouveaux mouvements sociaux ». *Chronique Internationale de l'IRES* 160 (4): 19-37.
- Kirton Gill, Healy Geraldine. 1999. « Transforming Union Women: The Role of Women Trade Union Officials in Union Renewal ». *Industrial Relations Journal* 30 (1): 31-45.
- Krinsky John, Simonet Maud. 2012. « Déni de travail : l'invisibilisation du travail aujourd'hui Introduction: Introduction ». *Sociétés contemporaines* 87 (3): 5.
- Le Feuvre Nicky, Guillaume Cécile. 2007. « Les processus de féminisation au travail : entre différenciation, assimilation et « dépassement du genre » ». *Sociologies pratiques* 14 (1): 11.
- Le Quentrec Yannick. 2013. « Militer dans un syndicat féminisé : la sororité comme ressource ». *Travail, genre et sociétés* n° 30 (2): 53.
- Louey Sophie, Schütz Gabrielle. 2014. « Les effets de la mixité au prisme du corps et de la sexualité. Les hommes dans les métiers d'accueil ». *Travail et emploi* 140 (4): 5-19.

- Mahler Sarah J., Pessar Patricia R.. 2001. « Gendered Geographies of Power: Analyzing Gender Across Transnational Spaces ». *Identities* 7 (4): 441-59.
- Malochet Guillaume. 2007. « La féminisation des métiers et des professions. Quand la sociologie du travail croise le genre ». *Sociologies pratiques* 14 (1): 91.
- Mathieu Marie. 2019. « La fabrication du corps des “hôtesses de table”. Comment l’uniforme produit les classes de sexe dans la restauration ». *Nouvelles Questions Féministes* 38 (2): 16-33.
- Menoux Thibaut, Noûs Camille. 2020. « Les deux corps au travail dans les services de luxe. Enjeux physiques de la représentation chez les concierges d’hôtel ». *Sociétés contemporaines* 117 (1): 47-71.
- Merminod Nathalie, Paché Gilles. 2016. « Améliorer les interfaces entre achats, logistique et marketing: l’humain au cœur de l’organisationnel ». *La Revue des Sciences de Gestion* 278-279 (2): 99.
- Mette Corinne. 2017. « Conditions de travail, emploi et consommation d’alcool : quelles interactions en France ? ». *Travail et emploi* 151 (3): 75-99.
- Meyer Julie. 1948. « Labor Under the Taft-Hartley Act ». *Social Research* 15 (2): 194-210.
- Mezuret Lucie. 2021. « Les conséquences de la crise sanitaire sur les restaurants dans la ville de New-York : enquête sur une industrie en crise à travers l’exemple des serveuses racisées précaires ». *Mondes du Tourisme*, n° 20
- Milewski, Françoise. 2004. « L’inégalité entre les femmes et les hommes dans la haute fonction publique ». *Travail, genre et sociétés* 12 (2): 203-12.
- Molinier, Pascale. 2010. « Au-delà de la féminité et du maternel, le travail du care ». *Champ psy* 58 (2): 161-74.
- Monchatre, Sylvie. 2018. « Embaucher ou habiliter ? : Recrutement et espaces de (non-) qualification dans l’hôtellerie-restauration ». *Travail et emploi*, n° 155-156 (juillet), 93-114.
- Moré, Paloma. 2014. « Les employé(e)s domestiques dans le travail de care : corps et investissement de soi entre éthique et contrainte ». *Travailler* 32 (2): 33.
- Mouw, Ted, Arne L. Kalleberg. 2010. « Occupations and the Structure of Wage Inequality in the United States, 1980s to 2000s ». *American Sociological Review* 75 (3): 402-31.

- Olivier de Sardan, Jean-Pierre. 2000. « Le “je” méthodologique: Implication et explicitation dans l'enquête de terrain ». *Revue Française de Sociologie* 41 (3): 417.
- Oury Jean. 2008. « Le travail est-il thérapeutique ? : Entretien réalisé par Lise Gaignard et Pascale Molinier à la Clinique de La Borde 2 septembre 2007 ». *Travailler* n° 19 (1): 15-34.
- Pasquier Sylvain. 2003. « Erving Goffman : de la contrainte au jeu des apparences ». *Revue du MAUSS* 22 (2): 388-406.
- Pietrykowski Bruce. 2017. « Revaluating Low-Wage Work: Service-Sector Skills and the Fight for 15 ». *Review of Radical Political Economics* 49 (1): 5-29.
- Richman Shaun. 2012. « Ideology Vs. “Rule or Ruin” Politics in the Downfall of the Communists in the NYC Hotel and Restaurant Employees Union, 1934–1952 ». *American Communist History* 11 (3): 243-64.
- Ritzer George. 1981. « The Failure to Integrate Theory and Practice: The Case of the Sociology of Work ». *The Journal of Applied Behavioral Science* 17 (3): 376-79.
- Rosenthal Robert J. 1951. « Exclusions of Employees Under the Taft-Hartley Act ». *Industrial and Labor Relations Review* 4 (4): 556-70.
- Roueff Olivier. 2021. « Le travail et sa division mondiale : la mondialisation au prisme des rapports sociaux et des luttes à mener ». *Mouvements* 106 (2): 41-48.
- Schütz Gabrielle. 2019. « Jeunes femmes à tout faire et travail sous-traité : les hôtesses d'accueil ». *Agora débats/jeunesses* 81 (1): 93.
- Schwartz Yves. 2004. « La conceptualisation du travail, le visible et l'invisible ». *L'Homme et la société* 152-153 (2): 47.
- Supiot Alain. 2000. « Les nouveaux visages de la subordination ». *Collège de France*.
- Sutton David, Helstosky Carol, Cwiertka Katarzyna J.. 2004. « Thoughts Toward an Ethnography of Restaurants ». *Food and Foodways* 12 (1): 53-67.
- Szymanski Dawn M., Feltman Chandra E.. 2015. « Linking Sexually Objectifying Work Environments Among Waitresses to Psychological and Job-Related Outcomes ». *Psychology of Women Quarterly* 39 (3): 390-404.
- Szymanski Dawn M., Mikorski Renee. 2016. « Sexually Objectifying Restaurants and Waitresses' Burnout and Intentions to Leave: The Roles of Power and Support ». *Sex Roles* 75 (7-8): 328-38.

- . 2017. « Sexually Objectifying Environments: Power, Rumination, and Waitresses' Anxiety and Disordered Eating ». *Psychology of Women Quarterly* 41 (3): 314-24.
- Tibbals Chauntelle. 2007. « Doing Gender as Resistance: Waitresses and Servers in Contemporary Table Service ». *Journal of Contemporary Ethnography* 36 (6): 731-51.
- Tindell Katherine, Padavic Irene. 2022. « Low-Wage Women's Experiences of Workplace Incivilities ». *Journal of Applied Social Science* 16 (1): 107-23.
- Toerien Merran, Kitzinger Celia. 2007. « Emotional Labour in Action: Navigating Multiple Involvements in the Beauty Salon ». *Sociology* 41 (4): 645-62.
- Tréanton Jean-René. 1997. « Une rencontre avec Everett C. Hughes ». *Sociétés contemporaines* 27 (1): 73-77.
- Ungureanu Camil. 2013. « Bourdieu and Derrida on Gift: Beyond "Double Truth" and Paradox ». *Human Studies* 36 (3): 393-409.
- Veith Blandine. 2004. « De la Portée des récits de vie dans l'analyse des processus globaux ». *Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique* 84 (1): 49-61.
- West Candace, Sarah Fenstermaker. 1995. « Reply (Re) "Doing Difference" ». *Gender and Society* 9 (4): 506-13.
- Zielinski Agata. 2010. « L'éthique du care. Une nouvelle façon de prendre soin ». *Études* 413 (12): 631-41.
- Zukin, Sharon, Jean-Pierre Hassoun. 2006. « Où sont passés les cafés du coin ? » *Ethnologie française* 36 (4): 749.

Articles journalistiques.

Bronson, Brittany. 2015. « Can You Be a Waitress and a Feminist? » *New York Times*. consulté le 17 avril 2015.

———. 2017. « Opinion | Why Waiters Drink. And Why It Matters. » *The New York Times*. consulté le 21 août 2017.

Galarza, Daniela. 2017. « Restaurant Workers File More Sexual Harassment Claims Than Employees of Any Other Industry ». *Eater*. consulté le 7 décembre 2017.

Weil Nicolas. 2022. « « L'Homme du ressentiment » : Max Scheler en guerre contre le bourgeois ». *Le Monde*. consulté le 6 janvier 2022.

Dossier des Annexes.

Annexe 1.

Enquêtes de terrain : Observation participante dans des restaurant parisiens (2020-2023).

Ici sont retranscrits trois expériences dans le monde de la restauration. L'une s'est déroulée entre août et septembre 2022 et la seconde entre août et septembre 2023 et la dernière est toujours en cours aujourd'hui (avril 2024) et a commencé en novembre 2023. Je décris ici la différence entre une « mauvaise » et une « bonne » expérience. Pour des raisons de confidentialité j'appellerai la « bonne expérience » *Le café du coin* et la « mauvaise » le *Tapage*. Je me suis faite engager comme extras au *Tapage* en août 2022 qui se trouvait à quinze minutes à vélo de chez moi.

La population de la clientèle se divisait entre des touristes, des habitués du quartier et des jeunes cadres dynamiques. Les serveurs savent les repérer et jouent le rôle qui est attendu d'eux. La clientèle pouvait s'avérer difficile (commentaires et attitudes déplacés) et les patrons avaient pour habitude de se ranger du côté de la clientèle. La populations du staff se composait de gens de couleur blanche (Amérique latine, Maghreb). Je suis la seule « blanche ». Mes collègues pouvaient se montrer dur autant par la parole que physiquement (un collègue m'a une fois poussé car je me trouvais dans son passage). L'ambiance entre les collègues a vite été dégradée par la prise trop fréquente d'alcool et par des jalousies internes à l'équipe. Les histoires privées au sein de l'équipe débordées sur le temps de travail. Les patrons avaient peu voire pas de considération pour les extras, à leurs yeux interchangeable. Comme exemple l'un de mes patrons m'appelait souvent par les prénom d'une autre extra.

Une soirée type se déroulait ainsi :

J'arrive là-bas à 16h45 pour embaucher à 17h jusqu'à 1h pour 72 euros. Je salue mes collègues. Il y a un moment de flottements entre les deux services (passation : terme qui me fait rire. Je l'entendais surtout pour les passations de pouvoir).

Un rang m'est ensuite désigné : Paris Plage (quai de seine aménagé pour l'été. Pour y aller depuis le bistrot il faut traverser une route, puis une piste cyclable, puis la « plage » elle-même. Je fais 80 pas allers retours pour servir. Dans un service je fais cette aller-retours environs 50 fois), la terrasse, l'intérieur. Ou alors je serais « en run »,

c'est-à-dire que je ne ferais que l'aller-retour entre la cuisine et les tables sans rang défini).

Le plus souvent je suis en terrasse ou à l'intérieur. Le point positif c'est que je n'ai pas à faire de nombreux et longs allers-retours. Le point négatif : s'il fait mauvais temps les gens se ruent à l'intérieur et c'est le rush (le rush est le moment où tout s'accélère, où la tension monte, où il peut y avoir des accrochages avec la cuisine comme avec les collègues et les clients).

Les clients arrivent en général autour de 18h30/19h (heure où on commence à servir de la nourriture).

Entre 17h et 18h30 : tout en gardant un œil sur mon rang, je dois :

- Monter les tables, après les avoir nettoyés (mettre une serviette, un couteau, une fourchette, des verres, sel et poivre) à l'intérieur. Les couverts doivent être disposés d'une certaine manière (couteau vers la droite etc.). Plaisir quand tout est bien monté d'un travail bien fait, satisfaction voire fierté.
- Couper du pain (technique 2 baguettes d'un coup). Fatigue du bras du fait de la répétition du geste pendant 20 minutes. Essayer de s'économiser, de rationaliser ses mouvements.
- Faire les sauces : remplir les pots à sauce (ketchup, mayo, moutarde). Salissant, on doit se courber pour aller chercher les sacs dans le bas du frigo qui se trouve au bar. Inconfort de se courber de cette façon devant les collègues.
- Passer un coup de balaie
- Faire les cartes (le menu change midi et soir). Moment de « pause » puisque l'on est assis à écrire, mais pression de terminer avant 19H.

Puis le service.

- Prendre les commandes (certaines particulières : « Je voudrais ce plat mais sans cet ingrédient », « Est-ce que vous faites du... » quelque chose qui n'est pas sur la carte.
- Dresser les tables en terrasse eu fur un à mesure
- Taper les commandes (ne pas se tromper : dans le numéro de table, retenir la commande, message spéciaux pour les chefs ou les barmaids).
- Porter les boissons.

- Revenir commander les boissons manquantes (4 allers-retours hier à base de « Ah beh tant que vous y êtes »).

Pendant les moments de « calme » : Paraître occupée sinon, je dois faire le « sale boulot ». Un soir relativement calme alors que je n'avais rien à faire, mon supérieur m'a demandé d'aller ramasser les mégots qui se trouvaient sur la plage. Cette action était d'une part inutile car dix minutes après elle est de nouveau sale et humiliante d'effectuer ce travail devant les clients.

Pendant les moments de calmes je dois penser à remplir les sauces au fur et à mesure, à couper de pain pour anticiper les moments de « rush ».

Pendant le « run » : La sonnette constant de la cuisine pour aller chercher les plats. Les bruits représentaient une difficulté supplémentaire. Le « Ting » de la cuisine, la musique trop forte, les gens qui se désinhibent et parlent forts, les collègues qui crient.

Puis traverser route piste cyclable et Paris plage, continuer de prendre les commandes alors que j'ai trois plats dans les bras (Stratégie : en renvoyant ses clients vers mes collègues Protection : physique pour éviter les brûlures et mentales : pour ne pas oublier la moitié des commandes).

La cuisine qui appelle pour tout et n'importe quoi. Le fort accent pakistanais m'empêche de comprendre le numéro des tables. Nous n'avons pas le même vocabulaire pour certaines choses (coupelles et petits pots). Dans le « rush » cela amène des tensions, en période calme seulement des moqueries.

J'ai le droit à une pause de 5 minutes pour aller fumer après la fermeture de « Paris plage ». Premier moment assis en 5 heures.

J'ai la tête qui tourne, je suis déphasée, j'ai mal aux reins, au cou, aux jambes, aux pieds. Je crains de m'asseoir et de ne plus vouloir me relever. La faim commence à arriver. La partie la plus dure est terminée vers 22h30/23h puisque la cuisine ferme à 11H.

Le service se divise entre coup de feu « rush » et calme plat où il faut quand même rester debout et alerte.

A partir de 23h :

- Nettoyer les menus, les tables, les chaises, vider les cendriers

- Faire le « pass » : c'est-à-dire enlever le sel et le poivre de là où ils sont rangés, nettoyer cet endroit et les replacer. Assis donc reposant mais courbée.
- Vider la poubelle de nourriture, tout nettoyer et en remettre une neuve.
- Passer le balaie
- Faire le tri dans le verre. Attention aux coupures possibles.

J'avais sur moi un podomètre et à la fin du service je faisais environ 9000 pas, 4,7 km et je brûlais 294 cal.

Au *Café du coin* mon expérience a été différente. J'étais déclarée en CDD et j'étais payée un peu plus que le SMIC et les pourboires étaient « bons » (environs trente euros par service). Les horaires étaient plus flexibles et il y avait la possibilité de « s'arranger » avec les patrons en cas d'imprévu. L'emploi se trouvait à moins d'une minute à pied de chez moi. Le restaurant était tenu par un couple et leurs fils. L'ambiance y était très bonne, familiale (petits surnoms entre les employé.e.s, entre aide, bienveillance, encouragement etc.) La clientèle était composée des habitués (respectueux et prêts à aider). Pour une soirée de match de rugby, certains habitués nous ont aidé à ranger les chaises et les tables. Et de touristes venus visiter Montmartre. J'ai eu une mauvaise expérience avec un client qui m'a tiré la chemise pour m'interpeller. Mon patron a pris ma défense et lui a fait comprendre de ne plus recommencer. De plus, pour les tables « difficiles » (souvent des personnes saouls), mon collègue (homme) s'en chargeait pour nous éviter les commentaires graveleux. Cette expérience a été bonne pour plusieurs raisons. Les conditions de travail étaient plus favorables, l'environnement moins toxique. Le privé et le travail étaient distincts pendant les heures de service (malgré les liens familiaux qui unissaient les patrons). J'avais aussi plus d'expériences et le « choc » a été de fait moins violent.

Journal terrain : Ruisseau novembre 2023

Mon expérience dans la restauration parisienne : donc début septembre j'ai dû, pour des raisons financières, trouver un travail de serveuse. Tous les cafés étaient fermés pendant l'été. J'ai trouvé un restaurateur dans mon quartier qui m'a fait faire un essai mais finalement ça n'a pas marché. Il m'a ensuite dit de m'adresser plutôt à un autre restaurant que nous appellerons pour des questions de confidentialité le « Café d'à côté ». J'ai commencé quelques semaines plus tard et ils m'ont expliqué tout le fonctionnement. La période d'essai a été plus que courte puisque la patronne a juste

voulu voir si je savais tenir un plateau. C'était très différent des autres expériences que j'avais eues dans la restauration parce que les patrons étaient beaucoup plus agréables. Il y avait beaucoup plus dans l'entraide beaucoup plus dans la bienveillance. Il y avait une bien meilleure esprit d'équipe, les clients étaient beaucoup plus agréables, le client n'était pas roi. C'est-à-dire que si le client n'était pas d'accord avec quelque chose ils l'attendaient. Les horaires étaient difficiles quand même. J'enchaînais parfois du 16h à 2h du matin, ce qui pouvait être long surtout partir de 01h00. Il fallait ranger la terrasse donc porter des poids assez lourds de 4 chaises sur le dos, rentrer les tables en essayant de ne pas se cogner, faire les vides (ce qui s'appelle faire les vides c'est-à-dire changer les bouteilles mettre les bouteilles les « plus vieilles » devant les plus les plus neuves derrière ce qui demande au corps de se contorsionner, aller à la cave pour rechercher des nouvelles bouteilles dans un escalier assez raide, faire attention à pas tomber (avec la fatigue en plus c'est un peu difficile). Donc, c'était les quelques semaines que j'ai passées là-bas. Puisque quelques semaines après, la patronne du bar m'a mise dans la confiance qu'ils allaient vendre et que j'aurais plus de travail dans 2, 3 semaines. Mais, elle m'a dit « voilà tu as été honnête avec nous, t'as bien fait ton travail. Donc on va t'aider aussi ». Mon introduction au restaurant.

Et ils m'ont aiguillé vers un autre restaurant un peu différent de celui dans lequel j'étais puisque celui dans lequel j'étais, était plutôt une brasserie traditionnelle parisienne et la seconde était plus. C'était un restaurant de burgers qui fait aussi de la vente à emporter, du « deliveroo », mais qui fait tout de même du service en salle. C'est entre le resto et la restauration rapide bien qu'il ne faille surtout pas le confondre avec McDonald's. Donc, j'ai commencé directement en suivant ce travail.

Description des différents postes :

ESSAI : J'ai fait un essai encore une fois assez rapide. Les premiers les premiers shifts, les premiers services j'ai été en salle donc j'ai appris comment se servir de la tablette pour envoyer les commandes, comment retenir le numéro des tables, comment les burgers étaient servis par ordre, comment remplir les sauces, redresser les tables.

FERMETURE : Le deuxième service ils m'ont appris à faire la fermeture (c'est-à-dire à faire le pass (ce qui veut dire vérifier que toutes les sauces soient pleines, les nettoyées, nettoyer les bouchons des sauces, les remplir, regarder qu'il y ait assez de

pâtisserie, refaire là où il n'y en a pas assez, refilmer toutes les sauces en verre), faire le pass du sale (ce qui veut dire vider la poubelle, vider la poubelle de nourriture, « recleaner », remettre une poubelle neuve).

Notes : Cette action m'a mise aussi face à mes propres contradictions. Je me considère comme une personne avec une supposée ouverture d'esprit mais dans mes expériences précédentes j'avais énormément de mal avec cette idée de devoir nettoyer. Le fait de servir ne me gênait pas mais le fait de nettoyer. Je me sentais un peu humiliée par ce travail par ce qu'on appelle le sale boulot. J'étais prise dans mes contractions.

Puis, pour faire la fermeture : passer le balai, fermer les volets, monter les chaises sur les tables, rentrer la terrasse, rentrer la poubelle, mettre les plaques à souris. Ces petites choses auxquelles il faut penser, qu'il faut faire dans l'ordre si c'est possible. Pendant le service de s'avancer pour le faire au fur et à mesure. Ces actions étaient difficiles au début car il fallait se souvenir de tout. Au bout de quelques semaines, elles sont devenues des automatismes.

Notes : L'idée de les faire le plus rapidement possible et en autonomie permet aussi de débaucher plus tôt. J'aime le travail d'équipe et l'entre aide qui existe pendant la fermeture.

OUVERTURE : Ils m'ont appris à ouvrir le restaurant. Ce qui implique : nettoyer les toilettes, « cleaner » les glaces des toilettes, passer un coup de balai, passer l'aspirateur, passer la serpillière, remonter tout ça à au premier étage pour faire la même chose : passer le balai, l'aspirateur, passer la serpillière, préparer tout ce qui s'appellera le *take away et le pass*

Take away : c'est l'endroit entre le pass et les livreurs et les clients qui veulent commander à emporter. Rôle : prendre les commandes des clients par téléphone, des clients par la fenêtre, sortir les tickets deliveroo et les donner à la cuisine, passer les commandes prêtes aux livreurs et aux clients. Compléter les commandes (avec le froid : les boissons, les desserts).

Le pass : c'est l'endroit où ils vont faire où en fait la cuisine va nous envoyer des burgers et donc il va falloir créer les commandes dans des sacs pour ensuite les faire passer au take away. C'est une petite gymnastique à faire pour bien retenir les sauces, pour bien retenir les serviettes, pour bien retenir où sont chaque type de frites, chaque type de nuggets, qu'est-ce qui va avec quoi. Et ensuite le faire passer au take away.

Notes : Le risque du pass c'est de se brûler. Les premières fois où je l'ai fait je me suis brûlée le doigt sur les plaques chauffantes. J'avais aussi tous les doigts un peu brûlés à force de toucher des burgers trop chauds. Le stress des commandes qui s'accumulent est très présent. L'alternance entre moments de vide, calme (car les burgers sont en préparation) et les moments de rush où « il faut envoyer » sont difficiles pour moi. Autant en salle, le temps passe rapidement, autant au pass cette alternance crée un décalage du temps et le temps ressenti est plus long.

J'ai été formée plus ou moins pour pouvoir assurer les 3 postes c'est-à-dire en salle, au pass et au take away. De manière à pouvoir ce qu'on appelle switcher de poste en poste (d'être polyvalent) et de pouvoir avoir plusieurs casquettes et de pouvoir remplacer n'importe lequel de mes collègues. Voire de passer des fois au bar pour pouvoir faire des cafés, des bières etc. L'idée étant de pouvoir assurer chaque poste.

Notes :

La semaine vient de se terminer. Nous sommes jeudi 2 novembre et j'ai travaillé depuis le mercredi d'avant tous les jours. J'ai travaillé le soir, j'ai travaillé le matin, j'ai fait des doubles shifts (ce qui veut dire que j'ai travaillé le matin que j'ai eu une pause d'entre 01h30 et 02h00 et que ensuite j'ai assuré le service du soir) euh voilà avec différentes équipes différentes équipes voulant dire euh avoir différentes casquettes de personnalité parce que chaque collègue ne réagit pas de la même manière par rapport à certaines à certaines choses certains barman détestent qu'on passe derrière le bar qu'on pose nos affaires derrière le bar d'autres barman s'en fiche voilà j'ai des affinités avec certains certaines collègues que je n'ai pas avec d'autres donc voilà c'est savoir porter différents masques selon les clients donc l'on a selon les équipes que l'on a et donc là ressenti beaucoup de beaucoup de fatigue je j'ai l'impression que tout l'appartement sent le burger et j'ai l'impression qu'il n'est peut-être pas qu'une impression mais que j'y ai passé toute ma vie c'est à dire que toute mise à part ma colocataire je n'ai vu personne d'autre depuis plus d'une semaine parce que je travaillais entièrement là-bas donc et comme le restaurant est à 4 min enfin le ouais le fast-food restaurant est à 4 min de chez moi j'ai passé 9 jours à faire des allers-retours entre le restaurant et chez moi.

Note du 1^{er} novembre : premier novembre de une certaine familiarité feinte avec la clientèle et les collègues arriver à des tables en disant Bonjour les amis voilà avoir des espèces de petites familiarité qui sont en grande partie liées à la volonté d'avoir des

pourboires importants à la fin donc familiarité feinte avec la clientèle mais aussi avec les collègues de se faire des blagues d'avoir une espèce de proximité des petits surnoms entre nous qui sont autant pour la bonne entente entre nous que comme un espèce de spectacle démonstration à la clientèle qui est assez apprécié par les clients encore une fois qui peut nous amener à avoir des types importants donc cette impression d'être en web pendant en représentation en espèce de de de de stand up à 2 mais aussi de l'autre côté de cette familiarité feinte il y a aussi les messes basses au sein de l'équipe par rapport aux différentes affinités donc moi je viens juste d'arriver fait 2 semaines que je travaille dans cet endroit donc je connais pas encore les tenants et les aboutissants des relations entre tout le monde mais par exemple une de mes collègues me répète souvent par rapport à certains nombre de l'équipe je l'aime bien mais et en parlant de de 2 autres de mes collègues elle dit Ah mais ce soir ça ira c'est la « Dream team » sous-entendu qu'avec d'autres avec d'autres collègues ça se passe beaucoup moins bien oui comme euh je vais peut-être le redire l'importance que j'ai découverte surtout hier et aujourd'hui maintenant que je suis à l'aise à peu près aux 3 postes principaux c'est à dire le service le pass et le take away et aussi pour un peut-être au bar et faire des cafés c'est hé c'est le c'est la capacité donc là que j'ai acquise de pouvoir être en multitâche à pouvoir être versatile à pouvoir être autonome à par rapport à sur tous les postes être sur tous les fronts à la fois, d'avoir cette capacité donc qui vont être qui va être le prochain point c'est à dire la capacité à prévoir pour ne pas prévoir pour ne pas se faire avoir parce que les temps morts en restauration sont toujours très dangereux parce que la relâche c'est que on n'est plus euh la tête dans le guidon on n'est plus dans la pression et donc c'est dans ces cas-là qu'on risque de faire des erreurs de ne pas voir arriver ce qu'on appelle le coup de batte le coup de feu donc par exemple moi pendant les temps morts que j'ai en dans la restauration enfin pendant le service je vais essayer d'apprendre un peu mieux la carte des boissons la carte des burgers je vais essayer d'apprendre un peu mieux à faire les cafés à regarder si toutes les sauces pour le take away sont là à faire des mises en place c'est à dire prévoir des couverts et des verres pour que ça aille plus vite ensuite pour réinstaller les tables Regardez que personne ne manque de rien en salle ou prévoir ce que potentiellement il pourrait leur manquer comme de l'eau donc c'est cette idée vraiment de toujours faire quelque chose donc de toujours faire quelque chose pour pas se faire entre guillemets par ces managers et de paraître pour quelqu'un de feignant et de potentiellement recevoir les tâches les plus ingrates mais

aussi de toujours faire quelque chose pour prévoir pour ne pas se laisser envahir au moment du coup de feu d'ailleurs la fainéantise dans ce dans ce milieu n'est pas alors n'est pas valorisé du tout mais comme dans aucun milieu mais même contre-productif pour soi parce que j'ai essayé plusieurs fois d'aller au plus vite de pas m'embêter de faire les choses un peu à moitié ça a fini par jouer en ma défaveur par enfin j'ai fini par perdre plus de temps en voulant aller trop vite et le j'avais noté également que le monde de de la restauration c'est quand même un entre soi on parlait tout à l'heure des familiarités feintes c'est quand même un milieu de l'entre soi assez superficiel mais de l'entre soi quand même il y a quand même cette idée d'entraide et je parlais un peu avant de fait que j'avais trouvé ce travail à la rivière grâce à mes contacts au café d'à côté et donc voilà ce recrutement entre guillemets a été fait en interne et comme j'ai eu de bonnes recommandations Ben j'ai eu de bonnes recommandations du café d'à côté donc ça a permis mon embauche à la rivière et au sein de la rivière le patron a demandé à mes managers vous lui faites confiance est-ce que tout va bien ma manageuse a dit oui bien sûr je lui fais confiance elle est tout à fait voilà ce qui a ce qui a appuyé mon embauche d'autre part à part avec les collègues il est important de savoir jongler avec ces différents masques cacher certaines choses on est moi j'ai toujours l'impression d'être dans un calcul constant de ce que je peux partager ou pas avec eux voilà il y a quand même aussi cette idée de malgré une familiarité l'idée de surveillance parce qu'il y a des caméras là où je travaille il y a aussi l'idée de checking et check out quand on rentre dans le dans le quand on rentre au restaurant qu'on commence son service il faut pointer voilà et quand on sort d'un service il faut repointer donc y a quand même cette idée de surveillance et de toujours être aussi un peu surveillé par ses collègues si on fait pas bien les choses de voilà ensuite là depuis la semaine dernière j'ai enchaîné 2 doubles services qui créent un décalage de énormément au niveau temporel et même spatial j'ai du mal à me j'avais du mal à me repérer dans les jours dans les heures pendant ces doubles services je voilà j'avais l'impression de vivre 2 journées en une donc c'est voilà le décalage est assez exacerbé et pour finir je vais je vais parler d'une phrase que un de mes collègues m'a dit que je trouve assez intéressante il a dit quand tu connais les règles du jeu tu peux commencer à danser et hier dans le service que j'ai effectué je commence à être à l'aise et j'ai pu commencer à danser.

Journée en double, du mercredi 15 novembre : Lever prendre un café me préparer puis aller à 10h30 au restaurant, ensuite nettoyer toutes les toilettes c'est-à-dire passer du spray un peu partout. Spray qui parfois m'irrite un peu la gorge, puis passer la serpillière, passer le balai dans l'escalier, remonter avec les bacs d'eau, jeter les poubelles, remonter donc en salle pour ensuite passer l'aspirateur, dresser les tables, repasser la serpillière, vérifier que toutes les sauces et que tout est « carré » pour le début du service. Puis, manger avec les collègues et à 12h00 le service commence. Donc, service habituel : accueillir les clients avec une carafe d'eau et des menus. Puis, prendre leur commande, ne pas se tromper dans l'ordre des commandes parce que tout est fait sur tablette. Ensuite, débaucher à 14h30 voire 15h30. Puis, se détendre : fermer les volets.

Vivre complètement en décalé et puis à 18h00 se réveiller prendre une douche et repartir pour 19h00 manger avec les collègues avant le début du service euh petite inquiétude sur le fait que je ne mange que des burgers puisque je ça me fait des économies de de sous puis ensuite être en salle ou être au passe ou être au take away faire le service jusqu'à 23 h ou la cuisine ferme et ensuite refaire les sauces nettoyer les sauces dresser les tables fermer les volets pour passer un coup de balai dans la salle faire ce qui s'appelle le pas c'est-à-dire l'endroit où on jette la nourriture le nettoyer je vidais la poubelle nettoyer la machine à café fermer le grand volet rentrer la poubelle nettoyer les ne envoyer les TPE et le téléphone récup compter les tips et les récupérer et ensuite rentrer chez soi pour 00h00 sensation de séjourner le décalage le c'est d'aller se reposer à 15h00 puis de se réveiller quand tout le monde débauche pour ensuite retravailler jusqu'à 00h00 fierté peut-être aujourd'hui particulière un des un de mes collègues m'a dit que j'avais fait un très bon service comme j'étais en salle avec ma collègue c'est entre guillemets grâce à nous qu'il y a eu les pourboires puisque la plupart du temps en délivrez était que week end les clients ne laissent pas de pourboire donc petite fierté d'avoir permis d'avoir des pourboires assez importants entre guillemets c'est à dire entre ici c'est 10€ pour un positif du double du double shift réussir à avoir 2 fois plus de pourboire donc parfois sortir de la journée avec 20€ de pourboire.

Petite note : différence entre l'identité supposée le mythe autour de la serveuse et la réelle identité de celle-ci c'est-à-dire que les serveuses sont des personnes propres

avec leur histoire propre mais qu'elles doivent composer avec une identité supposée avec une personnalité supposée avec un rôle supposé de la serveuse qu'est-ce qu'il y a derrière ce la serveuse ?

Note en plus : client assez désagréable cliente assez désagréable pendant le service et ce que j'ai remarqué c'est qu'ensuite on a tendance à se focaliser sur les clients désagréables en oubliant les clients qui ont été très agréables et tout ce qui s'est bien passé pendant le service c'est clientes étaient désagréable dans le sens où elle c'était le genre de personne qui disait je ne veux pas vous embêter mais et qui se plaignaient du fait que la cuisine s'était un peu trompée sur leur commande et que le quai était arrivé un peu avant leur dessert point positif de cette rencontre malencontreuse connivence avec les clients avec les collègues où on était tous d'accord pour dire qu'elles étaient franchement désagréables donc assez rigolos au final.

« La cuisine tu les laisses dans leurs graisses » : R. et remarque par rapport à ma façon de prendre les commandes > La salle, le bar (pas le droit de laisser mes affaires, endroit « sacré »), la cuisine (« on peut avoir vos pourboires aussi ? »).

29/11/23 :

Cuisine n'est pas invité au 10 ans du restaurant. Raison : ils ne boivent pas, ils ne s'amuseront pas. Moi non plus mais quand même invitée.

Tensions avec certains membres de l'équipe qui jugent la situation « dégueulasse » : « faudra pas s'étonner le jour où ils feront grève ».

05/11/2023 :

Répétition des gestes mais aussi des phrases.

Double journée + privatisation du restaurant pour une entreprise privée. Je travaille donc de 12h à 3h du matin avec une pause entre 15h et 19h. Et le lendemain ouverture à 10H30 (pas légal, puisque pas 11H de break entre les services). Insomnie due au stress de la journée/soirée/nuit. Ouverture difficile, énervement, colère « Je suis pas assez payée pour subir ça ».

Les heures sup sont très bien payées (carottes pour nous faire venir) + faveur aux collègues.

Premier rêve du travail (peur que ça prenne trop d'importance). De fait, le dimanche je décline une possibilité de service, besoin de couper !

07/11/2023 :

Choquée d'une phrase d'un collègue. Refusant de manger le plat préparé par la cuisine, il leur dit : « La France, la cuisine, tu connais ? » avant de partir s'acheter autre chose. Plus tard dans la soirée alors qu'il est un peu saoul, il leur dit : « Me dites pas que vous êtes cuisiniers » et se moque de leurs accents : Déqualification, mépris quant aux savoirs faire.

09/11/2023 :

J'ai aujourd'hui rendu service à une collègue. Elle avait fait la fête la veille et je lui ai pris son service du soir après avoir donné trois heures de cours dans la journée.

À 18h j'arrive là-bas, la plupart des collègues ont la gueule de bois et sont rentrés. Je me retrouve donc seule à gérer la salle un vendredi soir. L'expression « One s'est fait défoncé » annonce l'excitation, la fierté d'avoir tenu mais aussi la fatigue ressentie. Le lendemain, le patron vient râler car il n'y avait pas assez de monde et profère des menaces : « Si c'est comme ça je vais réduire vos heures et engager plus de personnel ».

Annexe 2.

Journal de bord : Appels téléphoniques entre mars et mai 2020 avec des employé.e.s de la restauration dans l'Etat de New-York.

Ici, sont retranscrits les notes du le journal de bord tenu durant le volontariat téléphonique pour l'association One Fair Wage entre mars et mai 2020.

Les conditions : Une heure par jour j'appelle sur openvpb.com des personnes travaillant dans l'industrie des services et je dois remplir un questionnaire pour que leur application soit complète pour qu'ils puissent recevoir le « cash relief » (213 dollars).

Mon enquête commence, cependant, en pleine crise du covid 19, ce qui risque de remettre en cause mon enquête de terrain. Je profite de ce moment de flottement pour prendre contact avec la directrice de ROC United, Saru Jayaraman. Celle-ci ayant donné une série d'interviews à différent média sur les conséquences du covid sur les employés des services. Notamment une interview à l'émission *Democracy Now !* où elle explique les répercussions désastreuses de la crise sanitaire sur les serveuses.

Prises de conscience majeures : La crise sanitaire met en exergue des problèmes de structure déjà présents dans l'industrie de la restauration (précarité des employés (l'expression « tip to mouth » employée par Jayaraman), pas de congés maladie, pas de congés payés, pourboires très faibles quelques semaines avant le début de la crise). Jayaraman nous rappelle que le système du « sub minimum wage » est hérité de l'esclavage et qu'il est directement lié au harcèlement sexuel au travail.

Mais des élans de solidarité fleurissent également. OFW a mis en place une cagnotte pour aider les employés des services. Le lundi 30 mars 2019 j'ai eu une réunion par téléphone avec une responsable de One Fair Wage. Mon travail consiste à remplir une fiche sur les employés des services qui ont demandé une aide financière (213 dollars qui est un chiffre symbolique car le salaire minimum est de 2.13\$). 213\$ paraît être une aide assez minime, cependant lorsque j'ai vu l'enthousiasme des personnes, j'ai compris l'ampleur de la crise et de la précarité dans laquelle vivent les employés des services.

Je dois appeler les personnes, prendre quelques informations sur eux (salaire, temps de travail, ce qu'ils aimeraient voir changé dans l'industrie, ce qu'ils aiment dans

l'industrie, ce que la crise de covid 19 a changé pour eux), puis faire la partie « éducative » sur OFW et leur demander s'ils accepteraient de venir témoigner, ou de parler à la presse. Enfin, je dois leur demander le moyen de paiement qui les arrange et le noter. Ensuite, je les remercie en leur souhaitant bon courage et je passe à la personne suivante. Tout ce que l'on doit dire fait partie d'un script et nous devons le suivre.

Le mardi 31 mars à partir de 18h (12h aux États-Unis), je commence à appeler. Deux personnes sont absentes jusqu'à ce que je tombe sur une femme d'une quarantaine d'années, vivant seule. Je commence à lui expliquer le procédé, elle me remercie de prendre du temps pour elle ... Elle est serveuse depuis sept ans dans un café à New-York et ne compte pas changer de travail. Elle aime être au contact des gens dans son travail mais elle désirerait plus de reconnaissance et une sécurité dans son emploi. La crise sanitaire est une catastrophe financière pour elle car elle n'arrive pas à joindre les aides gouvernementales (tous les sites bugent et personne ne répond aux centrales). Malgré le fait qu'elle soit seule, elle me répète plusieurs fois comme les choses doivent être difficiles pour les gens qui ont des personnes à charge. Elle vit dans le Queens.

Pour le deuxième appel je tombe sur une jeune femme (une trentaine d'années) qui est serveuse depuis 3 ans et qui espère récupérer son travail après la crise. Elle et la dame précédente ont été licenciées sans autre forme de procès et se retrouve sans un sou puisque l'assurance chômage n'existe pas. C'est une mère célibataire avec deux enfants ç sa charge. Je les entendais à travers le combiné, ils étaient plutôt jeunes. Elle vit dans le Massachussetts. Elle m'explique qu'elle serait ravie de venir témoigner si elle trouvait quelqu'un pour garder ses enfants (le *childcare* n'existe pas)

La troisième femme est une femme de presque 50 ans, noire américaine qui a à sa charge six personnes. Elle vit dans l'un des quartiers les plus pauvres de Brooklyn. Elle cumule deux emplois (serveuse et chauffeuse). Elle fait ces métiers depuis 25 ans et la crise est qualifiée de « horrible » pour elle et ses revenus. Au début de notre entretien elle ne comprend pas pour qui je fais du volontariat car elle finit par me dire qu'elle postule à tellement d'aides qu'elle s'y perd. Elle non plus ne pouvant pas accéder aux aides de l'état.

Par rapport à mon expérience personnelle dans la restauration n'étant pas déclarée, mon patron ne m'a tout simplement plus donné des nouvelles. Plus d'apport financier.

Commentaires liés à l'enquête téléphonique :

L'échantillon est composé d'une majorité de femmes, entre trente et cinquante ans environ, originaires d'Amérique Latine et Afro américaines. Les femmes interrogées étaient en majorité des serveuses dans des restaurants familiaux. Les hommes étaient chauffeurs, barmans dans des bars ou des hôtels. Les quatre premiers jours je n'ai parlé qu'avec des femmes. Les hommes étaient en majorité d'origine étrangère (accents et niveau de langue). L'un d'eux m'a même dit qu'il ne souhaitait pas parler avec la presse car son anglais était trop mauvais « my English not good enough ».

Les impôts (taxes) sont déduits de leurs salaires (paycheck). Il ne reste plus rien de leurs salaires, d'où l'importance des pourboires (tips) ; Une des serveuses m'a confié qu'elle aimerait une forme de reconnaissance quant au salaire des serveuses (« people have a bad image of waitresses salary » Elle m'expliquait que les clients ne comprenaient pas le système du pourboire (tipped wage). Une autre (mère célibataire de deux enfants habitant dans le New-Jersey) m'a expliqué qu'une fois les impôts prélevés sur les 3\$ il ne lui restait que 0.75 cents et que son salaire était de 40\$ toutes les deux semaines.

Un questionnement m'est apparu au fur et à mesure du volontariat : pourquoi un pays aussi individualiste que les États-Unis acceptent sans broncher le système des impôts ? Savent-ils où vont leurs impôts ?

Les témoignages recueillis sont issus d'un questionnaire fourni par l'association. A la question: « What do you like in the service industry? », l'écrasante majorité des interrogées répondent « people, interaction with people, meeting new people ». Les serveuses se définissent comme des « people person ». La place des habitués, « regulars », familles de touristes y est importante.

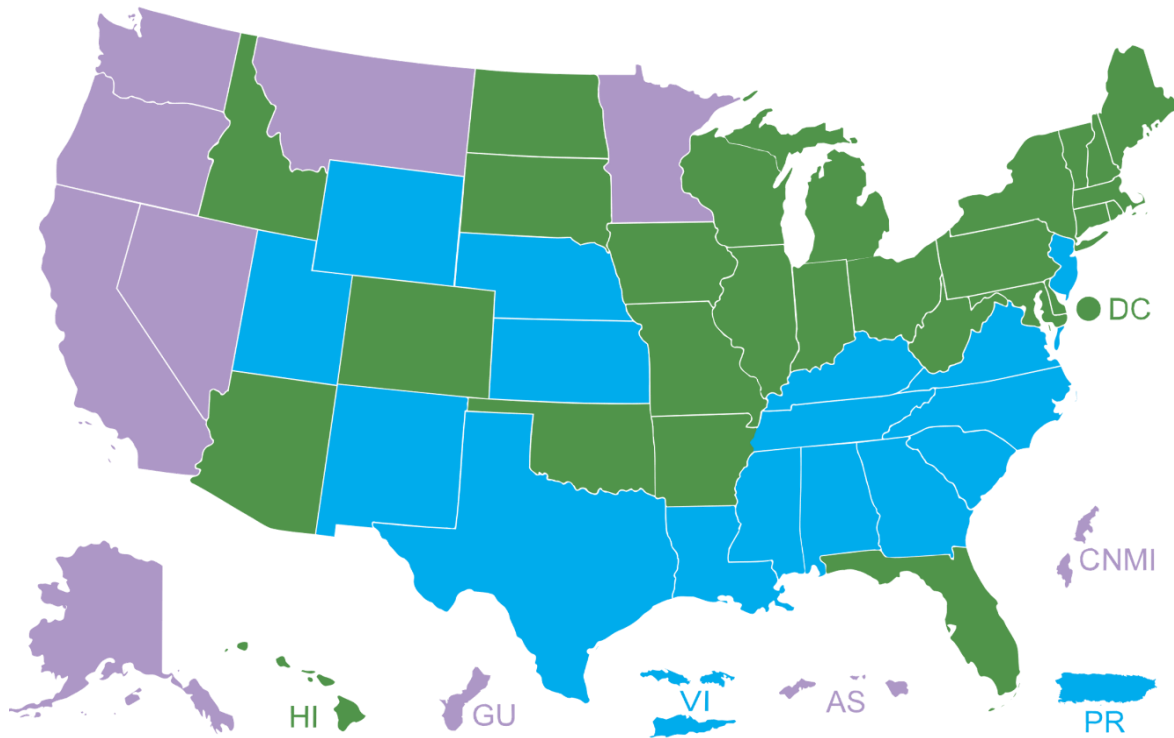
A la question « What would you like to see changed ? », l'écrasante majorité a répondu plus de protection, l'augmentation de salaire (hourly wages) et plus de reconnaissance.

Une femme afro américaine qui a six enfants et un mari doit survivre sans aucun salaire depuis de 15 mars 2020. Les employés des services interrogés ne peuvent accéder aux aides du gouvernement (surchargés, les serveurs plantent). Au bout de deux semaines de volontariat, je n'ai parlé qu'à une seule personne sur la vingtaine interrogée, ayant bénéficié d'une aide (200 dollars et non les 1200\$ promis par l'administration Trump).

Les frustrations de ce terrain sont liées au manque de personnes venant de New York, aux personnes désagréables dues au nombre d'arnaques ou pas de réponses, au serveur surchargé et à l'impossibilité de leur poser des questions liées au harcèlement sexuel, au mouvement *Times'up*, comment ils ont entendus parlé de OFW, où ils habitent, leurs vies.

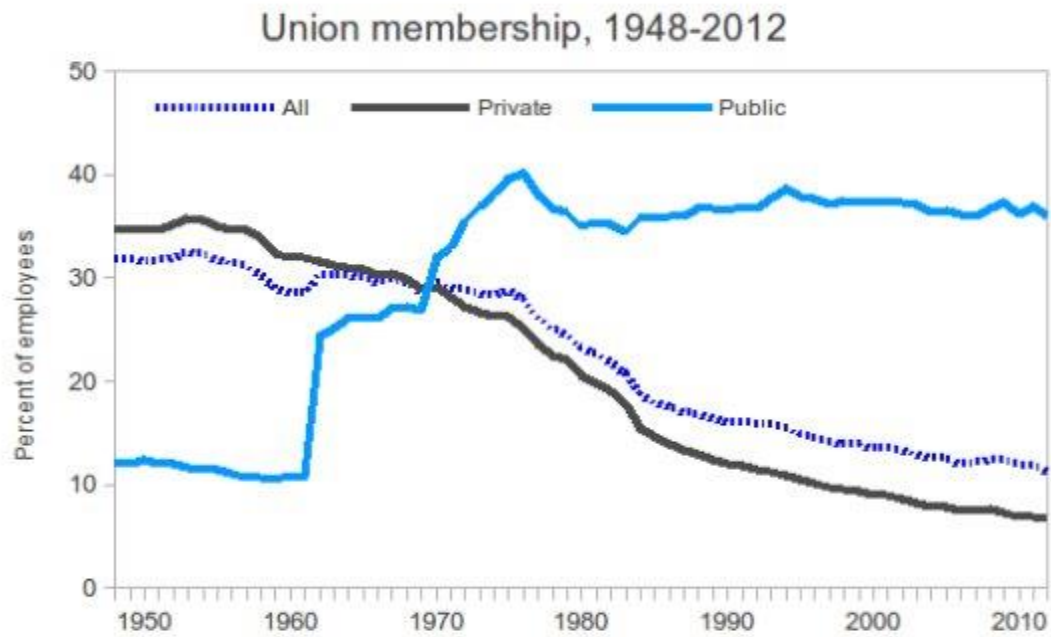
Annexe 3.

Graphiques.



- L'Etat demande à ses employeurs de payer les employés, recevant des pourboires, le salaire total minimal de l'état avant le pourboire
- L'Etat demande à ses employeurs de payer les employés un salaire minimum en liquide supérieur au salaire minimum en liquide demandé conformément au « Fair Labor Standards Act » (\$2.13/hour).
- Dans ces états le salaire minimum conformément au « Fair Labor Standards Act » est de 2.13 par heure.¹⁷

¹⁷ Violet: State requires employers to pay tipped employees full state minimum wage before tips. Vert: State requires employers to pay tipped employees a minimum cash wage above the minimum cash wage required under the federal Fair Labor Standards Act (\$2.13/hour). Bleu: State minimum cash wage payment is the same as that required under the federal Fair Labor Standards Act (\$2.13/hour), consulté le 15 avril 2021.



Source: Labor Research Association and Bureau of Labor Statistics.

Analysis by CEPR

Bureau of Labor Statistics, in Huffington Post, https://www.huffpost.com/entry/union-membership-rate_n_2535063 consulté en janvier 2024

Annexe 4.

Entretiens 2018-2019.

Notes : Ces entretiens sont les premiers que j'ai effectué aux États-Unis durant l'année d'échange à Smith College, dans le Massachussetts.

Ils ont été effectués dans le cadre de l'écriture mon second mémoire et de préparation à la thèse.

Les noms des activistes de ROC United ont été conservés. Le nom de la serveuse que j'ai rencontré à Smith a été retiré à sa demande, pour des raisons d'anonymat.

Interview avec Catherine Barnett (ancienne directrice de ROC United), le 9 octobre 2018 (Barnett 2018a).

L.M: I'm here interviewing Catherine Barnett, So Hello. Can you tell me a little bit about yourself?

C.B: Yes sure, so I am the director of the Restaurant Opportunity Center in New-York, I'm 48 years old, I'm an immigrant, I'm a mother of two girls (7 and 10).

L.M: can you tell me a little about a typical day at work at the campaign for you.

C.B: Certainly, we are with the "One Fair wage" campaign, we have gone through different stages. At this point, we work very closely with a coalition of 30 other organizations more about thirty other organizations from different part of the state (New-York State). We're representing different from workers groups to representative tipped workers, restaurant workers, also nail salons workers who are all under lower wage law here in New York state. We also work with other advocates, coalitions, women's organizations, so we at least have.

We had an intense six month. The first six months of the year. We had seven hearings in different part from of the state. From the governor to the department of labor (polls and funds and supporters) to raise the minimum wage for tipped workers so we had to mobilize workers, mobilize advocates, help them with testimonies, data and to support our case. So, we had oppositions (business lobbies) and they also provided (...), so it was a very heated campaign and since that point we've been continuing, you know we hope that the governor will do something to make changes procedurally. So, we can continue to educate this office, to educate lawmakers, so that's about what we do: help workers to come forward, hear their testimonies, hear their stories. So, I love what we do in the campaign, I love to be able to get those stories to the media, to the digital format.

L.M: Now, I would like to focus on waitresses. How do waitresses from N-Y that you interviewed heard of ROC United?

C.B: ROC is fairly well known, since it was created after 9/11. So that story. And the work that we've done. How do workers find out about us? They may not read our publications so definitely from our membership (...) We have a training program which has also been a lot of fun and we have new workers who want to get in the industry

(...) we have restaurant industry training, bartending training With organizers who are in the field.

With this campaign we've been focusing a lot on Denny's, the Red Lobster, Apple Bees, because they are many the workers are..., they are not making that much. That the other thing that I would like to point out it's not the waitresses, it's everyone that's tipped. That's also the bartenders, the bussers.

Many time people will come to us because they have a problem on the job or if they want to know what their rights are. Also, if they want to improve their jobs. If they want specialized training, they may come to us. Sometimes people will come and say: "Oh I heard about your campaign, it's one the news!" But most of the time it's more self-interested. It's more like "Oh I have a problem."

L.M "Can you help me; I have this legal issue?"

C.B: Yeah, or it can be just "I want another job" or "I want to have that certification. Can you help?"

L.M: Can you give a background of those waitresses? Where do they come from?

C.B: Well, you have the statistics, right so I don't have to tell you but it's mainly women of color who have been on the job since the last recession. You know, the job grew: restaurant and retail. It's a growing industry even with the closing and the economy wiped out you still have restaurant opening.

So, yes, it's mainly women, women of color with low wage jobs. Low wage jobs which don't give full time employment. They don't necessary work 40 hours a week. Sometimes they're doing something else or sometimes they try to depend on the tips to bring them to a decent wage. Because, you know, they are mothers, a lot of them are mothers. And that's become a difficult situation. Because you have situations when they have to work at hours when they would have a better possibility of tipping because the wages are so low. And so, they need to work on weekends and then as a parent you have another problem, and you have to pay a double penalty because what do you do with your child then? And so, they have to develop a family network, a friend's network and sometimes they end up dropping out of the industry because you can't really take that time, right?

We tend to have people who are in their twenties to forties. But for a lot of young women, it's actually their first job, so you believe that what they experienced impact the way they look at the world of work.

Maybe now they are very experienced, they have been in the industry for a while, their skills have increased but maybe they don't have the useful youth anymore so they might not get the shift (something that with experience you should be getting more money, getting more shift). Finding kind on difficult to compete with this idea that the restaurant industry being very young and having a certain look and dressing a certain way. It's usually a younger crowd.

Maybe they're talented but maybe they're not able to find dining for higher wages, higher base wages and definitely higher tips.

Some of them might be undocumented and might find issues while working at an ethnic restaurant. And they are working at a restaurant in their community. It's not a custom for tipping and they are even paid lower or lessen jobs. It's depending on the situation. If they have a lot of clientele from Europe, for example. People don't tip there.

Depending on the tips, you know the whole climate? is very volatile, it's very difficult for these women to plan for themselves, plan for their future. And they have been doing something that hopefully they enjoy, I'm sure they enjoy that. And some really want to figure out what's the career advancement and make this into something that is a career and be respected. And feel "I want to be respected as the professional that I am". But you ... this with this whole culture of sloppiness, this whole culture women work of any value anyway. On top of my mind. You get paid if you're being nice with the customers and the customer gets to define what is nice, you know what I mean, hoping the door for all kind of unappropriated behaviors. That's why the statistics (...). We have research which show that sexual harassment is highest in the industry. And what's so interesting about that is even in the organization when it first came out, which was in 2015, when people were asking questions on workers, questions about harassment and they would say "Yes, it exists" and We would ask them: "Did you ever experienced it? They would say "No!" -Really? Is everyone has ever spoken to you in an inappropriate way? -Oh Yeah! -And did they ever touch you? -Of course!

And they had this notion of what was acceptable.

L.M: So that would be my next question: How would you define sexual harassment?

C.B: Sexual harassment is any kind of non-wanted behaviors. It doesn't have to be repetitive; it can be one time. And unfortunately, a lot of women experience this in the industry.

L.M: I've read a report where you state that "Nearly 70% of tipped restaurant workers are women, disproportionately women of color" How does race interfere, from your perspective, not only in the job but also in the campaign?

C.B: It's interesting that you say that because we know that the stereotype of the restaurant tipped worker is a white male who's working at a very fancy restaurant and quite frankly that's only a small percentage of the dining establishments and then of that you have even fewer restaurant workers that conformed to that standards so we know, again from research, that people don't tip based on service they tip based on looks. Women get more tipped than men, white women more than women of color and on and on it goes just whatever our biases are. Somebody can decide that their biases are doing sometimes what they do. (..)

Now when we see what was going on in the campaign, it was very interesting, what they had experienced (..) is that the opposition did a very good job activated white workers base (white male but also female worker base (...)) We work hard (...) so we don't want a waging freeze because our compagnies are going to put on hold although every wage increase happening in restaurants didn't actually feel worse, it feels better. So (...) problems for (...) It was really racialized, racist (..) with people talking about immigrant workers. It was only because they were immigrants and they were exploited anyway (...) It's kind of privileged this notion of who the server is: fresh face, college kid which doesn't really make a career out of waitressing (...)

L.M: DO you think that, on a larger spectrum, the metoo movement can actually have a real impact on one fair wage and waitresses and women in general?

C.B: I do, I think we are in a really interesting moment. It's something that actually started again with a group of activists who are working with young women and girls of power with the #metoo and taking out with the actresses. It seems like it moved way further than that. It moves in the whole industry, and it started the conversation, I hope ultimately for the better. Obviously you have the backlash, you have the people who want to be in denial about things, about what's happening in the industry for years, specifically in the restaurant industry when it was always thought about like: "boys behaving badly like the chefs. The chefs being chefs and boys being boys. It just the

way things are. In the industry people are realizing that “no it has actual consequences and long-lasting impact. It’s going to change how people look at work, how (...) The industry is an interesting one. In some ways it looks kind of narrow, but it really points to a lot of issues in a wider society.

L.M: Do you do cross sector work in “One Fair Wage”?

CB: We are working with other tipped workers, with a lot of women in the nail salon industry which are really impacting with sexual harassment So much experience that we can bring, immigrant workers. Even the car wash workers who are a male dominated industry also has the sexual harassment issues, definitely has the wage theft and some unsaved conditions (mentally unsaved) (..) People and workers to be more aware of each other and have that shared vibe (...) the crazy scheduling, nontraditional hours, and what does that mean for someone’s life and again where are the opportunities to rise through the ranks (..) and I think workers are much more here for each other and how people intersect.

LM: I’m with Catherine Barnett. We are in the bureau of ROC United. You told me last time that you met waitresses to talk about their stories. And I would like to know. How does it work? Do they just come to the ROC United bureau and just says that they need to talk about something? And second, I would like to know how do they feel while talking to you? Is it a relief? Are they scared?

CB: Well, the office is opened, and we have a standing weekly orientation for information sessions for people who would like to join the organizations, become members, find out more about what we do. That’s something that we have publicized on our website, it’s on every flyer (..) So people would call the phone and they would be asking: “Oh something is happening at my work, I’m not sure. I want you to report this. So, what do I do?” Then we would ask them to come in. If they can, they can come to the existing orientation which we have here in this office. We have it every Wednesday and we have on community orientation which we hold on Tuesday in another part of the city, in Queens. It’s something new since we last met. Fox would come in and sit down with an organizer to do an interview with them to see if it’s something that has a legal ramification. So, what we would do is we will have them come in we would make sure that we tell them about the organization we are in and giving them the orientation and information and the history of ROC. That’s a requirement to be part of the organization. They have to go through orientation. So, we

might do a one on one if they don't come to the regular orientation schedule and if they come to the regular orientation schedule, we meet with them, and they go through orientation right after. We want to make sure that they had all of the information, and we may have questions that we want to ask them about what their situation was, what happened? And depending on what it is sometimes if it's very simple we might be able to give them some information about their rights when it's some simple questions. Something that's more substantial. They might feel that they might have a legal case and sometimes after we speak with them, we may connect them with our law organizing department which has relationship with attorneys who would be willing to potentially take the case if they think it has merit so we can connect them in that way with that. In other situation, the person may still want to be at the job, they want to be organizing at the job, they may want to have other people involved, they may think it's a bigger issue that can become a campaign. So, we talk with them, we have to bring other people from the workplace and then we can talk with them about different strategies. Sometimes they may just want to write a letter to the boss. Sometimes they may want to take an action or an intervention. So, every situation is unique. So, we keep ourselves available to talk with them to determine what's the best path for them. And often people wouldn't just come and say "Oh, I just want to share my story and I don't have anything to happen." That's not the case. Usually if someone is coming and he says, "Oh I have a question about that." Or "I'm upset about that" it's because they want to see what can be done. Now we have other people who are restaurant workers, wo might come to become members of the organization, or they may have a situation from their past. Not something that they are ready to take action on but certainly they need to share in general conversation, or they might prefer one on one situation that they might (5.30) have been through. Sometimes, particularly on the campaign front, there are a lot of women who experienced sexual harassment on the job and who feel that it was tightened to their wages, to the way that they were paid (the low minimum wage). Some of those women have been very vocal, and some of them have become spokespeople for the campaign so that's a great thing. But the truth is that everyone has to be comfortable to share their stories. So, we respect that, and we take that into consideration.

LM: Would you say that the campaign aims at, raising the minimum wage, of course but more generally raise their visibility and their self-esteem?

C.B: I think that people get involved with the campaign because they want to see a change in their standard of living, their quality of life in their futures. Sometimes it results in greater visibility for them individually. Even more if they end up being a spokesperson. Sometimes that's good. They feel really confident. It builds their confidence and their self-esteem as you said. But in some cases, people are afraid of experiencing retaliation on the job. So that's another side of it. So, I can't not say for every situation, because everyone is different. But we try to give them the tools to succeed. We try to work with them in terms of their public speaking, in their ability to talk to the media, to express themselves.

L.M: Last time we talked about how race interferes not only on the waitresses' job but also on the campaign. Could you come back on that idea?

C.B: Yeah, sure. So certainly, many times people in this campaign have thought "Oh servers when we talk about tipped workers we talked about servers and if you talk about servers you only talk about white guys or people in college who are doing that on the side. Who are working in a fancy restaurant and who are making a lot of money? And people don't realize sometimes that first of all a lot of workers are female workforce. Secondly that the tipped workers encompass so many different positions that are often segregated, not officially but what you'll have a great number of people of color. You'll have a great number of immigrant workers. And of course, because tipped workers include servers, runners, bussers, food delivery people. So that include a lot of people who do a lot of ethnic restaurants (Chinese food, pizzeria). And that also include not only bartenders but barbacks. And people would be like "Oh, this is a tip for the bartender". They won't be like: "This is a tip for the barback!". No, because they don't even know that that position exists. So, a lot of time in those lower entry positions, for these tipped workers there is a concentration of people of color and foreign-born individuals. And, what we saw in the campaign, especially when we were going through the hearings: first of all, a lot of people again being afraid of retaliation but also the opposition who was overwhelmingly white and they were saying: "Oh everything is great, the system is not broken; We are making such a great living. I have two houses; two cars and I go to Disney World every year with my 3.5 children. And everything is wonderful in my life and it's all because of working in a restaurant with tips and you're going to destroy my livelihood". There was a lot of victims blaming. Opponents would say: "I have never experienced sexual harassment even though I have a tee-shirt which

a message of it from my police of employment. "I've never experienced sexual harassment and if you've experienced sexual harassment, you're weak or you're in the wrong job. You should get out of there. Some of this people, they were complaining about some people whom English was not their first language. When they were testifying, they were in the beginning they would heckling them. They would talk about them on social media and say that they should go back to where they were coming from. "They should learn how to speak English". That sort of things. Even they realized that it was looking very bad for them, they were looking for very racists, so they tried to clean up their acts and they were like "Oh we're so sorry for those people but now their issues are more about wage theft. They should just get more law enforcement to fix those problems. It got nothing to do with the wages." So that's kind how they changed their argumentative. But there was clearly some very ugly undertone and they tried to clean up their act as the campaign went on. But in the beginning, it was very racist, very xenophobic.

L.M: Last time we talked about cross sector work, and do you believe, personally, that male and female workers can actually work together on a campaign and even if they don't suffer from the same type of discrimination? Same goes with white and nonwhite waitresses.

C.B: Absolutely I think so. Obviously, everyone is a unique individual and has a different story to tell and has a different experience. But we're talking about a sea change which is a massive change in the industry which means paying people a fair wage that is going to impact people and the industry for generations to come. It's going to impact people no matter your background and I think sometimes what you've seen is that even we've had had some allies, male allies who, some of them have experienced sexual harassment. Some of them have been subjected to lower tips just because of the way people tip and why people tip. There has been some research about that: it's very subjective: white servers get more tips than black servers. Blond ones get more. Females get more than male. So, I mean there's more than just in term of the average person's psyche. It doesn't matter what the service is, the level of service. They just tend to tip more based on this thing. And I think there are a lot of men who were in the campaign and who see that not only does it impact them personally, but they see that it's something that is profound in the industry. If they didn't experience it themselves, they have seen co-workers that were subjected to that kind

of treatment or unequal pay. They see that it's really not a healthy system. We also have had the issue of local born vs farm born and people of color vs white people. They can all come in here and tell their stories and their experiences and we realize that if one sector of the community is not doing well then, we are all not doing well. That's one of the things that have been actually powerful about forming the coalition with the two other industries (featuring workers from the car washing industry and featuring workers from the nail salon industry) Because we have things in common and things not in common but we can hear each other's stories, see what people have experienced and realized that's not right and that this is not the society we want to live in. This is not what we want our children to grow up in and that's not the kind of world we want them to inherit.

L.M: Can you tell me a little bit about your relationship with the SEPA mujeres?

C.B: Sure, they are another part of the coalition. They are very active members. They are a grassroots organization working for women empowerment Latino and women empowerment in Long Island. The part of Long Island where they are situated is very stereotypical from people from the outside, for the white American suburban. All those people who are working in the service industry. You know they are working in the room, they are working in restaurants, in salons. It's a Latino community and it's very stratified so what they work on highlight the issues that concern the struggles and triumphs of the Latinas in that part of New-York city. They got very excited about the campaign because they have of course, women, who are members of the organization, who work in restaurants, women, in the organization, who work in nail salons. The common factor was low wage workers working for tips, so they really saw it as another way for economic fairness for these women who were being discriminated against: when you think about wage discrimination, they are getting the low minimum wage because of the function of the work. They have the tipped minimum wage if they're lucky. Sometimes they pay even less because of the immigration status. Taking unscrupulous employers who are taking advantage of who don't know their rights. They (women from SEPA) have been very passionate. The first hearing that we had in Maryland for the campaign, and we didn't have a presence there. There were some organizations in on the ground, but we didn't have a strong base out there. But they rallied, they got people, they connected with local officials. They came in force. We had a wonderful first time and they really supported the campaign all along and I think it's

a great example of an organization that, sometimes you may not think what do they have to do with “One Fair Wage” campaign but they know, they know the story because they have members who have been working in these industries.

L.M: From your perspective how would the Midterm election outcome influence the campaign. How does that make you feel? And I also found out that Alexandra Ocasio Cortez is a former waitress.

C.B: Yes, there’s so much about her that really shows an example of what we’re talking about. She’s a young woman (29 years old), of color. She has worked this industry; she knows firsthand what it’s all about. But she has a different vision. We had a meeting with her. She invited us the share about the campaign, and we talked and with shared our stories and she even share that her own mother is working, I can’t remember, it might be as a nanny and she herself has been a waitress. She’s very aware and very sensitive of what’s happening. So, I think, that the Midterms are encouraging, I would say that. It’s not, you know, party time yet because we still have a lot of different forces and people in power, and I must be careful because we are not partisans. But people who are not putting forward policies that impact in a good way working people and who are not being realistic about what the face of American working public is today. So, you can’t just look at something that you want. You must look at the entire picture, you can’t just look at one sector you have to look at the entire sectors. People are younger and the jobs that young people come into many of them come into those jobs. They are doing gig work so there are having two or three jobs putting together. Sometimes they are not going in a career. Some people still do but a lot of people are not doing that, and I think that certainly for the campaign nationally there are encouraging signs in terms of the fact that there are more democrats and more progressives in the house. But I think it’s the beginning of a shipping away from the none sense that has reasoned up in the last few years since the last election. We had to be in a middle of a perfect storm and even across the world people are afraid of change or they are only thinking about themselves, and they think that it’s going to negatively impact them instead of thinking of the broader picture (what society looks like). And “how did you get where you are? If there were not opportunities for your forebears, you might not be in the situation.” So, I think it’s encouraging: this ability to halt that evil plan and that hateful language that has been swirling over. It’s not happy days are here there, but I think it’s a check that people are tired here in New York. Surely in Michigan it’s excited too. And

I don't know as much about that campaign but they were able to bring a lot more democrats into their legislature so that looks right for the campaign there and I don't know what will happen with Washington D.C but in New-York city we're still waiting for the governor but if he, we are hoping he does the right thing, but for whatever reason there is any sorts of push back the good news is that we have the state so if we have to go to legislature rows, we have democratic control of the assembly and the senate. The governor has previously indicated his support for doing something, so we hope it's One Fair Wage for tipped workers. So, we think it's just a matter of time and we're hoping that time will be soon.

Erin Rossitto (chargée de la communication de ROC), le 8 novembre 2018.

E.R: We do recognize that for some of the smaller restaurants it can be a challenge to move to one fair wage. It's a totally different model so we try to help employers figure out how to do that. One of the things we're working on is called the high road guarantee loan fund. And what that would do, and it's not implemented yet but we're looking to get funding's to help us start to do this. [It would] offer loans to restaurants to be able to move to eliminate the sub minimum wage. And there's also a lot around consumers too. Because it's not just getting the workers to advocate for themselves and getting the employers to understand that this is possible. We need the consumers want to understand. I think a lot of people go to restaurant and they don't think about it. They just assume the person is making money. They're not thinking about their wage before tips. They don't know if they are in a one fair wage state. I didn't know when I started working here California versus Connecticut.

L.M: And there is also this issue of invisible work.

E.R: Right, and right now we have so much focus on ethical eating in the United States. It's this popularity of veganism or eating organic. People are very concerned when they go to a restaurant if their salmon is farm raised or is their produce organic. You have so much concern about the food that is put on your table but not so much recognizing the person who's serving your food. Which is amazing right?

Prabhu Sigamani (*organizer*, aujourd'hui directeur de ROC), le 8 novembre 2018, (Sigamani 2018).

L.M: Can you introduce yourself? What do you do in the campaign?

P.S: I'm Prabhu Sigamani. I was a policy organizer before I became a community organizer on the One Fair Wage campaign since 2014 until 2018 (April and May). The approach that we took, in 2014, (...) Our ask was to have a one fair wage as it is, that there is no sub minimum wage. That we have one wage that cross the board whether you're a busser or a runner or a chef or a prep cook or a line cook. You're just paid the minimum wage. That way it will be less confusion and the workers who work at the restaurant will have a decent wage at the end of the workday for the number of hours that they worked. Because there are really a lot of rules that hurt the workers after working eight hours shift. For example, if it is not a good day, they don't have tips and

they would be paid the sub minimum wage instead of 7.5\$ in 2015 it was 5\$ an hour. And the argument would be: if they don't make tips the employer should substitute the amount and make the state minimum wage and they should be getting the state minimum wage. That's the law. But it doesn't really work that way. Who gets the worst treatment financially as well as being on the job? It's the person who's working. Because of the sub minimum wage system: sexual harassment because they must be nice to the customer so they can get some extra tips and they have to be nice to the manager because they have to make up if they don't make tips. The workers are like in a sandwich: pressed from both ends. And if they don't get tips, people tell them that they don't do a good job, that they didn't smile enough. So, ROC's position was like eliminate the sub minimum wage, make it a one fair wage so that all workers can have a decent wage at the end of the day. The second thing is people who work around food all the time are having a hard time putting food on their own table because of split hours. They don't get full time work in a restaurant. They must work 24 hours here, 24 hours there. And they don't get tips. So, they went on public assistance. So that's an extra burden for the government to give a public assistance to the people who are already employed. And in some cases, they make a little that the government says but not enough to make their ends meet. So, they were denied public assistance on the other side. So, they don't make enough money to live by nor they get assistance to make the ends meet. It's a sandwich situation everywhere they go. That is the problem that front of the house workers face in New-York state. The majority of front of the house workers is colored people. There's a racial discrimination as well. There are single parents, but women mostly. These are the pressing issues.

In 2016 and 2017, ROC took two approaches that was the executive approach, and the other was pushing through a bill with the legislative approach with the body, which is the Assembly and the Senate. So, we did that, there was a bill in the Senate, there was a bill in the Assembly. We pursued that in 2017 we starting to focus more on the executive approach. The outcome of that was the commission was formed with the labor department. Governor Cuomo ordered a commission to be founded and we had seven hearings across the state and seven different parts of New-York state. We took workers, they testified. Not only workers but also legal scholars who work on this policy and wages issues, academics who work on labor issues and how this policy is not really catering to the restaurant workers, customers. We had a pool of workers,

customers, faith community people (pastors, leaders) and how much it affects their community, workers who state that they are working but they cannot put food on their own table or that they don't get jobs and if they get the job, they aren't paid enough and they face sexual harassment. And that depends on social rights and welfare. These are the issues that people came up with and testified about in all the seven hearings. Right now, the hearings are compiled, and I think the canonization is happening. But we don't know what the results would be. And we recently had the elections; So, the dynamic had shifted so we don't know what the outcome would be. We are patiently and eagerly waiting to see what Governor Cuomo will decide.

L.M: From your perspective does the Times up movement have an influence on the One Fair Wage campaign?

P.S: Definitely, « Most of the people who work in the restaurant industry are women. And the restaurant industry has the highest rate of sexual harassment in comparison with any other industry. In 2014, the sexual harassment report was released, and it argued that in the restaurant industry there is the highest rate of sexual harassment (...). And after that we got the metoo movement and with the metoo movement we picked up the speed because it happens to somebody who was in the high profile in Hollywood

And they [*people in Hollywood after the scandal which started the metoo movement*] were able to get the resources, get the means, get the professionals to make the issue nationwide and even worldwide. In other part of the world people are talking about the metoo movement. But the sexual harassment is happening in the restaurant industry every single day. So, to make an issue as a moment one must be this tall? No, it hurts every single working-class people. So, the metoo movement had an impact on One Fair Wage and sexual harassment as a byproduct of the wage.

L.M: Erin used the word "catapulted" would you agree?

P.S: Yeas, it's a good word. Some will argue: "Are you talking about wage or are you talking about sexual harassment"? Well, we 're talking about both. For me, the sexual harassment is the byproduct of the sub-minimum wage system. What is produced out of the sub-minimum wage is the sexual harassment, it's not a better life. It's not an upward mobility, but a downward mobility. And I Organize people to tell their stories to the media, spokespeople for ROC. Every single time I sit with a woman to talk about their stories it's painful. They relive every time they share their stories. And as a person

who's preparing them, as a person who's listening to them it's hard and I imagine how hard it should be for a person to relive the trauma, relive that misery, relive that bad time of their life. It's hard and that being the case, not everybody is bold enough to share their story. And even if they are bold enough to share their story years have passed but that doesn't mean the hurt can't be repaired.

So, the sub-minimum wage is not something that helps hard working people. And we have the 80/20 rule which states that 80% of the time that a person is working on direct customer service, the person must be paid the sub minimum wage. 20% of the time a person is preparing for the service they need to be paid the state minimum wage but when we released the report and tell the employers, many employers didn't know, many employees didn't know. And even if they knew how would they be able to keep track of it? So, these are all the problems the restaurant workers must face on everyday basis. Once the wage was increased from 5\$ to 7.5\$, positions were getting eliminated. So, a server was also a runner, a runner was also busser. So, they do two positions jobs, but they get paid for one position. That is when the 80/20 rule was brought to light. "Oh, we have a rule, this the department law. But is it being followed? Does the employer know? Does the employee know?"

L.M: And your job as an organizer is to find restaurant workers or to train them?

P.S: I did a little bit of labor organizing but my job was mainly reaching out to elected officials, talking to them about the One Fair Wage and one the other hand working with the workers, share their story, write their story, go the media, talk to the media, prepare them for testimony so they can share their testimony in the public hearings. That was the piece that I was handling.

L.M How would you define sexual harassment?

P.S: My definition, Physical. Being touched without the consent of the person. Talking, making somebody uncomfortable. Verbal chats or arguments. Most of the times, when I listen to members, it is either they have experienced sexual harassment or they have witnessed sexual harassment (touching, name calling, sending texts). Things like that.

L.M: From your perspective, how does race interfere in your work as an organizer? How does race influence the campaign?

P.S: Most of the workers who work in the restaurant industry in front are women of color, single parent. They are most vulnerable. They are scared to report and

sometimes the practice in an institution has been so normalized that they don't even realize that this is harassment. That's not right either. They are trying not to lose the job, but the harassment is real. If I report, I may lose the job. So, race does play most of the role because the majority of the people are people of color, people who don't make much money, people who are vulnerable, people who are scared to report and they just tolerate it.

L.M: How does the midterm election outcomes are going to affect the One Fair Wage campaign?

P.S: We've got to wait and see. We hope that all the work and the testimonies, all the data all the information that we presented to the labor department during the public hearings will make a difference to make the right determination for the working class. At the end, its people live and behind every written testimony and every written story there's a heart, there is a soul that is hurting and that is in need. The outcome of the election, I only hope that it will be in favor for the workers.

Annexe 5.

Entretiens avec C. qui a été serveuse durant plusieurs étés en parallèle de ces études ou pour les financer. Cet entretien a été enregistré à l'université de Smith College.

Transcription C., le 3 juin 2019 à Smith College (C. 2019).

L.M: Can you tell me about yourself? (Your name? age?)

C.C: I'm Charlotte C. I'm 21 years old. I'm from Connecticut. Student at Smith College in my junior year studying computer science and engineering.

L.M: How long have you worked as a waitress?

C.C: I had two major waitressing jobs. One of them was a yearlong and the other was about three months. It was a summer job.

L.M: Where?

C.C: The first one was a restaurant on the waterfront in was Connecticut. The second one was at a private beach club in M., Connecticut.

L.M: What kind of restaurant have you worked in?

C.C: The first one was a counter service during the day, full service during the night type of situation. And the second one was a full service. It was trying to be an upscale restaurant. But it was a beach club, so we had a lot of different formal events. It was more like a standard service type of days but that one had a lot more variety in terms of what we were doing.

L.M: Why were your waitressing?

C.C: The first one was because I couldn't afford school and I had to take a year off to work and try to save up money for school. The second one, it was a summer job and kind of the same thing I needed to save up money for school.

L.M: What does your job consist in? Can you tell me about a typical day at work for you (hours? What tasks you were supposed to do?)

C.C: The two places were very different in terms of what I had to do because the yearlong one started out as a pretty standard job. Like the only things that I was doing was during the morning counter service shift I would, you know, kind of work all jobs and do barista coffee type of things, I would work the cash register. I would serve, I would take orders, I would help the kitchen sometimes. But as a few months in to that

one the front house manager got fired and instead of replacing him the boss just kind of push the duties on to me. So, I was doing all the things that a waitress would do as well as all the management duties. So, I would do like paperwork, and ordering and a lot of inventorying cash along with things like serving and cleaning and working the counter and all of that. That one was an interesting one. The second one was kind of more standard in terms of pretty strict waitressing duties. For the first one I probably worked between 8 and 12 hours a day, so those hours kind of varied per week from like 50 to 70 hours a week. The second job was consistently 80 hours a week and ..., just because of the structure, all of us lived there and they called us whenever they needed somebody, so it wasn't particularly organized. What I would do there was like: in the morning we would come in, we would set up everything for service. Probably starting at 9am and we opened at either 11am or 12am and we would set up for service, we would clean everything and then when service started it would usually start with only one of us on the floor. It was usually me, because I was the most organized and all of that was kind of standard, I think. Just: taking orders, communicating with the kitchen and doing all of that. And then we would finish lunch service we would break down lunch service, we would clean everything again and then set up for dinner and dinner would kind of vary every day. So, what we would have to do for dinner would be different every day. So, it could either be like a standard beach side dinner or a more formal dinner or a big event and for all of those what we had to do was different. And so, hours per day were probably from 9am to 11pm to 2am. So yeah... It ended being consistently 80 hours a week.

L.M: And would you have any breaks during those times?

C.C: Sometimes. They were not guarantee. Actually, I remember this one time. We were setting up for a pretty big event and we started set up ... and this was an event in the evening, so we didn't have lunch that day or anything, but we were still serving at 9 o'clock. We were setting up for probably six to seven hours and the event started at 5 [pm] or 6 [pm] I don't remember. But whatever it was we finished doing all the work that we needed to do like 2 hours before the event started and instead of giving us a break they made us sit there and every time somebody thought of something for us to do they would pick one of us and send us to do it while the rest of them just sat there and we weren't allowed to take a break so that was kind of the mentality of the whole

thing. So, like if they thought there was a potential for more things to do even though there wasn't, they would just keep you there and not let you take breaks.

L.M: And I'm guessing it wasn't written in your contract.

C.C: No, and actually. It was a really interesting situation because they did... Most of their employees were international kids so I think... In the dining room there was only one American, that was me. And everyone else was through a work exchange program and that was kind what was written in their contract. I'm not sure how it worked but they were pretty confident that they would get around because they were international kids, and they didn't feel like they had to treat them like you would an American worker. And because I was the only American there, they did the same thing to me. And they didn't really differentiate which ... rather... I would rather be treated the same way as they would because that wouldn't have been fair at all. But it was absolutely not fair because they were treated terribly and so was I. You know we didn't get breaks; they were told to do ridiculous things and because it was a private beach club, we were outside we were in the sun for hours and hours.

L.M: And would you feel like you had the place to complain?

C.C: No, the management was horrendous. The management was the worst part of it actually. The general manager was known for his anger. He had major anger issues. If somebody did something, he didn't like he would bring them into his office. His office was known as the woodshed because was he would do, he would bring in his office, turn off the air conditioning so that it would be really hot in there. So, it got really uncomfortable and like anxious and we're sweating and all of that. And then he would just like start out really calm and try to get inside your head and then he would get angrier and angrier until he started screaming. And there was this one girl who was just really unhappy with the whole and she didn't hide it out. She was very outspoken that she was really unhappy. She didn't like how people were acting and how people were handling situations, and she was very vocal about that. And they did not like that and so you got called into the office. She left just absolutely sobbing, and this is a girl that I would never ever see cry. Let alone have a full break down. So, it was like if you complain the international kids (I don't want to say lucky because if they did something wrong, they were not going to get fired they would just be moved around within the club. But there were a lot of bartenders and staff who were American who, if they did

something wrong, they would immediately be brought into his office, screamed at and then never seeing again. So, there was no room to do something considered rebellious.

L.M: What was your wage/ hour? Can you compare the two places and how much you were earning?

C.C: So, the first place we were paid minimum serving wage which was around 2\$ at that place. I don't remember how much exactly. I don't know if that got up over the last few years, because that was two or three years ago. So that was pretty standard plus tips which you would hope because it was near the water with a lot of boarders that was coming through it will be a lot better, but it wasn't a whole lot. And when I kind took on the manager responsibilities I had to fight for an actual wage? I when I ended it up getting an actual wage, it was minimum wage even though I was in management. So that wasn't great. At the beach club we were paid minimum wage, but we didn't get tips. We were told that we will get a bonus at the end that would be our tips and so every time (...) not necessary every time but the members would contribute to the gratuity fund whenever they wanted and how much they wanted. And then that would go through management and then they would divide up however they felt they wanted. And when I was interviewed, I was promise that the woman has said that you would get a bonus of between \$1,000 and \$1,500. If you really do the math on that is not a whole lot. It's probably around like \$5 per table that we will serve. But that would be on top of \$11/h but when we got our bonus check we only got \$400 each. So that was nothing. Absolutely nothing. That was under a dollar per table. It didn't end up being worth a while. And because we were working long hours the checks for the international kid were pretty major \$1,200 a week but because I had taxes taking out on mine it was like \$700 a week. For 80 hours a week that's nor great.

L.M: What do you think about the tipping system?

C.C: I think it's ridiculous. Given the history, because I'm fully aware of the history of tipping I think that is horrid and should change but based on experience I would say that it also doesn't make a whole lot of sense because if you're putting in a lot of hours. Your paycheck, what's your being paid is going exclusively to takes. You never see the money on that paycheck. The only money that's coming in, is your tips and if you have a quiet day or you have people who are not (not even generous) but only not considerate or understanding about how much and why they need to tip. Then, you'll be working 10 hours and not make minimum wage for those ten hours so you can't live

on those. Of course, there are days when you make good money, but it balances out with the days when you don't. It really not worth the like physical and emotional strain that you get put through and not just the work in general. It worth a lot more than what you end up getting paid at the end of the day.

L.M: Did you have to wear a uniform?

C.C: I didn't really have to wear a uniform for the first one. I did have to for the second one. The uniform (at the beach club) was kaki short (which are horrible by the way). Let the record show that khaki shorts are an abomination. And a blue polo shirt which had the logo on it. And then white shoes. And for formal events it was like black pants, black shoes, and a white formal shirt with a tie of sorts. And when it was 100 degrees outside, it was very unpleasant. But also, most of it was outside so very exposed to the elements. And I'm extremely white and got sun burn daily so my skin was suffering a little bit from that one.

L.M: Earlier you mentioned, emotional things you had to go through. Can you elaborate on that?

C.C: The most emotional damage was suffered this past summer because of the way the system kind of work was just not human, I guess. You're working and living with the same people all day, every day. You can't go anywhere; you can't leave the club because none of us had cars and we were in the middle of nowhere so if you wanted to go anywhere you would have to either find somebody with a car to take us or pay a lot of money to get somewhere. So, you're stuck in this one place. So, number one: you're gonna go crazy and the management was very ... I think I could say manipulative and abusive. Those would be correct terms to use. Because they absolutely didn't value any of the work that you put in. So it was this kind of situation you could work so hard and do incredible work and be an amazing employee and the moment you do something wrong you're always wrong in their eyes and you will never be a good person and when you're living and working with these people day after day after day it becomes very personal so instead of being like you have work and you have life and the two are separated they're the same thing. So, the management stuck around after and the general manager, the place you go after shifts was called the back porch and it would be all of us sitting usually in silence and then as soon as we will be drunk enough to talk to each other we will be talking to each other. But the manager will come back and yell at us about all the bad thing that we've done during

the day or like take that moment of quiet and take that moment of attempting to remove ourselves to the work itself and take that away from us. And of course working for hours and hours and hours on end when it's hot, when the people are just (...) you know heat make people angry so it's already a recipe for disaster so it ends up being the type of place where you're being put down and devalued as a person and you're not able to remove yourself from it. So that's just emotionally exhausted.

L.M: And with the customers, I was going to ask do you have any complaints.

C.C: (*Rires*), So many.

L.M: What kind of customers did you have here? Regulars? What social backgrounds do they had? In the two places?

C.C: Both of them are in very wealthy area of Connecticut and both of them were in the waterfront so your kind have the same type of person in both. The one in Westbrook was mostly like boaters coming out of their boats, get something to eat and back on their boats and so they were pretty entitled people because they owned boats but usually it was a pretty quick in and quick out kind of things. Because they were on their boats, they wanted to get something and then they wanted to leave and go back on their boats and relax so that ne was easier to deal with.

The members at the beach club: you saw the same people every day. They were unbelievably entitled, and they were the type of people to like to see you as their personal servants. Because they see you every day. It was your job to wait on them and because of that they develop a relationship with you but you're their subordinate. Those type of people they were all white variety either incredibly condescending or like just straight up rude because they felt like they could be.

L.M: Rude, like snapping their fingers?

C.C: Oh my god, rude like snapping their fingers. There was this one time I was walking pass a section which wasn't mine and some guy snaps at me and I turn and of course I'm like "you're got to be kidding me, you're absolutely got to be kidding me", I turned down and say: "Is there something I can help you with"? And he goes: "Are you gonna take our order or what"? I'm like "I'm not in charge of this section but I will find your server and I will have her take care of you as soon as possible". And it's very hard to ... Maintaining a level of professionalism is absolutely critical but there's kind of a degree to which that's just not possible. Like my facial expression. Like I don't hide

what I'm thinking a lot of the time. My facial expression will give it away. And it's usually really unconscious. Something it will get me in trouble, sometimes but, you know, it's kind of those situations when there is no way that I should be expected to pretend that's ok, to pretend that being treated like a servant or a dog or something like that is acceptable because it's absolutely not.

L.M: How your coworkers (another waitress/waiter?) were like? (backgrounds? Origins? Were they students? Career waitresses?) Because I read a lot of testimonies that said that facing those kinds of emotional and physical pressure waitresses manage to stick together and that kind of solidarity. Have you seen that happened?

C.C: Absolutely, absolutely. Especially this past summer. Of course, they were moments where somebody gets on your nerves and you just... You can't work with them anymore. You can't deal with them anymore. And that happens of course. Especially in some pressure place as it was. But most of us were so close. To the point that most of my co-workers this summer are from Serbia, and I was so close with all of them that over winter break I went to Serbia to visit them. It was so amazing. Because they are such good people and we got so close because of what we had to deal with and what we ended up learning about each other over the summer, you really do get those deep connections. You've shared trauma and you've being in a situation ... And it's a very social job, we're talking to each other, you're learning about people all the time and of course when you work in a place, you're gonna learn about your co-workers pretty deeply so we got really close to each other. It was really honestly amazing. But of course, there is still like long standing arguments like I had one argument with a girl this summer and we stopped talking and we never started talking and we were very close at the beginning of the summer. The environment definitely shapes how you would end communicating with each other later.

L.M: If I say a word like "sisterhood" would you agree?

C.C: For sure. For sure.

L.M: You keep on mentioning of people you work with as "her" or "her", they were mainly women?

C.C: All of the servers were women. And actually, that was an intentional thing. They didn't put any of the men that were working there as servers expect for one who was gay. He kind of fit a stereotype that they wanted. All of them were women and they put the men as the more physically laborious jobs. And which was actually kind of

infuriating because the dining manager was like (...) we would be doing something and then he would be "let's just get it done, we gotta go, we gotta go". So, I would grab a table and a chair, and she would be like "no, no, no, honey you can't be doing that. Leave that for the boys" And it's like: "no I don't want to be lifting this table, but we have things to do and I'm really strong so I can carry a whole table by my-self, so don't make me wait for some boys to come and help me. It was incredibly patronizing. It was very much separating the two genders and making it very obvious whose jobs were whose.

L.M: Would there be a stereotyped girl?

C.C: The girls that they ended up were very traditionally pretty. We had two American at the beginning of the summer, and they were very traditionally pretty, not particularly good at their jobs, but they stay because they were pretty, and they could talk to people. But it was infuriating to work with them and they ended up getting fired about a month in, but it took a long time because they were actually terrible at their jobs and you can't afford to be whacking a place like that because it really cut down of what you need to do and how you need to get things done. And the girls that they ended up bringing in were also really traditionally pretty. So, a lot of it was about appearance and they hire mostly international kids. And most of the international kids would have accent. But they made an effort to only put them in charge of the table that weren't necessarily that important. So, I would have to work for the most "important" people because there were like "your English is the best". And that's not necessarily a good case because everybody who work there had perfect English, they just had accents. And I remember there was this one table, and it wasn't in my section. It was in my friend's. So, she was off doing something, and we were struggling to keep up and so she's like "can you just take their drinks orders for me please"? and I was like "Absolutely no problem". So, I go up to them and I introduced myself and I'm like: "Your server is really busy at the moment, she will be with you in a minute. I'll take you drinks orders". And the gentleman at the table goes like "Oh Thank God, an American. We were afraid we would have to deal with an accent again!" I'm like: "Oh you will in a minute". And of course, I had to tell here, and she was horrified and asked me if I could take her table and I'm like "I can't take the table, I have too many of my own. So, I felt really bad, but the problem was that a lot of people despite this being the club system and despite them knowing this place hires international kids they would complain every single time about having a foreign kid serving them.

C.C: And in your coworkers were they non-white servers?

Charlotte: I actually don't think so. They were Serbian, Armenian, mostly from the Balkans region. So, they were all white and yeah all of us were whites. No diversity! Especially in a place like that where the clientele was white too. If they would complain about an accent, I don't even know what they would do with someone with a darker skin tone.

L.M: What's the most important thing for you about your job? Something that you actually enjoyed.

C.C: The reason why I didn't just leave (besides the money), was that I absolutely love my co-workers. I loved all of them so much and I loved getting up in the morning and going to work with them. But they were enough decent customers that would come in. There was four to five people who would come in daily, and I got along with very well and had great conversations with. And one of them: he was such a sweet man. His wife went to Mont Holyoke and so he found out I went to smith, and he was like "I've got a book for you". And the day before I left, he gave me this beautiful old book. And he was like "You should read this. I would mean a lot to me for you to read this". And that was really sweet so that were really nice, lovely people there and that made it a little bit better. I just enjoyed being with my friends and working with my friends.

L.M: When you worked did you think about joining a union? Yes or no and why?

C.C: No there were no union. That wasn't even a thought in anybody heads.

L.M: What do you think it's due to? The management or because you were only there for six weeks.

C.C: At the first place I don't think that ... Most of the kids that were hired were kids, high school kids and there were few people that were a little bit older. But that was not important enough for everybody to do anything like that. At this place [the beach club] there was just no way that this would have happened. First of all, it was mostly international kids and I'm not sure they would be able to, and the management would never accept something like that to happen. I think they would have fired everyone before that would happened. There was no room for that.

L.M: How would you define sexual harassment? Did any of what you just described happened to you while working?

C.C: At the first restaurant it was mostly casual like customers saying “you’re pretty” more that type of thing. And it wasn’t terrible like you could deal with it.

The beach club was horrendous for that because you had the customers and then you had the kitchen. And both of those were different breeds. So, the customers, also pretty standards. Like “You’d be prettier if you smile more”. Because we were in rank shorts it was like “You have incredible legs”. That one I got all the time because I’m very tall. And it was a lot of comments about appearance and that was on event that we had per week through the summer. Like a theme night. It was this big, big party. And it was hoedown theme party and, so I braided my hair and had a cute little hat and had a bandana around my neck and I looked cute. I like looking good, so it was fun. But I was approach by a gentleman who came up to me, gives me a full body scam and goes mole “You’re looking like some jellybean tonight”. Which was frankly disgusting, and I just didn’t know how to handle that. And there was another gentleman. So, a scant got caught in the club really late at night so we were dealing with this situation of a scunc in the building. And there were three very drunk members who were still there, and it was already ,11.30pm. They should have gone long ago. They were still there. And so, this guy (...) and I’m working after hours. So, he comes up to me and he’s like talking to me and I’m trying to do my job. And so, he’s talking to me and asking me all of these questions and he’s older. He was probably 50 years old. And then he hits me with the “If I was 30 years younger”. And the request I got were like “I can get you out of here. Anything you want I can get you”. And I’m like: “Oh My God”. They are very forward and not afraid to say anything. So that was kind how the customer side was.

The kitchen side was a whole other animal. Because you have all the chefs who when you walk through, when you need something, they’ll call you “babe” or just come up with a nickname for you. Mine was “sexy legs”. I didn’t really enjoy that one. So, there were a kid who started out as the dishwasher. Every single day he would make comments to me like if I was reach up to grab a glass in the rack or something he would go like “Stay right there, that’s perfect”. Because My ass was kind of out. But it was pretty obvious and later on in the season he asks me to go on a walk with him and so I want on this walk with him and preceded to get sexually assaulted. So that kind of environment really creates the need, the desire for them to do that and pretty easy access to do so.

L.M: And you wouldn’t say that the management would protect you in any kind of way?

C.C: No, if I had said anything to them, they would have been like: "Not our problem".
"That's your problem not ours".

L.M: Anything to add?

C.C: It's one of those things. It's very hard for someone who is in that situation, to get out of it. Because you put your job security at risk, you put all the things you have this job for you're putting them at risks. Speak out and say something. Try and take those situations and make them better. What make it the worst for me is bad management. Because I had my fair share of bad management and that what makes it so you can't say like if you would say to a customer: "you can't talk to me like that". Your management should back you up. If she [the waitress] says "I need to speak to the management because you said that to me". Your manager should come and say: "Yeah, she's right. You can't talk to her like that". That's what you kind of expect from management. You expect them to support you, you expect them to help you grow. You expect them to back you up and make sure that you're treated well while making sure the business is doing well. But most of the time they will put business before you. So, finding the people that you can work with, that make it worth it. That's really important to me and that's how I got through my jobs. So that's kind of the most important thing to me.

Annexe 6.

Tableau des enquêtées.

Nom des serveuses	Age	Ville/quartier
Diandra	33	New-York-Bronx
Rachel	33	New-York Brooklyn
Tiffany	30	New-York, Bronx
Vernese	56	New-York, Brooklyn
Artemis	35	New-York, Bronx
Ella	23	New-York, Brooklyn
Charlotte	21	Northampton
Maya	35	New-York
Sarah	36	New-York
Susan	60	New-York-Long Island
Annie	25	New-York, Brooklyn
Darya	26	New-York, Brooklyn
Juanita	40	New-York, Brooklyn
Logan	35	New-York, Brooklyn
Merica	40	New-York, Brooklyn
Dakota	28	New-York, Manhattan/ Ban
Gina	72	California
Esther	53	Bandon, California
Davinda	29	New-York, Brooklyn

--	--	--

Dates et formats des entretiens.

Annie. 2021a. New-York.

Artemis. 2021b. New-York.

Catherine Barnett. 2018a. New-York.

Catherine Barnett. 2018b. New-York.

Catherine Barnett. 2019. New-York.

Charlotte. 2019. Northampton.

Dakota. 2022. Zoom.

Darya. 2021. New-York.

Davinda. 2022. New-York.

Diandra. 2021. New-York.

Ella. 2021. New-York.

Gina. 2022. Zoom.

Heather. 2021. Zoom.

Logan. 2022. New-York.

Maya. 2020. Appel téléphonique.

Rachel. 2021. Appel téléphonique.

Ray, Krishnendu. 2020. New-York.

Rossitto, Erin. 2018. New-York.

Sigamani, Prabhu. 2018. New-York.

Thomas, Serena. 2018. New-York.

Tiffany. 2021. New-York.

Annexe 7.

Entretiens des serveuses dans l'ordre chronologique.

Notes :

Les noms de familles des serveuses ont été retirés pour des raisons d'anonymat. De la même manière, les noms des endroits où les serveuses travaillent/travaillaient ont été anonymisés.

Les erreurs grammaticales de langue, dans les entretiens qui suivent, ont été gardées pour des raisons d'authenticité.

Ella : 29 novembre 2021, Williamsburg (Ella 2021).

L.M : Alors du coup est-ce que dans un premier temps vous pouvez vous présenter ?

Ella : Je suis Ella. Je suis franco-américaine. J'ai grandi entre les États-Unis et la France entre Rennes et Austin au Texas. Je suis étudiante en journalisme en master de journalisme à NYU et je suis aussi serveuse dans un restaurant chinois à Brooklyn. Je travaille là-bas depuis septembre 2021. Ça fait à peu près 3, 4 mois que j'y travaille.

L.M : Au niveau de votre famille : le schéma ?

Ella : Ouais, bah... Mes parents sont divorcés : ma mère est à Austin en ce moment. J'ai une petite sœur qui s'appelle Anouk qui habite aussi à New York. Mon père habite au Texas aussi près de Houston. J'ai une demi-sœur qui a 3 ans... Euh, et je parle pas vraiment avec mon père

L.M : Comment es-tu rentrée dans cette industrie et pourquoi ?

Ella : Bah du coup je savais quand je suis arrivée à New-York qu'il fallait un taf pour pouvoir vivre ici. En fait pour pouvoir payer mon loyer et payer ma vie, genre quotidienne, quoi. J'ai trouvé ce taf à travers Annie, une amie à moi de Paris qui est d'origine New yorkaise et qui venait de se réinstaller à New York et elle a trouvé ce taf à travers un autre ami. Et en fait quand je cherchais, je cherchais désespérément un taf en août parce que je me suis rendue compte très vite que New-York était une ville où l'argent disparaissait tout de suite et donc je me suis dit « putain du coup il faut que je me trouve un taf » et ça a été très facile parce que Annie m'a juste dit « bah écoute je te donne le mail de ma manager et elle va te poser un entretien » et puis voilà. Ça a été très facile : j'ai juste rencontré la manager en septembre, on a fait un entretien où juste elle me parlait de ma vie. J'avais peur au début que ça soit ... que j'ai besoin d'expérience en tant que serveuse mais au final pas du tout elle voulait juste savoir que j'étais genre compétente j'avais déjà travaillé dans un café quand j'étais à Smith [*Université américaine*] où je suis allée à la fac, donc j'avais un peu d'expérience dans le *service* mais ouais voilà entretien très facile et j'ai été embauchée. J'ai eu 4 « *training session* » pour m'aider à apprendre le métier et puis après j'ai commencé à travailler

L.M : Ça se passait comment ces « *training session* » ?

Ella : En fait, je suivais une serveuse différente chaque soir et elle m'apprenait petit à petit comment faire, comment on préparait le restaurant avant. En fait, dans notre restaurant on a quatre sections différentes et en semaine on a 3 serveuses qui

travaillent les week-ends donc de jeudi à dimanche quelquefois les lundis aussi on a 4 serveuses et du coup chaque serveuse a une section et du coup elle me montrait à chaque fois comment préparer la section. Avant de commencer à travailler à 16h, de 16h00 à 17h30 quand le restaurant ouvre, il faut préparer la section, nettoyer tout ça donc elle m'a montré comment faire ça, comment interagir avec des clients, après le menu. J'ai appris comment décrire tous les plats, toutes les boissons. J'ai fait des « *taste test* » [*les goûter en amont*] pour toutes les boissons aussi, tous nos cocktails parce qu'on est connu pour nos cocktails et voilà c'était plutôt ça.

L.M : Et par rapport à comment interagir avec les clients ça passait par quoi ?

Ella : Ça passe plutôt par : je suivais les serveuses et j'observais en fait. J'observe comment elles interagissent avec des clients ce qu'elles disaient. En fait chaque serveuse a un peu son ... chaque serveuse, chaque serveur c'est aussi des serveurs a son..., un peu son « *bit* », ses formules pour parler au client. Et moi aussi j'ai développé ma propre façon de leur parler : de me présenter de dire « Hello et aujourd'hui voici nos *specials* » etc. Et je vais décrire les « *specials* ». Mais c'était assez drôle pour moi d'observer comme chaque serveuse avait ces petits mots qu'elle utilisait à chaque fois ou genre des gestes comme ça qu'elle faisait à chaque fois. Comment ça c'était un peu apprendre juste apprendre les mimiques. Et puis après les interpréter à ma façon

L.M : Donc interpréter comment parler avec les clients, apprendre le menu par cœur il y a d'autres « *skills* » qui te semblent importants ?

Ella : Après, il y a toute la partie de « *setup* » [*préparer le restaurant*] donc avant que les clients arrivent et puis après il y a toute la partie de « *break in the restaurant down* » à la fin du service donc comment tout nettoyer. Je suis toujours en nettoyage et quelques fois j'oublie. J'oublie assez souvent de faire certaines choses et « *I get into trouble* ». Mais voilà, elle m'a montré aussi comment tout nettoyer après la fin du service comment enlever les plats des tables. On a tout un truc où avant de donner l'addition à la table ma « *manager* » veut toujours que toutes les assiettes soient genre... qu'on ait plus du tout de nourriture sur la table. Il faut que soit on donne des « *take out box* » [*boîte pour les plats à emporter*], soit juste j'enlève les plats et je nettoie un petit peu de la table pour que ça ait l'air présentable et puis je « *drop the check* » : l'addition avec des petits bonbons qu'on donne à chaque fois parce qu'on n'a

pas de carte. Voilà et aussi comment utiliser ce que j'ai appris moi aussi c'est comment utiliser nos POS L.M : C'est des... c'est genre, on a des tablettes.

Ella : Ouais, genre des sortes de mini écran où on entre les commandes ; en fait donc il a fallu pas mal de temps pour que j'apprenne à manipuler ces outils. C'était un peu compliqué au début. Il fallait apprendre tous les boutons, où tout était comment, faire payer les gens.

L.M : Et au niveau de la clientèle c'est quoi comme type de clientèle ?

Ella : Je dirais c'est très Williamsburg. Le restaurant il n'est pas extrêmement cher mais c'est quand même je dirais pour 2 personnes, et si les personnes boivent, l'addition c'est genre minimum 60 jusqu'à genre 80, 100\$ pour deux personnes. Ça peut être assez cher, après ça dépend de ce que commande les gens, s'ils boivent beaucoup. Nous, on encourage les gens à boire parce que c'est ça qui fait monter l'addition parce que les boissons ils peuvent les commander tout au long du repas alors que le plat tu commandes ce que tu veux au début et puis la plupart du temps... Mais c'est pas comme si on pouvait les gaver de nourriture alors que pour les boissons on peut les faire boire en fait. Donc je me rappelle très bien quand je faisais ces « *training session* » qu'il y avait des serveurs qui me disaient « Ouais, il faut vraiment leur faire boire, toujours proposer un 2^e « *round drinks* » toujours leur demander voilà s'ils veulent un autre cocktail » c'est vraiment genre faire boire les gens. C'est un peu ça mon taff et ouais un peu fâchée quand y'a des tables qui ne boivent pas parce que ça veut dire que je vais avoir un « *check* » moins important et du coup des « *tips* » moins importants.

L.M : Du coup au niveau du salaire ça fonctionne comment dans le resto ?

Ella : Alors mon salaire de base je pense que c'est 10\$ de l'heure, après sont les « *pooled* » : c'est-à-dire qu'ils sont partagés avec tous les autres serveurs et les « *bartenders* » et les « *bussers* » et les « *runners* » donc la personne qui « *bus* », qui enlève les plats et la personne qui amène la nourriture. C'est partagé entre tout le monde après il y a des pourcentages différents pour chaque personne donc les « *bartenders* » ont plus de « *tips* » que nous les serveuses et les « *bussers, runners* » ont moins de « *tips* » que les serveuses. Je pourrais dire qu'en une soirée, ça dépend vraiment des soirs, je dirai je peux gagner en « *tips* » de 180 à 350\$. Ça dépend vraiment de la soirée. Les 350 c'est vraiment dans c'est ultra « *busy* » quand y'a

beaucoup, beaucoup de monde. C'est le week-end quoi mais la plupart du temps c'est plutôt je dirai aux alentours de 200, 240\$ qui peut être pas mal.

L.M : Mais ça dépend de combien de tables tu fais ?

Ella : Ouais complètement, après les « *tips* » sont partagés également avec toutes les serveuses. Même si moi j'ai une section il n'y a pas beaucoup de monde. Par exemple l'autre soir je travaille dans le jardin un espace extérieur et comme il fait froid les gens n'ont pas vraiment envie de bouffer dans le jardin ; donc ça veut dire que moi j'ai fait moins de « *tips* » parce que j'avais moins de tables mais j'ai eu autant de « *tips* » que tout le monde parce que c'est pour que ce soit vraiment équitable pour tout le monde en fait tu choisis pas d'être « *busy* » ou pas « *busy* » c'est juste que quelquefois ça arrive qu'une section soit ... que les « *host* »s tip moins d'une section à l'autre.

Je t'ai pas répondu par rapport à la clientèle. Y'a pas mal de gens qui viennent assez souvent au restaurant, qui savent ce qu'ils veulent manger ; à chaque fois qui commande voilà exactement la même chose qui ont leurs *drinks* préférés et tout et en fait dans notre application de réservation, on sait qui sont les « *regulars* » [*habitués*]. En fait on met des petits tags à côté et on note même genre leur drink préféré, leur plat préféré. On a aussi des VIP de temps en temps qui sont soit des personnes qui sont « *invester* »s donc qui « *invest* » dans le restaurant, soit des amis des chefs, des boss et soit des personnes connues, des personnes de l'industrie tu vois des boss d'autres restaurants très connus à New York et eux aussi ont des petits tags à côté de leur nom comme ça on sait ce qu'on va leur donner à ces personnes. On sait qu'on va leur donner des « *rounds of drinks* » gratuits et qu'on va leur envoyer des plats « *complementary* ». Et à chaque fois pour ces personnes-là que j'envoie genre de la nourriture ; je sais que je vais mettre à côté VIP pour que ça soit ultra bien présenté, pour que la cuisine sache que c'est une personne spéciale. Mais sinon je dirais clientèle plutôt blanche plutôt la trentaine pas mal de « *hipster* » ; y a quelques familles. C'est pas un restaurant hyper familial. Et puis après on a aussi beaucoup de fêtes il y a pas mal de gens parce qu'on a vu une section qui a une « *large party room* », on peut accueillir je sais pas genre 30 personnes tu vois sur quelques tables ; donc il y a aussi pas mal de gens qui font leur repas de mariage, anniversaire : on peut aussi avoir de grandes tablées en fait.

L.M : Par rapport à toi, de ton point de vue, comment la crise donc actuelle qu'on est en train de vivre la crise sanitaire ça a impacté et l'industrie et toi par rapport à ton travail ?

Ella : Bah, je pense que par rapport à l'industrie et je sais qu'il y a un énorme « *shortage* », il y a une pénurie de serveurs et de personnes qui travaillent dans le service en ce moment aux États. Enorme. Je pense qu'on l'a moins ressenti à New York que dans d'autres villes aux États-Unis ; je sais que j'ai de potes qui viennent d'autres villes aux États-Unis qui me disaient qu'il y avait carrément genre des restos qui étaient fermés parce qu'ils arrivaient pas à embaucher des serveurs qui voulait travailler quoi ; nous ça va je pense que quand j'ai commencé à travailler on était légèrement « *understaffed* » pas assez de serveurs mais là on avait réussi à recruter pas mal de monde et ouais on va dire assez grande équipe de serveurs je pense qu'on a à peu près 10 serveurs qui travaillent pas tous les soirs mais des serveurs 4, 5 « *hosts* », 3 « *bartende* », une « *general manager* », un autre manager et puis après y a tout le « *back, of the house* » : tous les gens qui travaillent en cuisine en fait.

L.M : Eux par exemple le « *tipping pool* » ça les concerne ?

Ella : Pas du tout. Il y a une énorme tension entre le « *back of house* » et le « *front of house* » parce qu'eux gagnent beaucoup moins que nous parce qu'ils reçoivent pas de « *tips* ». Donc y'a énormément de tension. Je m'entends très bien avec eux ; moi je parle espagnol en plus donc et la plupart des personnes donc qui travaillent en cuisine viennent d'Amérique centrale ou d'Amérique Latine en général ; je parle espagnol je m'entends très bien avec eux mais je sais très bien qu'il y a des soirs où il y a pas mal de tensions parce que je sais très bien que voilà nous on gagne beaucoup plus qu'eux et je pense qu'il y a un ressentiment qui existe entre le « *fronthouse* » et le « *backhouse* ». Ouais, après je m'entends en général très bien avec eux et je m'entends super bien avec les gens de mon équipe, je veux dire les autres serveurs. Il y a quelques personnes avec qui je m'entends un peu moins je t'en ai déjà parlé mais y'a des moments où je pense qu'on est très proche ; c'est une équipe très familiale ou on aime beaucoup parler on sort ensemble le soir quelquefois après le travail mais ça veut dire aussi que les limites sont un peu dépassées quelquefois : je veux dire moi je me rappelle un des premiers soirs que j'ai travaillé au restaurant un de mes « *manager* » a été genre assez *creepy*. Il faisait des commentaires sur mon apparence et sur mes seins et sur les seins de mes collègues ; il était assez *touchy* avec moi. Et

ça, c'est un truc qu'il y a pas mal aussi le problème de l'alcoolisme dans l'industrie et dans ce restaurant, je pense, et donc un manager est alcoolique et du coup à chaque fois qu'il boit, on sait très bien que ça va dérapé et qui peut se passer des trucs un peu limite quoi après ; jamais il s'est jamais rien passé de horrible je me suis jamais faite vraiment attoucher, genre violer et cetera mais je sais qu'il y a toujours ces risques là et ouais je pense que c'est tout ce que je peux dire c'est que y a vraiment quelque fois des limites qui sont un peu poussées surtout parce qu'on boit souvent ensemble après le taff et c'est là aussi quand on devient de plus en plus bourré et il y a des gens qui font des trucs qui sont justes pas cool quoi et il y a de temps en temps des gens qui couchent ensemble ; il y a des trucs un peu voilà ; un peu une famille dysfonctionnelle.

L.M : Là, c'est du côté du manager, c'est pas du tout du côté de la clientèle

Ella : J'ai déjà eu des expériences avec des clients qui ont été un peu louche avec moi après c'est plutôt du truc que je veux dire je me suis jamais... quelque fois c'est juste une main de trop, pas une main au cul ; j'ai eu une main au cul une fois quand j'ai travaillé pour un mariage et quelqu'un m'a mis la main au cul mais sinon c'est plutôt juste me toucher le bras quelquefois ou être un peu « *flirty* » ou me dire :Ah ça serait bien qu'on se voit après le taf et tout,... tu veux pas venir à un concert avec moi ; un peu des trucs de drague, quoi, mais rien d'extrêmement intense, quoi, ouais juste des trucs un peu mais c'est aussi ça : c'est hyper banal, quoi, je veux dire :c'est que des petits trucs comme ça, des petits commentaires sur mon apparence ; quelque part je me rappelle un soir il y avait une table qui voulait vraiment que j'enlève mon masque : c'est une interaction hyper bizarre ; c'est en mode ouais on a envie de voir ton visage et tout enlève ton masque enlève ton masque et ça m'a rendu un peu, genre, j'étais un peu mal à l'aise, quoi, parce que j'avais pas envie d'enlever mon masque et j'avais l'impression qu'ils étaient en train de m'objétifier qu'ils voulaient me voir et tout ça c'était un peu bizarre et par exemple je porte pas de soutien-gorge et je sais très bien que il y a des soirs où les gens me regardent énormément ma poitrine parce qu'on voit quelque fois mes tétons mais je pense que ça c'est aussi un truc ; je vois le regard des gens surtout des mecs et ça peut être un peu lourd mais après je me dis aussi que je suis souvent en tant que serveuse je me sens assez, genre, « *empowered* », genre et j'ai pas... j'ai pas du tout de mal à dire, soit à dire à un de mes managers si je me sens mal à l'aise avec un client et que cette personne que mon manager aille parler à cette

personne, soit de dire littéralement au client que je trouve que ce que cette personne fait n'est pas cool ou déplacé ; je me rappelle une fois il y a un client qui m'a « *he snapped at me* » avec fait comme ça (imitation du bruit des doigts qui claquent) il a claqué les doigts pour ses doigts il a me faire venir et je lui ai dit « mec c'est pas du tout cool de me faire ça , je suis pas ta bonne ; même si j'étais ta bonne, c'est pas comme ça qu'on adresse la parole à quelqu'un, il y a plein d'autres façons d'essayer d'avoir mon attention mais ça c'est vraiment pas cool » ; le mec était hyper « *embarrassed* », il a rougi il était en mode : Ah mais je pense aussi qu'il s'attendait pas à ce que je réponde ça mais je lui ai dit que c'était hyper déplacé et que ça manquait de respect et que du coup je me sens capable de dire ça. Un autre exemple ; c'est que une fois il y avait une table de gens 5 jeunes gens des gens qui avait à peu près mon âge, je sais pas, c'était des gens... des gens un peu « *hype* » de... j'sais pas 25 27 ans et je... à la fin, ils ont payé avec leur téléphone, et j'ai vu parce qu'en fait on a l'option sur les additions de payer : il y a un QR code et on peut payer avec les téléphones, et que j'essaye d'éviter que les gens paient par téléphone parce que je sais moi, je sais très bien que à chaque fois, je vais avoir moins de « *tips* » parce que je suis pas là ; parce que normalement quand je sais qui paye l'addition j'ai ma tablette et je tiens la tablette dans ma main et du coup il y a les options 20, 25, et 30 pour cent de tip et là du coup je sais que la plupart du temps au moins avoir 20% de tip, quoi je veux dire : c'est rare d'avoir moins de 20% ; alors que quand ils payent par téléphone ils peuvent mettre beaucoup moins parce qu'il y a pas ce truc que je sois juste là que je tiens ma tablette et cetera et du coup cette table m'a donné un *tip* de je pense c'était en mode 10 % un truc comme ça !

L.M : Ce qui est pas acceptable juste entre parenthèses c'est qu'une serveuse ne peut survivre avec les pourboires qu'à partir de 18% !

Ella : Ouais, à peu près ce que je préfère, c'est vraiment 20% pour moi

L.M : Mais 18% c'est vraiment le minimum syndical

Ella : Voilà donc, voilà donc à chaque fois que les gens ça donne moins de 18%, je me dis qu'il y a un problème ; du coup-là avec cette table et je suis allée parce que j'ai vu du coup qui m'avait donné que 10% de tip et je suis allée les voir pour leur demander si j'avais fait quelque chose de mal, si j'avais fait une gaffe ou pourquoi en fait il m'avait mal « *tiper* » et encore une fois cette meuf avec la hyper honte, elle était en mode : « Ah je savais pas je t'assure que j'avais cliqué 20% sur le truc et tout et je

lui dis : bah oui mais je te crois peut être mais en fait moi j'ai reçu que 10% de tip ; donc , juste dis-moi s'il s'est mal passé un truc, et juste elle était là « Ah non il s'est rien passé » et en fait je sais pas du tout si elle mentait ou pas mais je sais juste que moi ce que j'ai vu c'est qu'il y avait que 10% donc ils m'ont laissé genre 20\$ de cash tip en plus ; du coup j'ai eu ce que je voulais mais j'ai aussi une autre table assez récemment il y a une semaine qui s'est plaint à propos de moi parce qu'apparemment je les ignorais entre guillemets, ce qui était pas du tout vrai, c'est juste que j'avais pas mal de tables, c'était un soir, il y avait pas mal de monde ; je suis allée les voir peut être 3 fois ; ça faisait une demie heure qu'ils étaient là, ils demandaient déjà de prendre leur bouffe en tant que « *take out* » parce qu'ils trouvaient que c'était trop lent le service et ils m'ont donné aucun tip. Ils sont allés parler à ma manager et c'était vraiment un moment un peu de honte pour moi parce que je veux dire, je pense qu'ils étaient juste fâchés, ils étaient un peu genre déçus que je ne leur aie pas donné une attention spéciale mais pour moi j'avais aucune raison de leur donner plus d'attention qu'aux autres tables ; donc voilà j'étais un peu....

L.M : et ta manager là du coup elle a réagi comment ?

Ella : Bah, cette manager là, elle est constamment d'une certaine façon du côté du client et du coup elle était en mode : Ah qu'est-ce qui s'est passé et tout ; elle essayait vraiment de faire du « *damage Control* » ; c'est ce que j'appellerai du *damage control* pour dire parce qu'en fait elle veut éviter qu'ils écrivent des mauvaises vidéos sur Yelp sur Google reviews ; donc c'est juste pour dire « on est vraiment désolé est-ce que vous avez besoin d'un truc comme ça » elle allait pas je pense nous défendre à aucun moment ; elle allait me défendre elle a juste leur demander si voilà il leur fallait autre chose ouais super gentil leur dire voilà « on est trop désolé et tout » elle était hyper « *apologetic* » ; elle était pas du tout de mon côté ; je peux comprendre que ça soit comme ça parce que c'est aussi une optique de genre de garder la réputation du restaurant et tout mais....

L.M : Et tu pourrais sentir une forme de solidarité avec tes autres collègues ?

Ella : Avec mes collègues serveurs oui, on est hyper, je veux dire, on est très soudé, on s'entend très bien, je veux dire y a pas mal de *gossips* au travail aussi, c'est aussi pour ça que c'est une famille hyper dysfonctionnelle parce que y a des *gossips* tout le temps les gens parlent de tout le monde, tout sur la vie de tout le monde et il y a juste des potins mais genre tout le temps, tout le temps, tout le temps mais après je pense

que quand il se passe un truc, on est hyper soudé et on se parle beaucoup, quoi, et on se soutient ; si par exemple il y a une table qui est méchante avec moi, je peux demander à une autre serveuse d'aller, genre, interagir avec eux parce que je, genre je dis que j'en peux plus parler à cette table et ouais donc je me sens vraiment soutenue, je veux dire, je sens une solidarité, carrément, une solidarité entre les serveuses, ouais !

L.M : Pour revenir à tout à l'heure quand tu parlais des interactions malheureuses que tu as eu avec certains clients, est ce que tu sentais que le salaire que tu recevais, le tip à la fin rentrait dans la balance de l'interaction d'un type qui va te dire d'enlever ton masque ? Là pour revenir sur cette idée-là du type qui t'a dit : vas-y bah enlève ton masque.

Ella : Ou de de leur demander plus de tips ?

L.M: Non, tu vas les attaquer frontalement

Ella : Non mais quelques fois je fais ça quand il y a avec une table qui n'est pas cool avec moi. Je mets parce qu'on a, du coup, le bouton, genre, secret ; je suis même pas genre vraiment censé dire ça mais genre je me mets et genre (un peu off the record) je mets souvent le bouton sur 25% au lieu de 20% parce que j'ai envie d'avoir plus de tips et si c'est une table qui m'énerve vraiment je mets sur 30% et je tiens vraiment le truc et je les regarde en train de faire le truc pour leur mettre la pression de me donner plus de « tips ».

L.M : Il y a un rapport d'une asso qui est sorti qui disait en gros qu'il y avait énormément de serveuses qui se plaignaient d'interactions avec des clients où elles sentaient que si elles ne faisaient pas ce que le client demandait, c'est à dire enlever le masque, le pourboire irait en conséquence c'est à dire ben... il lui mettrait que 10% de pourboire, tu vois ce que je veux dire ?

Ella : Je vois exactement ce que tu veux dire et je pense que je peux voir ça mais je pense pas dans ce restaurant en fait parce que je pense que même si je ressens la pression de même. Si un tip dit par exemple le truc du masque j'aurais jamais enlevé mon masque en fait parce que juste je trouvais ça con et c'était bête et je sais pas il était un peu bourré et tout,... si un type essaye de me draguer je ressens oui la pression d'être un peu « *flirty* » avec cette personne pour avoir un tip mais c'est je sais que cette personne va bien me tipper de toute façon même si je suis pas « *flirty* » mais je ressens un truc de devoir un peu plaire au client mais toujours avec tous les clients de

me modeler ou de Rentrer dans le moule de ce qu'il attend de moi en fait ; donc soit d'être hyper mini, hyper gentil, hyper poli avec les familles, être drôle. Être sarcastique quelquefois c'est aussi un truc de lire un peu à chaque fois la table que t'as et d'après changer mon attitude avec chaque table. Il y a des soirs où je suis trop fatiguée, je suis crevée et je fais pas ça mais la plupart du temps j'y vais complètement.

L.M : Une espèce de mise en scène de toi-même ?

Ella : Exactement : je suis un caméléon. Je veux dire, c'est une mise en scène énorme ; le fait d'être serveuse pour moi c'est.... Je joue un rôle. Je joue un rôle tous les soirs : je suis une autre personne. Ma mère et ma sœur sont venues dîner au restaurant et ma mère m'a dit « mais ta voix change quand t'es en service, ta voix change complètement ». Elle m'a dit que j'avais un accent new-yorkais, je pense que c'est pas du tout vrai mais je pense que c'est vrai aussi que j'ai une voix de service, quoi, je suis là « *Hi how is it going ?* » (D'une manière enjouée) j'ai une voix beaucoup... je sais pas.... Je pense que oui je change complètement mais c'est une performance et c'est aussi d'une certaine façon, ça me plaît : je suis-je suis Lion, je suis très performative et j'aime bien le théâtre. J'ai fait du théâtre quand j'étais petite et tout... je pense que j'ai une personnalité qui aime bien jouer de toute façon donc c'est aussi pour ça que ça me convient en tant que métier, quoi, parce que j'aime bien le fait de jouer mais c'est vrai que je m'en rends compte et d'une certaine façon je pense que c'est aussi une sorte de défense de me dire que je suis pas moi-même : que je joue un rôle et du coup ce qui m'arrive et quand il m'arrive d'être pas bien, c'est que ça arrive à cette version-là, c'est une façon de dissocier la réalité des choses qui m'arrivent : donc c'est pas moi, c'est Ella en tant que serveuse et du coup c'est pas moi en tant que personne normale c'est mon travail. Même à l'intérieur de l'équipe c'est flouté parce que je suis pote avec la plupart des gens du travail donc j'ai pas trop ce truc de séparation entre la vie et le travail parce que je vois, je dirais, genre 4, 5 personnes du travail hors du travail assez souvent, genre, c'est mes potes. Pas tout le monde. Il y a des gens avec qui je ne sortirais jamais, je n'ai aucun intérêt à sortir avec eux. Mais après les personnes avec qui je sors souvent c'est les gens avec qui j'ai pas du tout de problème... Je me sens hyper *safe* avec, c'est genre mes potes, je me sens *safe* avec eux dans tous les contextes ; c'est juste que quelque part on sort en plus grand groupe où là il y a quelques personnes qui peuvent être un peu « *creepy* », un peu lourd.

L.M : Donc est-ce que tu peux revenir juste un tout petit peu sur cette idée de représentation de toi-même et de mise en scène. Par exemple qu'est-ce qu'il te vient en tête quand tu penses à cette idée de représentation de toi dans ton boulot ? Mis à part le changement de voix ?

Ella : Je pense que c'est juste : c'est je veux dire c'est « *It's an act* », c'est vraiment un truc où je joue un rôle donc même dans ma façon de marcher, dans ma façon de tenir mon corps, de sourire même si j'ai un masque, d'avoir beaucoup de « *eye contact* » avec les gens de ...ouais c'est ça et puis après du coup, moi aussi comme j'ai déjà dit, le fait de changer ma voix un petit peu de leur parler. Quelques fois j'ai utilisé des mots que j'utiliserai jamais : dire quand il y a des femmes plus âgées utiliser le mot « Mam » alors que c'est pas un mot que j'aime utiliser du tout mais je vois quelque fois que c'est des tables un petit peu plus conservatrices, du coup, je vais être un peu plus comme ça quoi ; après il y a des moments où je suis en mode « *what the fuck* » : je m'en bats les couilles de tout ! Et je suis juste hyper, je me comporte comme j'ai envie de me comporter. Il y a des moments où je suis genre de sale humeur et je suis juste pas forcément moi-même mais je suis juste une version un peu « *pissed off* » de moi-même, quoi, et je trouve que c'est aussi hyper cathartique de me dire que je peux être comme ça. Quelquefois je peux donner genre « *bad service* » et savoir que je vais quand même demander un *tip* d'au moins 20% , quoi, mais me dire que voilà je le mérite, que j'ai pas besoin d'être à chaque fois serveuse hyper souriante hyper avenante pour pouvoir recevoir ce *tip*. Quelque fois je peux juste être même si je suis de mauvaise humeur je fais mon taff et voilà je mérite quand même 20% de tip !

L.M : Okay. Mais qu'est-ce que tu aimes en particulier dans cette industrie ?

Ella : Je pense que j'aime le fait de pouvoir observer les gens parce qu'en fait c'est juste une analyse sociologique énorme pour moi : juste de me dire qu'à chaque fois que je vois, je sais pas des centaines de personnes par soir, j'arrive à voir... à être un peu voyeurisme en fait. De comprendre ce qui se passe. J'entends leur conversation : j'ai comme une fenêtre sur leur vie pendant 1h, quoi, et j'aime le truc de pouvoir... Je dirais aussi ce truc d'être un peu caméléon et de ... de jouer ce rôle, ça me plaît aussi j'aime bien ça. Il y a aussi un truc d'adrénaline que j'aime beaucoup : le fait de devoir faire plein de choses à la fois : de dire j'ai cette table et j'ai cette table et je suis en train de courir partout je suis en train de parler avec eux, parce que je suis une personne qui aime faire, genre, plein de choses à la fois et être hyper stimulée. Et c'est un

environnement extrêmement stimulant entre la musique qui est hyper forte ; les gens qui parlent tout fort. Je veux dire c'est il y a beaucoup de choses à faire et j'aime pouvoir faire toutes ces choses à la fois. Mais après c'est un truc épuisant, quoi, après la fin de ma soirée quelques fois je suis en mode complètement saturée et socialement-là j'arrive plus à parler : je suis en mode, j'ai plus rien à dire parce que juste j'ai tout donné de mon... de mon esprit en fait et c'est « *hyper taxing* » pour mon corps aussi. Je me rends compte que mon corps, je veux dire : il me fait mal, j'ai mal aux jambes j'ai mal aux hanches et je mange pas très bien : mon rapport à la nourriture a aussi énormément changé depuis que je suis serveuse parce que je mange hyper rapidement je bois beaucoup plus de café, maté ou de Coca Cola pour rester réveillée. Je fume alors que je voulais arrêter de fumer parce qu'on fume beaucoup parce que ça me fait du bien de pouvoir juste dire : j'ai pas vraiment le droit à une pause avant genre 22H mais à 22h00 quand je peux avoir une clope : je suis en mode « Alléluia, c'est génial ».

L.M : Ca veut dire que tu fais du 16h à 22h non-stop ?

Ella : Ouais.

L.M : Tu n'as pas de pause du tout ?

Ella : Normalement au niveau légal on a le droit à une pause clope pendant un « *shift* » mais ma manager n'aime pas qu'on prenne des pauses pendant qu'on travaille : donc si on ferme à 22h 23h30 22h00 22h-23h la plupart du temps. Si c'est un manager qui est plus sympa, je vais fumer une clope après le service avant de tout nettoyer. Mais des fois je fume que quand je « *clock out* » donc à la fin de service. Mais ça dépend vraiment des managers : y'a des managers « *chill* » qui sont vraiment cool, quoi, mais sinon mes pauses, c'est juste quand je vais faire pipi et je suis sur mon téléphone et je me prends 5 min pour moi-même ; sinon j'ai pas de pause, on a pas du tout de pause. Je veux dire on... le *family meal* nous on l'a à la fin du service, ouais, quand la cuisine ferme : ils nous font un repas donc ça c'est vers 22h-23h00 et ça dépend de quand la cuisine ferme ouais. Et là du coup la cuisine nous prépare un repas et mais on le mange en 5 min soit debout dans la cuisine ou soit je me mets genre « *crouching* » derrière le bar mais parce que on n'a pas le droit : les clients ne veulent pas nous voir manger. Et ne doivent pas nous voir manger. Souvent la cuisine est fermée mais les clients sont encore là en train de finir leur boisson ou un truc comme ça ou quelque fois quand c'est une soirée plus « *chill* » ou c'est un manager « *chill* »,

on va manger dans une salle où il y a personne et on peut s'asseoir et on mange mais ça c'est... je dirais ça arrive une fois par semaine quoi. C'est rare. Sinon on mange hyper rapidement, on bouffe on avale notre nourriture et je prends pas de plaisir à manger : c'est juste vraiment manger parce que j'ai faim parce que voilà j'ai pas mangé et je veux dire depuis 8h quoi

L.M : Qu'est-ce que tu changerais toi dans cette industrie en général

Ella : Déjà je donnerais plus de temps off parce que là par exemple je pars pendant trois semaines cet hiver et j'ai dû prendre du « *time off* » mais du coup c'est quelque chose qui va peut-être genre « *comeback to bite me* » [*se retourner contre elle*] je vais être un peu « punie » parce que le fait que je prenne trois semaines off parce que je sais que quand je reviens je vais peut-être pas avoir autant de shifts que je veux parce que je suis partie en fait et ça c'est nul évidemment. Le fait qu'on travaille tout le temps le fait qu'on n'ait pas les fêtes par exemple pour Thanksgiving et Noël : soit tu travailles Thanksgiving soit tu travailles Noël. Tu peux pas avoir les deux fêtes off. T'as pas le droit. Je veux dire : on est ouvert tous les jours de l'année, il y a pas un jour où on ne travaille pas et ça je trouve ça complètement fou ; je trouve que ça serait bien que le resto ferme pendant 2 semaines et qu'on ait au moins deux semaines de vacances mais y a pas de vacances. C'est un truc de malade et moi je ne travaille que trois ou quatre fois par semaine mais il y a des gens qui travaillent 6 jours par semaine et ça je pense que c'est hyper courant le fait aux États-Unis surtout. C'est vraiment ça : je trouve ça nul. Aussi j'aimerais bien qu'on ait un salaire suffisant sans les « *tips* » comme ça. Je sens qu'il faut d'une certaine façon que je me prostitue socialement pour pouvoir avoir un salaire parce que c'est beaucoup de pression. Ça met toute la pression sur toi au lieu que ça soit sur les boss ; en fait la pression, toute la responsabilité est mise sur toi : d'augmenter ton niveau de tip ! Ça je trouve ça nul ! Et je voudrais qu'il y ait moins de harcèlement sexuel en fait que ça soit un peu plus, ouais, qu'on soit un peu plus protégé de cette façon-là mais après je veux dire je me plains mais je pense que franchement on est assez épargné dans mon équipe du harcèlement sexuel, je dirais que c'est moins pire que dans beaucoup d'autres restaurants où j'ai des amis qui travaillent et j'ai entendu des histoires vraiment, genre, d'horreur, quoi, mais là je pense qu'on est vraiment c'est pas si mal je dirais.

L.M : Okay. Juste pour revenir sur 2 petites choses au niveau des « *benefits* », ça se passe comment dans l'endroit où tu travailles ?

Ella : Quels benefits ?! Y'a pas de « *benefits* ». On a pas de... je veux dire... on en a aucun. J'ai pas d'assurance. On n'a rien, on n'a rien ! Il y a rien : pas d'allocation chômage. Y a pas de ...non, je pense pas.

L.M : Et au niveau des emplois du temps ça se passe comment est-ce que c'est régulier ?

Ella : Non, ça dépend. Ya quelques personnes, peut-être une ou 2 personnes qui ont un emploi du temps régulier mais sinon c'est tous les samedis qu'on reçoit l'emploi du temps pour la semaine. Il faut qu'on me demande si on a besoin d'un jour off en particulier, il faut qu'on envoie un mail à notre manager pour qu'elle sache, genre, au moins 2 semaines à l'avance ; c'est mieux si c'est un mois à l'avance pour savoir si on a envie d'un jour off. Et mon emploi du temps change.

L.M : OK et par rapport au congé maladie si jamais vous tombez malade ?

Ella : Il faut qu'on soit vraiment malade : en fait on a pas vraiment de congé maladie ... Je veux dire même j'avais un problème avec le COVID ; en fait il y a des gens qui sont venus au travail. Parce qu'on avait pas mal de cas contacts gens, par exemple une collègue à moi, deux collègues ont été testés positifs et le manager voulait quand même qu'on vienne au travail. « La seule raison pour laquelle vous ne pouvez pas venir au travail, c'était si on avait testé positif ». Mais moi j'attendais mes résultats ! J'avais eu un test négatif antigénique mais qui n'était pas très fiable pour moi et j'ai demandé à ma manager si je pouvais ... s'il fallait que j'attende. Parce que moi j'étais pas du tout à l'aise avec le fait de venir au taff sans avoir eu le résultat du PCR. Elle m'a dit non : la seule raison pour laquelle tu viendrais pas au travail c'est si t'as un résultat positif. Et du coup il y a eu pas mal de débats par rapport à ça ; aussi parce qu'en fait, ça commence à changer, avant il y a quelques semaines on n'avait pas d'informations : en fait ils nous disaient pas quand il y avait quelqu'un qui avait testé positif ! là ils ont commencé avec les serveurs, on s'est plaint pour leur dire que c'était pas cool. Qu'ils nous le disent mais en fait c'est un truc de réglementation. En fait ils ont pas le droit de dire qui c'est mais maintenant ils nous disent dans les mails il y a une personne qui a été testée positive mais on sait pas qui ! c'est parce qu'ils ont pas le droit de déclarer qui est positif ; c'est un truc genre de légal quoi mais maintenant au moins ils nous disent comme ça si on veut on peut juste se faire tester quoi d'accord

L.M : Bon, je crois que j'ai à peu près tout ce dont j'ai besoin. Merci beaucoup.

Darya: 12 décembre 2021 (2021c).

Darya: My name is Darya. I'm leaving in New York, Queens. I'm 32 years old and I am five years in United States in total.

L.M: OK. And where were you before the United states, where you have been lived before?

Darya: I'm originally from Belarus.

L.M: OK uh and about your family your background what can you tell me about yourself?

Darya: Well, I'm not married I'm single and I have my parents... Actually my mom because my dad is dead in 2019. My sister, she leaves over here for more than 16 years and basically, she lives in the Fidgi, so we do not keep in touch. So, basically, I'm by myself you know. But with my friends so yeah good.

L.M: OK that's great, so how did you get in the industry, in the restaurant industry, when was that and why?

Darya: Well, actually because since I am immigrant and come here in 2015.... It's complicated you know. Often you really don't know what you... what job you interesting for. So, the restaurant is a good opportunity for some start to get some job and to be paid because since we need to, you know, pay our bills, gas, everything. So, and actually restaurant is a good opportunity for new coming people to earn some money.

L.M: Can you can you describe the place you worked in?

Darya: Sure, well during my 5 years I used to work in many places in a different type of restaurants. A Spanish restaurant, an Italian restaurants and bars. Also, I did some catering too ... You know was a catering means? Yeah, so catering it's a big event when people are coming there, let's say for wedding or for some kind of graduation. So, it's a big day events that people have let's say wedding or the Jewish bar mitzva, New Years's Eve this kind of big family events. So, this usually happens let's say somewhere outside let's say New-Jersey or Long Island in some beautiful castles, maybe restaurants home that kind of thing. So, we wear our suits. It is usually a white shirt, and you know that costume like with the silk. Yeah, and then what we do there is bringing the fruit in the big plates. And then, yeah... and then we like bringing the whole evening water, wine this kind of things and then we do cleaning all of these tables.

L.M: So, you work like different places uhm, and can you describe like a typical day at work in let's say the Spanish restaurant?

Darya: Well, usually you come over here let's say before when this shift starts at 9 am. You come 10 minutes before so you might have a breakfast. If you don't have it at home, you know. Because we all sometimes in rush and you don't have a breakfast at home. So, you have that opportunity to grab to eat breakfast there and then start the shift which means you walking around the restaurant to see that the chair is nice, and I don't know the dishes at the plates and the forks everything is OK. You change salt, pepper you know, the flowers over there. Then, you should put the new one yeah with the people coming you just host them and everything, giving them the new tables and it's usually 8 hours shift yeah.

L.M: And do you have any breaks in the in those shifts?

Darya: Well yeah. In some places you do have an official breaks, let's say 30 minutes and in some places you do not have. It might be different reason maybe the boss is too busy. So, you should kind of figure out it by yourself maybe you can eat it between the customers, or you know you're gonna say: "Well I'm gonna eat for like 15 minutes" you know. It's like you should kind of talk to your coworkers about it how you gonna deal with this and manage it so yeah.

L.M: OK and uh regarding your coworkers how was the environment like, your relationship with the boss, with the coworkers?

Darya: So, I have to say, it varies. Sometimes maybe because of the language barrier. Sometimes they just don't understand you and it's like takes more time to explain yourself sometimes. So, maybe that's why let's say Spanish people work more in Spanish restaurants. Because you know this restaurant requires to act more like quickly, bring up this and that. And you should not explain yourself for I don't know two hours something simple. So, it's easy to speak, to explain if we speak the same language. Right? So that's the reason why maybe in Chinese restaurant they work with Chinese coworkers, in a Russian restaurant with Russian. But for me it was OK. I mean I did have some problems with my coworkers because I do realize that the restaurant should be somehow managed better. Like let's say you work on this table, that table but if you see that your coworker need help on their table, let's say bring the water, and you are free at this time...

L.M: OK right, regarding the tipping how did that work in the places you worked?

Darya: Well, sometimes it's included in already a check let's say 10, 15 percentage of the total bill. Sometimes, it's not but it's like I said that the people they do understand that to work in a restaurant is really not easy job, so they do tip you. They do even so they don't have too much but: "We could leave you let's say \$3 something that you're not feeling yourself kinda worthless or something" you know. So, in this I'm not going to complain that people do leave tips for the restaurant workers, they don't take care of it, so we do really appreciate them because it's our basically salary. You know sometimes even places they do not have the base selling, they work only on tips so yeah, it's really important.

L.M: And how was the relationship with the customers?

Darya: I think it's really fortunate for restaurant worker to be a good psychologist (*rires*) and to understand what the people in front of you and what do they need. Maybe they need some extra service. Let's say they need the additional, I don't know force or something, so you understand and like you know act accordingly. You see that there is a customer who might get sometime rude or something then it might be different reason maybe he drinks too much somehow and that's why he is like act like that.

L.M: And how would you manage with let's say like rude customers?

Darya: Well, it depends if he were kind of rude and the request and then like not talking to me nicely let's say because I do not really deserve it or something I could say "If you want, I can call my manager, talk to them" or something. And help them because ... and let the manager deal with it because I'm not ... you know it's not my job. I'm not obligated you know. I do respect myself and somehow, I don't wanna deal with the customer when it gets like too disrespectful to me and she might eat somewhere else I don't know some other places.

L.M: Yeah, so you would just... you would leave the management like deal with it?

Darya: Yeah, I'm not usually kind of trying because for me it's better to explain the situation to my boss and say : "That's how it is. What should I do in this case?" and let them decide it yeah. So, maybe you know, maybe there's a different coworker that are like have the patience to do this and they know they like when they disrespect them, I don't know but not me.

L.M: What do you like in this industry in the restaurant industry?

Darya: Well, like I said, it's good that there's a tip so basically you get to live the everyday based on your salary. Then, you get paid weekly your salary so it's like constantly income that you might put together and finally bought something big or pay your rent. So, also, for me is really like I said to put an opportunity to get in because sometimes you don't have the require papers to work in the restaurant and you can wait for cash and well there's also some opportunity where you can grow in career yeah. And maybe that's why I start kind of studying wines: so which wines is going with which dishes so it's kind of interesting industry to learn.

L.M: And what would you change about this industry?

Darya: (*Gros soupir*) In America or in general? Let me think what I would be changing. Well, sometimes it's over hours, you're over working and sometimes the salary doesn't pay on time so probably the management. The management should be kind or more as I said respect to the waiters, as well. And some customers, they do not leave a tip. So, might be also like something like, I don't know, a donation. Or I don't know one or two dollars but something just to show you appreciate this kind of work you know. So, it's something like what's called respect, appreciation well yeah.

L.M: OK did you have any training when you enter the industry?

Darya: Usually, it's a week in training when they see how fast you are let's say. Because sometimes in the restaurant it gets busy really quickly. I have three tables and it's like noisy and you gotta listen like what's happening in the kitchen everything. So, it kinda gets hectic and that's why it requires a team job, right? So, when you don't speak this language in the restaurant (that is Spanish restaurant) and you don't speak Spanish sometimes it gets difficult. Because it's hard to explain yourself. They don't simply understand you. So, well, usually it's a week training so there we can see if you're good to them or you don't like this place so that's kind of both sides decide if you guys are gonna work together.

L.M: And what would you do during that week?

Darya: Well, I mean if I get paid or not for this thing?

L.M: Oh yeah for example and also like what would you do?

Darya: Well, usually that's host the customers, and sitting the table, bringing the menus taking the phone calls. Sometimes making cocktails at the bar. This is interesting device to learn always like... for making cocktails. So, many might go to the part of the

class or something which I did not go. But, if you wanna be behind the bar you should finish the courses. You should constantly learn yeah learn to do things better. You cannot say oh "I'm perfect in cocktails making". No, because every day is coming something new, and you should just be creative as much as possible. Because of how it depends on your tips and the income of the restaurant, everything. So, I think you should be honest and say if you can't do this cocktail making and you cannot do this. So, you should kind of discuss with your job giver you know. What can you do like? Let's say you can serve the customers perfectly, they gonna be happy after you serve them. So, this is really important to be honest, not just say oh "I'm perfect and everything". And then finally, you find out when you shouldn't make cocktail you cannot make it. Because I know people that think that and sometimes and when time comes, they just I don't know. They just like leaving because they cannot do this you understand.

L.M: Yeah, yeah do you have like an example of that situation happened to you did you witness it?

Darya: That's actually not happen to me maybe because I went to a lot of restaurants. When I went to this restaurant and they were not just there to serve the customers, they also required to be a bartender. So, I was upset because I'm not able to do that so I did not get this job because I cannot make a cocktail. So, yeah, I was there just one day. I helped them in the kitchen, like bring the food, write the checks but they didn't not propose me a job because they need someone behind the bar. It's not easy, it's not a job for everyone you should have some skills that they need and if you haven't them you can't have this job.

L.M: Did you waitress before coming to America?

Darya: No

L.M: I was wondering did you just like went to the first place and asked them they would hire you and that was that?

Darya: Basically yeah. To work, you coming to some places, and you ask them if they are hiring someone or not and it's good to bring a resume because they could see what other restaurants you worked and what you did, and they might call and ask them about you or something. So, it's always good to have a resume in this situation because it's, you know, it's more professional not just asking "Do you guys hiring?" They do not

know you. So, it's always a lottery. Some places you would fit in some places you do not, maybe because of the language barrier.

L.M: OK, did you have to commute to go to your place of work do you take the train?

Darya: Yeah, I mean the place I didn't fit in because they need someone behind bar, it's near my home actually so I don't have to take the train. But since I'm not living in New-York, every good restaurant is in Manhattan so yeah, I should take a train I should use the public transportation.

L.M: And how did you manage with the price of the metro card?

Darya: That's fine, I mean if my salary of waitress just gets allowed to pay for this transportation.

L.M: OK how do you think the current crisis, like COVID crisis, impacted like the industry?

Darya: Well actually, I did not work during the covid in the restaurant. I did something else. OK, as a customer I would say of course it's complicated the current situation in the restaurant industry because as you know maybe a lot... Where do you live. In Paris?

L.M: I'm in Brooklyn right now.

Darya: But you usually live in Paris?

L.M: Yeah

Darya: So, I don't know how it was in Paris but here in New York a lot of restaurants were closed for dining in. So, the customers should call and they're gonna only dining out which means takes out the food, not in person. So, of course there's still some tips and everything but many people, many waiters they left their jobs, and they should do something else. It might be something else. I do not know, and they might never come back to the restaurant industry again because they find themselves in different career. So yeah, I mean I know some places and there are totally close. They're not open anymore so especially for small business it's a big impact on the economy in general.

L.M: You said that it was only takeout and so the workers waitresses didn't exist do you think that now it's gonna have an impact?

Darya: Oh no. Now everything is come back. It used to be before so because of course people they do like to come to dine in. They do like to come to the restaurant. They do

like the atmosphere of the restaurant so it's always a job of waitress. So, there you cannot say there are just like in the past or something. So you know people do like to go outside.

L.M: Yeah did you have to wear a uniform in the different places that you worked in?

Darya: Yeah, there's always a uniform. So, in a restaurant here in America waiters is... they should always act professional which means they should have uniform. But not fully uniform. It should be something like an apron. Yeah, maybe you know somewhere they can put their checks let's say you know... They should be something that shows that you are a waiter that you are there to serve people. No, you cannot come let's say with a long hair, your hair should be together because you deal with food, with hygiene. And customers cannot say there's hair in your soup or something right. So, it's really hygiene. Yeah, worked it requires you to be professional.

L.M: Yeah no I understand and did you feel like you had to act a certain way when you were waitressing?

Darya: Act in certain way... Well, it's important to be friendly. I mean if it's impossible to work in the restaurant when you hate people and when you act so-so. And then everything is gonna just make you upset. Whatever the customers gonna do, how they eat, how they talking, how they uh laughing, how they crying. I don't know it just depends on the circumstances. So, if you cannot deal with, let's say, character of other people, you cannot just be there in this industry. So, you have to kind of like people I don't know. So, you gotta be friendly, you got to. It's just professional, you gotta be smiling even though they might sometimes ... you don't like them. But they should feel that you are. They should feel your service because that's what they paying you. And that's why you should... you should... you gotta be...you got to act professional of course even though you didn't like it. If you want to work in this industry you got to work to act like that.

L.M: Yeah, do you have any anecdotes, because you were talking about the customers uh, do you have any anecdote about them? About like one experience you had with customers that stuck with you?

Darya: I used to work a long time ago. Well during the catering.. when I used to work there's not so many anecdotes because you just basically just coming when it's food time, when it is time and then you leave. So, you're not all the time over there you know. When you do the catering, you're not going the whole way. So, you just bring

them food and you go like into the back and then when let say our manager say so "It's time to bring water" then you go out and like bring them water and then you go back. So, you're not always there. So, what's happening inside you're not really know, and you don't have many interactions with the customers. That's why not so many interesting stories. So, the restaurant well there's some couples you know drunk customers who you should put up with like "So, please can you leave", "You don't get to be annoying so please can you please leave". So, you should kind of tell them to leave until the management is going to tell them over and over again.

L.M: OK, well were you formally like employed by the restaurant?

Darya: When usually you went into training, you did not get formally employed by the restaurant because it's a training. They don't know you; you don't know them. You would just... They wanna see you sticks to them. You wanna see if you gonna like them so then you do not get some employment from them. But, in say normal places, after you get some contract or something yeah. But, in some places, you do not just get a cash, but it will be depending on your salary so and your rights as well. Because they might keep your salary by themselves and pay you later. So, you know it means that you have a contract is more secure that when you don't have a contract, so you know what I mean.

L.M: Speaking of salary what was your salary in the different places minus the tips?.

Darya: Well, the base line is actually minimum wage in New York. Like when I was started two years ago it was \$12 an hour. Now, so far as I know it's \$15 an hour so it's minimum wage. But you get paid let's say every weekly or by weekly depends on the places you got your check even though I do have some friend that did not have papers but she still getting her checks. So, some places they do give good check even though you don't have papers. Just because you are a good waiter you know you have some skills that they can use work behind the bar or something. You fit to them and so that's why they give you a check and you got also your tips which varies from the places. So it was \$70 for the day but I do know some places they might have 152 \$ a day *tips* only so it's really depends.

L.M: OK and did the place that you worked in had any kind of benefits insurance?

Darya: Personally, no they don't have any proposed any benefits. Just like I don't know breakfast, but no insurance says no. Maybe it's a good thing to think about it restaurant management like you asked me.

L.M: And did you felt like you could evolve in this industry?

Darya: Yes I mean I think actually it's a good business in general because people will always like to eat in the nice atmosphere. So, this business is not gonna go away anyway. So, I dream about maybe someday when I'm gonna have enough money maybe I can open some small cafe or something and starts to cook for some kitchen which one I do not know yet but maybe Italian or Russian or maybe American since I live here you know. It depends on the neighborhood where you put this restaurant you should consider this. Like, who's gonna go there everything but yeah it's really interesting. And uh recently I develop an interest in wine, and I know that there's only 20 % in wine industry let's say is here in America only 20% compared to let's say in Moldova and France in general. So, in Europe there's more wine interest than here. So, it's just like growing up you know what I'm saying. So, yeah there's always some area to grow. So, I might yeah when I will have money maybe imagine myself there since I have some experience.

L.M: So, you would consider coming back to this industry?

Darya: Yes it's a good industry let's not say no never since I like to talk to people and since I do have some experience already. And I'd like to explore something new, learn something new, some new skills and everything so yeah right now it's just, it's always interesting.

L.M: What's interesting about it from your perspective?

Darya: Meeting new people, because there is constantly meeting clients coming. They are here so you talk to them to get different perspective to find out where they're working what they're doing and how they are living you know it's kind of interesting to know what the other people do I don't know.

Merica: 02/02/22

L.M: OK so, first of all I need to ask you if it's OK with you if I record this conversation.

Merica: OK

L.M: Awesome. First of all, can you introduce yourself like how would you describe yourself and like who are you basically.

Merica: My name is Merica Moynihan um I grew up in Florida, but I've been living in New York for almost 20 years. I'm definitely a New Yorker. I was a waitress for probably 20 years. I did everything, I bartended, I waitressed, I was a cocktail waitress I've done everything far back. I love the city so much I think it's the greatest place on earth which since you're French you might disagree but anything is possible here. I was in a band for many years. I DJ, I have a denim business, it's all possible. I personally love New York City yeah I'm married. I don't have kids. I've been married for 14 years what else you like to know about ?

L.M: UM so, about your background a little bit you said you were born in Florida how was your family.

Merica : I would say we were lower middle class yeah. My parents were together. So, my dad died. My mom, my whole family still lives in Florida. I would say it's like I grew up on a dirt road like right on the highway but I got to go to private school so yeah I mean in my class 99% of my graduating class went to college which I think is pretty rare in Florida yeah. I guess I consider myself southern, a New Yorker southerner.

L.M: OK uh how did you uh get in the restaurant industry and why?

Merica: I don't think there's a lot of reasons. I had been actually teaching English in Japan which was very structured, and I didn't have a good experience, the company I worked for was really strict and I think as an American working for a Japanese company I found it really challenging so I decided to move to New York afterwards. I just kept working at a bar because it was so flexible, and I could make it like working in those service industry because it was flexible, and I could make the most amount of money for the least amount of work.

L.M: OK talking about your schedule when you were a waitress how was it?

Merica: Well, it's funny I worked almost exclusively at night yeah. There were no breaks or anything you start day and then you just burn through it until you're gone. So, you're

cut yeah. I would say yeah it was nighttime and you worked really hard and yeah it has it has some flexibility.

L.M: What type of place did you work in?

Merica: So, I worked in every kind of place the place where I spent the most time was I would say... They like to say that they were like French countryside cuisine but like Americanized I don't know if you've spent anytime but it was at M. and sons. So, they are super popular like fancy diner in the city. They have been there for a long time they're also kind of like French style but like Americanized so opened up a place... they opened up a diner and then M. and sons. So, it was like I would say like the menu is pretty expensive. So, like at the end if you ordered a chicken and literally just came a chicken with no sides it was like 22 bucks.

L.M: Can you describe like a typical day at work when you were in waitress?

Merica: Yes yeah. So, you will show up like around three and you set the restaurant up so you're cleaning your polishing glasses your stocking stuff, so our kitchen was downstairs, so it was a lot of lugging the stuff up and down stairs yeah. I made sure the bathrooms were clean, making sure that the bar was went down or make sure everything was stocked and then you sat down for a family meal at probably like 3:30 and then the restaurant opened at five. So, you sit down you eat dinner you listen to the chef talk about what the specials were and then you finish setting up the restaurant. You open at 5 and then at 5:00 o'clock tables would start coming in usually didn't get busy till like 8 or 9 pm. It was separated into sections there was an outside section which was really fucking hard because it was the farthest away from the kitchen so everything, any dirty plates had to be brought back through the restaurant, down the stairs and to the dish pit yeah. You would just work work work work. The busier it was the more money. So, you hoped that's fucking busy.

L.M: And lots of walking

Merica: Lots of walking I think somebody clocked they had for a podometer, and they walked nine miles, and the restaurant was small too, so this is a lot we were busy all the time yeah.

L.M: And no breaks

Merica : No breaks. You can't take a break now towards the end. I guess legally, they had to start organizing breaks but that wasn't the way before I left. But we didn't sit

down because there was no time. And you also didn't wanna like sit while everyone else was working hard and you don't want to like take their money you know people will look at you weird.

L.M: How would you describe your relationship with your environment?

Merica: I feel like... I don't know how you feel like in the restaurant or history and now I'm older so I not sure how it worked now but I do feel like in the restaurant industry and in every place I worked there was a really strong like hazing process from the staff. So, I swear to God it took me two years to be comfortable. But I made so much money that I like, I stuck with it. I stuck with people being horrible and mean and like the staff until everyone that was great left and I have been working here a long time. So, yeah I mean I loved the owners like when my family came into town we lost the place that we were gonna stay the last minute and the owners let us stay in their house really yeah. They're really really great really. I'm still friends with them. I watch their kids grow up but yeah. When you work at a restaurant those people become your family really seriously yes yes.

L.M: Can you expand like a little bit on that notion of the family?

Merica: Like I think you're just family ... it's very true for some reason I have no idea why. I mean working in restaurants is really stressful and you're trying to get food to a table and there's also a balance between getting people to orders much and but like and have a great time. And then like get them to wrap it up so that you can see another round of people because that's how you make money. So, you're like constantly trying to like ... yeah it's just it's super high stress. Like if you make them with the wrong orders, everyone everyone is fucked, pardon my French. So, it's very high stress so how I've never... I can't... I don't know why it's so stressful 'cause it's just like food. I mean some all of my best friends I worked in restaurants with because I felt like we were like "in the trenches together". I love that yeah so we were stressful you just become family .

L.M: Why do you think it was that stressful?

Merica: There's a lot of money involved, and I don't know restaurant in the city were very yeah like it was that classic male toxic kitchen there was such a ... such a... you didn't wanna mess up because that the response from the kitchen was so horrific that you didn't want to mess up. I think that part of male toxic culture with that said the chef when I worked at M. sons for the main time there were other chefs that I think we're

mean and horrible, but the main chef was the most like elegant man I have ever met and really wonderful but they are stressful I think maybe because money and rich people.

L.M: How was your relationship with the customers?

Merica: I mean I was like at their service. That's how it felt sometimes. But also, it was like, it was like a neighborhood place so at the same time as people would come all over to eat there because it was one of the first restaurants in the city that was doing like farm to table so it was pretty famous restaurants. So, people will come. There was a lot of industry people that ate there. We also did like oysters and you know really great natural wine list and one of the first folks to do it in the city. So, there was a lot of people that came that really wanted to eat there which is those are like great people to serve 'cause they're happy. There were a lot of regulars that would come in, a lot of neighborhood folks so I think that I really liked the customers a lot for sure.

L.M: OK yeah, and do you have any anecdotes that kind of stuck with you regarding the customers?

Merica: Funny I feel like yeah. I mean we have some famous there's all kinds of characters that came in. We have a famous artist come in and she was really wonderful. She was a waitress in her days so she made really good friends with the staff and I became friends with her family like she invited me and my husband out to their country house yeah. So, we spent a weekend with them in their country house like one time I was waiting on them, I heard her assistant outside and she looked and said: "Do you want to come over for wine after this, after you get cut?" And when we were walking there she was like "I have to worry that my house is pretty palatial" So, I thought she was gonna say like my house is really shitty so like that's what I would say if someone came over to my house. So, we stayed good friends with them like. I didn't have very many experiences where like... I know that there's a lot of waitresses who are forced to act a certain way to make more tips but that wasn't my experience at all. OK so of course you still feel there's a lot of people that come in that think that they are better than you which is a terrible feeling. But at the end of the day like we were like we're gonna walk away with like really decent money so we can I just put up with feeling like servant.

L.M: And how was this salary situation how did that work for you there?

Merica: We pulled our tips and really I was just like: "Do you work the good shifts". I was busy and make a lot like high sales and I have worked there so long that I was at a point where I would say that I'm working four days a week I think the most I ever made was \$50,000 a year but it was like a lot for a waitress. That's really good I'm working four days a week, so I think that's the most I ever made that's all so yeah and at one point I made more than my husband.

L.M: And how was the basic the salary without tips?

Merica: Shitty I don't even... I don't even know I probably made \$8.00 an hour. I wouldn't have worked there if I didn't make tips like it's all tips.

L.M: OK what do you like in the restaurant industry?

Merica: I like the camaraderie. I learned so much about food and wine there is like a I don't know when you appreciate other people who work in restaurants 'cause you know how hard they work like. I felt like a restaurant person for many years because that's how I made my money for many years. And you know how hard it is so when you meet another person who is also like a waitress you immediately... You know that they're hard workers 'cause they work in a restaurant, and you put up with a lot of crap like even. You're like plunging toilets and wiping up barf and carrying dirty dishes. I know how hard it is, so I appreciate it and I feel like all restaurant people are like that... You know how hard it is. So, you appreciate other people working.

L.M: And you say you have to put up with a lot of yeah can you expand on that idea like do you have any examples or

Merica: OK so when I worked ... I worked at a place called French in Tribeca and it was pretty fancy and I was the major waitress and this man walked in and he looked at my host and he said, "I'm rich and I'm hungry". I was like "How fucking dare you? Sorry you're hungry little baby". Like that was just the... I feel like that was just the attitude, that place particular because the people were so rich that they like... We were in servitude to them which felt terrible like some of the things that I heard people say was so outrageous that I just had to laugh because it was so outrageous. Like one time my manager had to kick this woman out because she was so wasted. But she was like she was so rich that she was wearing like Gucci heels, and she still had her staples in her eyes from plastic surgery and she was so drunk that he had to kick her out and she was walking out the door she was like "Why don't you get a real job your mother

must be so disappointed” to the manager. “Wow you're so gross and hateful and rich” but yeah just that kind of stuff like the expectation of servitude.

L.M: OK and the second part of that question is like what would you change in that industry if you could change anything?

Merica: I think that the back of the house should make more money. I think that the restaurants should invest more in the back of the house so the folks who wash the dishes and clean up before everyone gets there, cleans up in the middle of the night, the bus guy, the guys that are plunging the toilet sand yeah prepping the food I think that they should make way more money.

L.M: And did you share your tips with the back of the house?

Merica: No, it was only like the front of the house, in the front of the house yeah so that's why they eventually tried to do gratuity free where they included. Which are the tips in the cost of the food because they wanted to spread the tips out to the whole like back in front of the back of the house. Huh but it didn't work out 'cause they only paid the kitchen a dollar more and we made so much less money so so yeah.

L.M: I wanted to ask you did you get any training before entering the industry?

Merica: How do you mean?

L.M: Did you like some people explain to you how it worked or did you just like walk in the restaurant and be like oh I wanna talk to the manager?

Merica: No I feel like there's a that I think... that's also the... For what I was doing, for the level of restaurants that I was working in I had to work my way up just like any field like. I didn't start in the restaurant that was kind of cushy like I worked all the shitty jobs and the shitty positions in there you know you can't just also in New York you can't walk in somewhere and be like “I've never worked in a restaurant would you hire me?” You have to have always they always ask what your... you have to have New York experience so yeah I... OH my God I worked so many shitty jobs until I got the good like the one that felt good where I could make good money and not but that's took many years many years.

L.M: Like what kind of shitty jobs?

Merica: I would say that I did bar backing. I worked at the shitty brunch place downtown in the city where the staff was like... everyone was horrible and mean and sexist and you just... you kinda have to have that grind and you work your way up to like the good

restaurant job. Like you just... it's... you gotta put up with that. It's just like any other profession where you work your way up you know and finally I got the job at *M.* Finally, I mean it took like two years to get comfortable there.

L.M: And would you feel like the restaurant industry is a sexist industry like in general?

Merica: Yeah absolutely

L.M: Can you expand on that?

Merica: I think that in you most of the kitchens and most of the restaurants are men most of the managers are probably men yeah. I mean I definitely heard like yeah... I heard all kinds of things I've been called all kinds of names I think it's totally sexist I think it's changing but yeah, I do.

L.M: And do you think the curing a crisis how did that impacted the industry the restaurant industry?

Merica: It was really bad for restaurants for sure. I think is really bad for restaurant staff. I think that there is a lot of responsibility put on restaurant staff they shouldn't have had to deal with. This part: being put in unsafe environments more so than a lot of other industries yeah, I think... I don't think that restaurant staff was protected like they should have been.

L.M: And do you think it's going to have consequences in the future?

Merica: Well I do. I do hope that restaurants that will make more because they can. So, like without asking because there's less. Supposedly there's some sort of like shortage of workers right now so hopefully that will lead to people who work in restaurants being able to get make better wages you know, ask for more, ask for protection for insurance for you know... 'cause right now I feel like when you get hired you just get fired at any time for any reason there's no there's no help I didn't have insurance.

L.M: That was my question did you have any kind of benefits?

Merica: No that was 100% because like you could make the most money for the least of my hours like I was in a band so we would I was able to like switch this with people.

L.M: You were in a band, and did you said that you did have to act like a certain way to like be in this industry and do you feel like your career as a musician helped you in your job as a waitress and vice versa?

Merica : No I mean the only way because it offered so much flexibility in a way I mean it's still ... it's not like you can't... you have to work when you're sick like no one wants to you just do like that's a little known secret I would never unless I was like throwing up or shiting my pants like I would go into work because asking someone to come in on their day off to work for you was so huge and then you owed that to someone else if you asked it that you were just like I don't care I'll go in and coughing and with food because I'm not gonna ask someone to work for me come another day off.

L.M: So, it was like regarding your coworkers that you wouldn't miss a day or

Merica: Yeah, and so they don't wanna come in on their day off to work for you and if they do then you owe them so there's that too yeah start little known fact all your waitresses are probably fucking coughing all over your food.

L.M: And so, you had a good relationship with your coworkers?

Merica: Yeah, they're all my best friends absolutely there's a special kind of... especially in New York like people who are working in restaurants are probably artists or musicians or something on the side and that's what they're working towards, but they don't make money on it. Yeah, but yeah that's the only that's the only reason that I got into it like I did is because I could do other things, so we went on tour yeah.

L.M: And you could just like leave a job and pick it up and new one?

Merica: No, I would get my shift covered for like a month yeah I would just get my shifts covered for a month and go away so...

L.M: What did you find any like leave the industry?

Merica: 'Cause of COVID... I didn't think I would ever be able to leave. I didn't think... I thought I was like I'm gonna be a little old granny fucking working in a restaurant forever and ever. 'Cause it we just lived a certain way... I didn't ever think that I would ever be able to quit. I didn't think that I would ever be able to make money doing something else. So, that I mean I literally if you think about it people who work in restaurants... it's called unskilled labor but it's so fucking not it's been so many years becoming... like I've learned so much about food and wine and service. So, many years learning that stuff. I just didn't think that I had the time or the space to do that in another industry. Do you know what I mean? Like I had never worked in an office like I had literally only worked in restaurants with my job since I've been in adult, since like the 2000. So, I never worked in an office I never I like... I don't know how to do anything

else so I was like I'm never I'll probably just work in a restaurant forever and ever and ever but then COVID hit, and our lives shifted, and I realized that if we lived in a different way than I could maybe not have to work in a restaurant.

L.M: And you're talking about skills what in your perspective is the more useful skill sorry that you have?

Merica: I know a lot about wine and know a lot about wine service, but I don't know if I could take that into any other job but... I mean look at the end of the day who cares but yeah I mean it's like I know a lot about like food and you know how that stuff go. How to set a fucking plate. Like at my friend's wedding she was like "You're the only one that knows how to set up like how the plates and glasses should go".

L.M: So, did you feel like it helped you like regarding your relationship with people?

Merica: I think that it really... I have probably lost the skill now because I'm not around people in the same way but yeah I think I got better at selling and entertaining maybe people.

L.M: I wanted to ask like you said like you had a good relationship with the manager do you think like it's affected your job like the relationship with the manager?

Merica: Well, I think that I eventually... The manager well I had a good relationship with the managers and the owners 'cause I worked there so fucking long but there was a lot of people that worked in that restaurant along time there I've never ... Where they treated this staff so well that people see... But when the manager left to open this fancy restaurant downtown, he invited me to be a maître-d'hôtel there. Which I would have never gotten that job ever in a million years if I didn't know the manager, so I guess there's... That answer your question?

L.M: Yeah like also you think that it influenced like your job?

Merica: In the kind of restaurant that I worked in I would say that 85% of getting good jobs is who you know it's network which is really depressing if you just moved here, and you don't know anyone you're looking for work it's so hard to get a good restaurant here without knowing people.

L.M: And how did you like first got into the industry like I know why but how?

Merica: So, I got fired from a ton of jobs when I first moved to the city. I lied to get jobs. I've caught my first job because I lied and then they found out that I didn't know what I was doing, and I got fired. And then I got hired at that shitty brunch place and I kind of

weaseled my way to like kind of backing and then I got fired because I realized I know what I was talking about but each job that I got fired from my learned a little bit. And then I got my New York experience, so I wasn't on the night I got this job at this kind of famous bar because I lied. I just lied and then they found out on the job that I didn't know what I was doing but I was already... They just gave me the shitty shifts that like shift everything around, but they didn't fire me. And then because I was bartending, there was a famous restaurant on the corner called Crew and through music (I knew one of the cooks there) and I got the job there and then I got fired from there because I realized that I didn't know I could do fine dining, but I learned. And then by then I had enough like ...I said I would work under my belt that when I got the job at *Marlo*, I knew the manager. I went to college with him, but I was also able to say I worked at *Crew* which the owners loved. So, yeah it was like that like I literally probably got fired from five jobs for not knowing what I was doing and lying to get the job.

L.M: But how would you supposed to know what you were doing if you didn't have like try any?

Merica: Exactly I literally just had to lie I mean and also getting fired sucks it's humiliating and it's sucks and at the time it was not funny. But at the time it is terrible my first years in New York sucked because like I'm getting fired from jobs but there was no other way there's no other way I didn't know anyone, and I didn't have any experience.

L.M: The experience is just same with your coworkers, and they have to lie to get jobs?

Merica: I don't know I feel like a lot of my coworkers started in coffee making coffee, new fancy coffee and then they were able to like get a job in coffee and then maybe do some back waiting to learn to waitress and then they would eventually be hired pick up a few shifts yeah but yeah and so hard it's not like you can go to a job and learn to waitress.

L.M: Did you feel like your coworkers were helping you out during the shift?

Merica : Well I mean yes I think that when I think that their waitressing is a really fucking hard job and you haven't... there's an expectation that you're gonna carry your part of the load especially if you're pooling tips so there's a little bit of helping but if you can't ...if you can't carry your part of the load for too long the staff is gonna complain about you you're gonna fired. It's hard you have to especially if you're pulling your tips people expect you to know what you're doing and to work hard yeah.

L.M: So, responsibilities?

Merica: Yeah it's the weirdest... It's such a stressful yeah it's so stressful I don't know why I can't tell you why I think it's because there's so much money involved.

L.M: Do you feel like in a shitty place like the expectation would be lower and so it would be less stressful?

Merica: Maybe yeah I don't know yeah I don't I don't know maybe yeah maybe it was like ... I attended at a place. Place where I worked like the shittiest shifts, and it wasn't as stressful, but I wasn't making any money trying to get those.

L.M: What's the shittiest shift?

Merica: Like a Wednesday afternoon or something you know like I also... Before I got fired I worked both brunches (sucked, such hard work). It's messy you're making bloody Marys, you're lugging ice up and down the stairs, you're bringing dirty dishes down the street. It's like so much work and you have to be there like 7 in the morning or something and it's also such high brunch, so people suck and it's such hard turn around that you're so much work.

L.M: People, they suck more during brunch?

Merica: Yeah brunches in notorious shifts that people hate working really yes 'cause it's notorious people suck 'cause they're hungover where they're crabby or they don't wanna wait which is you know in normal times brunches are hugely popular. There so... it's busy and you have to wait to sit down for breakfast which people don't wanna do which understandably so but yeah so...

L.M: OK for waitresses' brunch it's notoriously sucks.

Merica: That's like notoriously sucky and if you can't carry your weight during brunch here the coworkers will hate you 'cause it's so it's like so much work you know.

L.M: And is that at least good money during brunch?

Merica: Sometimes. The thing is that it's not ... it wouldn't be as good as at night because at night the checks are bigger, so your tips are bigger. But at brunch I mean people are getting eggs and coffee you know yeah; they're not spending as much. You're just you're working harder but you're not making as much as you would at night.

L.M: One of my friends who's a waitress actually talked to me about the tipping system would you take on that?

Merica: What do you mean in what way?

L.M: Do you like it don't you not like it would you change it like how do you feel about it?

Merica: I don't really know. I mean I do like that there's an opportunity for really like working people to make kind of money. Yeah, I don't know I mean I don't know another way like we tried to do gratuity free, and I thought that that was terrible, and I don't like waitressing enough to not make good money when I'm doing it I guess.

L.M: Do you feel like it puts like extra stress on the waitress 'cause like for like a European the tipping system yeah it's like bonkers.

Merica: I've worked for many years making money because of tips so it's not like the very basic tip that you would give basic was 20% that's starting. So, I mean you just have to expect that if you're gonna go to a restaurant you're probably gonna be tipping at least 22% of what the bill is just part of it.

L.M: But it's still optional?

Merica: It's optional but it's shitty. It's pretty shitty if you don't do it. You actually hate that person it's so it's like if there's a special place in hell for people who don't ...who... there's a special place in hell for people who don't tip. Well and if you I can't even wrap my head around someone who wouldn't like what kind of monster are you especially because it's like waitresses work so hard and it's just the culture like our restaurant didn't make it up you know. What I mean like these restaurants this is the culture of eating out if you don't tip, the waitress doesn't get paid because the waitress makes nothing like you making a dollar an hour which after taxes is literally nothing, so we survive on tips so if you don't tip then I'm not getting paid.

L.M: How would you react like if a customer like didn't tip you?

Merica: You would want to follow them out which happened sometimes to be like "Was the service bad" like you want or like you like "I think you forgot one thing" like so you wanna to follow him out and be like "What the fuck?!" or like "Just gonna come in here and I'm gonna do all this work for you and you're not gonna pay me I'm gonna destroy you"

L.M: And do you feel like there are like tasks that you word do that you wouldn't get paid to do?

Merica: Well of it's part of it. Do you know what I mean? I think that it's all part of it, it's all part of the tip you're gonna make at the end and a lot of places so do you clean the bathroom and make sure it's clean and that's good for everybody.

L.M: Yeah, no I was also like cleaning the bathroom.

Merica: Yeah, I have to say that there were times where I like... one time the few times the toilet overflowed, and I just went downstairs and got the dishwasher like I can't cleaned it up I can't but yeah.

L.M: Is there anything you wanna add like about the industry?

Merica: I do think that there's different types of places to work and I ... whole like gratuity free thing I think that I do think that staff and restaurants do need to pay more. So, like if you're gonna do like the gratuity included that's probably super helpful for less expensive restaurants where maybe the staff feels they have to act a certain way to make bigger tips because they're not being paid very much yeah. But I did not like it. When I worked I made so much money with tips that it when they try to adjust, it really affected me negatively because they're trying to do a good thing but ultimately you're there to make money yeah why else would you be a waitress when you're 40 you know yeah.

L.M: But like you feel like it's like a double standard but like it depends on who you are and the type of places to work in?

Merica: The gratuity free element?

L.M: Yeah and also like what makes it worth it, so you know working in the industry?

Merica: I think that anyway yeah so that I think that it's funny. It's different yeah but in the waitresses made funding so much money there like it's with that fancy place I was just make sure ... so I did that kind of money but yeah and then there's the so ...like I just think about like the diners that like truck stops and I don't know what those women have to put up with you know yeah.

L.M: Can you expand on?

Merica: That I guess I'm being presumptuous about what that. That's like... but I'm imagining diners yeah in the South at a truck stop and like what like. What have I don't know... Maybe I'm being presumptuous about what kind of... how those waitresses are treated but yeah I don't know maybe I also like... the closest thing I can say is that when I was in college I worked at a diner that was down the street in North Carolina

that was down the street from race car track. So, the type of persons that came in there was coming from the from the track and they're just gross and row like yeah like they would try to touch me but it's a different time. But I was like maybe just turned 20 and it was in the South in the 90s and so the air was different so didn't feel that gross at the time as it does with that but anyway that's the closest, I've been to like, and I was a waitress.

L.M: Can you expand a little bit on that experience?

Merica: I mean God I hardly remember because it was the 90s, but it was down the street. It was in Charlotte, and it was down the street from the race car track. People would come to the diner after the track, and it was just drunk and disrespectful sometimes that was nice families that would come in and that was cute or like a nice little couple but a lot of times it would be men coming in after being at the truck all day drinking. They were just gross you know it's just I didn't spend a lot of time there and I was in college, and I don't hardly remember because it was 30 years ago but yeah I was really young so. I didn't also... Yeah at the time that was more normal yeah and these days that stuff I don't know what's happening down there now but these days that wouldn't happen probably those things would happen.

L.M: Yeah the culture was different.

Merica: Exactly yeah right yeah so the culture is different. But I don't have most of my experience so like waitressing was here [*New-York*] at a nice restaurant where the employees were treated great and stuff, but other stuff is really lovely and the customers really lovely that's most of my experience yeah. I mean I think they make a good living waitressing to a certain point like I yeah when like I really thought that I was just gonna be a richest forever until covid hit.

L.M: And then what happened when covid hit?

Merica : Well I was working in the club and 'cause I was trying to figure out how to work in a restaurant and not waitress so I like how to work in the industry without actually being a waitress because it's just it's hard work and it's just the hour so I was working, actually working at a club like three in the morning. But when COVID hit the clubs like we're gonna close for like two weeks is what everyone thought was gonna happen and then they were just like this closed forever and when they open back up, I tried to go back, and I just was like "I hate this so much". If I were young, I probably would like it more because being young and working in their service industry in New York I think

can be really fun, but I just was in a different place. It's tiring and people are drinking just yeah, I just I see you before after I just cut out this is like "Oh my God I mean I I'm not too good for it I could do it if I needed to, but we adjusted our lifestyle". Because my husband and I only spend so much time going out to other restaurants. What new restaurants opening dishes around there, what wines are list like try to keep up with that stuff because I was in the industry. But yeah, once that stopped and I realized that I didn't have to do that, and it realized how much I like didn't really want to be doing that.

L.M: And so, you will not so do you think you will ever come back to that industry now?

Merica: I hope I don't ever have to just 'cause I don't know it's just there's a lot there's just a lot of I mean. I don't love it don't you have to love it it's such hard work you have to love it some people really like service and really love that. I just... you're just doing a lot of asses kissing you're serving your service to. All the customers always right, biting your lip when you think someone's rude, and you know just stuff that doesn't make you feel like an autonomous adult. Yeah so yeah felt good to... I don't have to do that like if I have to go back I have to go back but for now you know it's gotten a little business and we're making it work I love that and I hope this is the next stage. But waitressing was a huge part of my life and I make good money doing it and I made a lot of friends doing it but like I'm so happy also like because I worked at night for so many years. I just thought I was a night person turns out I'm not turns out that I won't stay up till three if I'm not at work but yeah and I think that overall I think it was a really good it was really good because it I make good money and it was pretty easy work but it was like it wasn't like people who are dying you know what I mean it was pretty like fun and it allowed the flexibility to be in a band through all that stuff so for that I'm very thankful.

L.M: And is it true that the night shift is called the graveyard shift?

Merica: Yeah, that's like yeah I mean but that's only if it's through the night from like yeah that's like if you're working in a hospital and work from like 9:00 to 6:00 AM that's the graveyard shift. If the restaurant I guess so if it's the restaurants open all night yeah the whole dining thing yeah like 24/7 yeah like the place where I worked at sidewalk cafe the restaurant was basically 24 hours so there was a graveyard shift where people worked that Like that my husband and I joked that I worked the graveyard shift because for so many years he worked 9 to 5 at a job during the day and I work 9 to 5 at night

because I know I can't I still can't believe that that we did that for so many years you know or it was like what did you say no we didn't for many years I think we did it it's probably why we stayed married no we for many years it was like we had said clear we would have like maybe one day together like Monday night you know I know yeah so that's OK yeah. I mean also he's always jealous that like being working at a restaurant is so social you know.

Dakota : 10 Février 2022 (Dakota 2022).

L.M: OK that's perfect uh so first question can you introduce yourself?

Dakota: My name is Dakota. I'm an artist. I'm 28 years old and then I waited tables in New York for four years but before that I was in service. I mean since I was 14 and I moved back here [*Bandon*]. Where I grew up where my mom and her parents lived after the first four months of the pandemic in New York and so I don't know that's me.

L.M: How would you describe your background? What would you say?

Dakota: I grew up in this small town so it's 4000 people. My mom and dad are both artists, but they have always been separated so I grew up with a single mom and a visiting dad. And then my mom's parents live here so my only family here is my mom and her parents. So, kind of like a very small family unit. I would describe growing up in Bandon as um not very diverse um and so um definitely gives some of the people that grow up here like the urge to leave and gain like cultural experiences and more diverse experiences. It's definitely like a beach kind of vacation town but there were lots of art opportunities. There's a dance studio where I started dancing when I was 16. There's lots of painters and musicians and theater programs for kids and adults. But definitely slow-paced um sheltered in a lot of ways, but my family is cooler than that. My mom is definitely like an old hippie. We probably fall into that category as well and both my mom and her mom were waitresses, my mom is a waitress as well.

L.M: Speaking of that Merica [*une de ses amie avec laquelle je me suis aussi entretenue*] actually already told me about that and I thought that it was really cool do you have any insight on both of their experiences as waitresses and like the background of America right there like then sorry.

Dakota: Yeah um when it comes to my Nana my mom's mom it's kind of my impression that waiting tables was a way to survive which is I think very very common. She had my mom when she was very young. She was 19, and I know that she had to leave the dad, so she was really young, having a young baby and she moved around. And I think she lived near her family and then subsequently decided to leave and then wherever she went she ended up here at Bandon. And she waited tables for a long time. But we were just recently speaking about it. She was like, I guess, probably 40s when I was born, so Nana she was just telling me about how that sort of prompted her shift to go back to Community College and get certified to teach like early childhood development. So, she taught at the Montessori school here where I went up. And she was explaining

and describing how I think just like she realized that she couldn't wait tables forever and then also what she wanted her impact to be. And what she wanted was you know little family unit like to be like. And my mom um still waits tables and she's very good at it and she has so much front of house managerial experience. And right now she's working with a woman who just recently, in the past year, took over the family business because the patriarch passed away and they didn't have anyone to do it. And she was just last night telling me that after about six months of being asked to do it she finally decided to and I just kind of became involved recently a little bit just as a friend. And since my mom works there now. But it sounds like...It's the beginning of what will probably be a very long journey for them and so my mom's been helping her. And not only do they care about the food, the wine, and the energy and like the space, there are really dedicated to supporting the arts and local artists. So, they always have musicians in there and it's this tiny little space but now they want to have other art forms to like dance. And so actually I'm gonna perform there. So, it's kind of this like my mom and this woman Vanessa and now me bringing together our experiences to try and like kind of elevate the experience down there. But my mom I feel like she really likes it and that's why she keeps doing it and then also here I mean everywhere actually that's really one of the higher paying jobs if you're not like already rich.

L.M: When was your nanna waitressing and I know your mother she still there, but do you know what like time period they started waitressing?

Dakota: Um not really but my best guess is that Gina [*Nana, avec qui je me suis entretenue*] started when she... so Gina is my grandma when she was young like probably in her 20s and actually that seems probably pretty accurate for my mom as well and for me as well. And like regarding like the time it was like the 50s the 60s. Gina was 19 in 1969 so probably like the 70s for Gina and my mom in the 80s, late 80s for my mom.

L.M: OK, thank you. It's just to be able to compare historically and but it's really interesting that the three of you were waitressing. Do you know what type of establishment there were waitressing like was it like diners or?

Dakota: Yeah, one cool thing too is that since this is a small town there's pretty much you know there's only a few of everything so there's really a handful of restaurants. And I know that in the past definitely this one restaurant called *Andrea's* which I think actually closed in the area. I wasn't born so I've only heard of it. But I've heard that it

was really good food, and it was like definitely leaning more into the like health food side of things. And I know Gina worked there and then I know she worked at this place called *Lloyds* when it was a kind of a happening diner. And then later on, like my mom worked at *Lloyds* and then she worked in this restaurant that used to be here. That was a Thai place, but it was in the building where Andrea used to be and then when I first started my mom was working at a restaurant called *The Wheelhouse* where we had lunch yesterday. And that's like everything like salad, steak, pasta kind of like standard restaurants. I worked there for I think three or four summers in high school and then when I came home from college for some summers my mom was working in an Italian restaurant that has at this point changed hands and then I worked there with her. And *Angelos* where she's working is also an Italian restaurant. So, I think really a variety especially here where once you have this skill set up it's more about where you wanna be and there's only a few options.

L.M: Thank you up coming back to you how and why did you first got in the industry in the restaurant industry?

Dakota: When I first started at *The Wheelhouse* with my mom, I was just bussing tables on those summers and that's a pretty typical job for teenagers because they will hire younger workers and really that was just about like making some cash for fun in the summer. And then in college, right after college I needed to work and so I got hired at this bakery called *Hideaway bakery* and that's like café. And then they also have this like huge bread and pasta program and then they do also food. But that's where I got trained to be a barista and that helped me when I moved to New York. I started working right away at *M.* which is where I met Merica as a barista. And a lot of the things we had to do were also kind of like bussing skills like we needed to help if we were working in the PM (*le soir*) like we needed to help the servers. And they have this like huge expensive wine program that even if you're a barista you needed to know about because the food and the wine was available. And so we started to get trained in that and then they eventually asked me to start serving tables there. So, for a long time I was really hesitant to actually like become a waitress because I think in a lot of ways growing up um with a single mom who is a waitress and feeling like poor. Because our family didn't look like what my friends families look like. And so, yeah like my mom had to work at night and so there was a lot of like going to my grandma's house and having dinner and going to bed and then getting picked up after my mom got done. And my

mom needed to work and support herself and me. She had to miss a lot of stuff like umh like if they're like a volleyball game or like whatever the things were. But because it was just us I felt like a responsibility as a child to like to give her permission to miss that stuff. And so, having like just kind of like that psychological this is a hard way to live this is something you do purely to survive. And once I started doing it especially starting at *M*. which is a cool restaurant and the people there are artists and in New York City where that whole scene is like a way different lifestyle. It's still survival based and you really can make good money. But when I decided to do it, it was so I could make more money and then I started to find a sense of pride in the work. I realized, I mean, it was like this eye-opening experience for me. This is not easy, and it can be fun especially if you almost like get into a flow state and then just really making it fun for yourself because you wanna make it fun for your guests. You wanna be excited about the wine and the food and you want to make people happy and if your people are happy then you're happier. Yeah so, I got really into it actually now I really enjoy it and like it. And I can see now how, I studied dancing college, like things that I learned in that program apply to waiting tables. And that our varied skillsets as artists actually make for these really really strong teams because you've got creative thinking, out of the box thinking problem solving in a way. Like one time I was working for *M* at a fair. It's like this art fair and then everyone puts out things like pop up restaurants and at this whole event um. But going back to creative problem solving like we didn't have any tea bags and all these people wanted tea. They were offering tea, and we didn't have any tea bags and I was just I think I was just bussing there too. I was helping and my server was like: "Can you figure out how to make this tea?" and I was like "Yes" and I was like "OK what do we have?" and we had coffee filters and I was like "Perfect I'm just gonna put it in there and I'm gonna make the tea first and we'll just serve the cups instead of like the whole setup like we normally would". And something under pressure you find solutions. Where it's like I can't say that can't bring you this tea that you want so to make the tea figure it out as fast as possible. There's so much of that and the camaraderie and like working toward a common goal and then also kind of getting to like partying with your friends a little bit while you're there. You're like let's put on the music, let's get in the mood to like to do this all night long. It's hard, physical. I mean I like challenging and the communication way job that we're doing. It's almost acting you're like "Welcome to the show" and so that really changed my perspective. Being able to have positive but also challenging experiences in the workplace again

physically but also emotionally up. And then feeling supported through that from the other servers that you worked with. And when I was first starting there was so much that I didn't know but people wanted to help me get good and that was really cool.

L.M: Thank you, you've said some amazing things I have to say um what particular skills as an artist do you think you had during waitressing?

Dakota: Yeah uh the first one that comes to mind is prioritizing and so I sort of see this like list that I just keep in mind and it's constantly shifting because you're constantly getting "hey can I get this", "when I get a refill", "can I only wanna add on that thing" , "Oh my food didn't come" and so... Then it's like shifting and changing as like if someone just needs to ask you for I don't even know... What would be less important? But then they are ready for the bill but someone else is like "This is not what I ordered" or "this has an allergen on it or something I can't have" you're like "OK" and immediately shifting and changing but don't forget that. "OK I need to refill their glass or their water" or if you can like stack someone and be like "Can you back me up right here? They need wine they need water" or "I have this problem I need to go fix it with the kitchen". So learning how to do that I think that would stem from a like being an artist. And up in the dance world especially like being a really open communicator, being vulnerable learning how to trust other people that they are going to help you support you and especially if you give that in return. And we work a lot on trust in dance. And so I can say about that I had something I remember we can go back to other skills. I mean just like the way that you move through a space like sometimes you've got like this little dance that you're with. You sometimes, you're literally dancing because you want to and then sometimes you your whole stacked up with plates but then someone is coming down the stairs and you're going up the stairs and they got a bin and you gotta kind of like do this thing. And one time, when I was first starting, a manager that I had Rebecca she was trying to guide me and coach me and she did it in this really funny way. And I think I was so like nervous and stressed to be starting doing actual serving that and I didn't wanna mess it up and I kind of like didn't want anyone to ask me any questions she gave me this really funny Lynn allergy and she was like right now your legs moving you're like moving like really ground like in a Martha Graham (*danseuse et chorégraphe américaine*) way. And she's like you need to like to be more balanced and like be up and like have your eyes out and your ears open and like present in a different way which I thought was really cool and funny that she even was able to come

up with that. And I was like “OK”. That really works like communication I think especially with the tables and also like when you're dealing with hungry people um, finding a way to a little bit entertain them and also empathize with where they're at and then sort of like in a really short period of time I mean in like 30 seconds in the beginning when you're first starting with the table finding your way in to what their experience is, what they're already experiencing in and then inviting them into your own experience. So then your kind of on a team together where you're like “I know you're hungry I'm gonna get you that bread right now check this out this is our special it's super exciting. What do you like what do you want? Well, here we're gonna get it to you so soon. Let me grab you a drink really quick”. Like making them like just relax in the space 'cause when you're freaking hungry it's like so it can be tough to be nice and so making people feel like “It's OK the way that you're feeling that's why you're here and here we go on this journey together and so for like that 45 minutes to an hour you and the table have your own little world inside that world”. So yeah fostering empathy so you can also like get it in return because the job is not easy. And then also, feeling like... finding positive ways to communicate what is happening with your table. So, like you don't have to give it all away to them but to be like “You know it's gonna be a little bit longer because we're really busy, but we want you to be here so drink this one”. Just give him a glass of wine “And chill and chill with me and talk to me while we wait, and we wait together”. I always would joke when I was working at *J. L.*. It's like across the street from *Stonewall inn*. I was the maître-d'hôte, and I did really enjoy it. I actually really enjoy working brunch and I would tell people when they had to work the door when they didn't normally do it my two pieces of advice for them were: “You have to find a way to say no with the word yes” and then I would also another joke was: “You have to be a nice bitch”. So, you're like “Yeah I'll put you on the list it's gonna be 2 hours but then go but most of these people are not gonna come back because they're really hungry and they're gonna go find somewhere else if you stick by close. I have to text these people first on the iPad. But I know they're not coming back so you just stay right there and you're probably gonna be first or second in so you're like the psychology of saying “You know this is what it looks like right now. But if you hang out it's more important to me than I get someone in the seat or like I'll bump you. When you're working in Manhattan like there's a million places to go but you wanna like you know doing that energy exchange to make them wanna stay and it's like if you do say “You wait a little bit for a

little glass of wine I gave you, you're probably gonna have a really good fucking good time”.

L.M: You mentioned the word acting can you come back on that idea?

Dakota: Yeah, um like on the days when you don't wanna do it or you come in and you're tired or hungover or whatever it is. Especially brunch. Just sneak a little bloody Mary and then up like changing your mindset to be like “This is what I'm doing how do I want it to be for myself”. That same way that it's kind of like in that first 30 seconds with the table like establishing like “OK what is this gonna be like for us because we're gonna get to know each other right away”. So, come to work and it's like “Dang ! Like I don't wanna do this right now”. But shifting into the character of the waitress because you know everyone that comes in is like “Well what do you really do?” and honestly I just wanted to start saying “This is what I really do. I'm really a waitress and I do lots of other stuff like. What do you really do? You only eat at restaurants”? I like playing the character and like actually getting in believing it. I can just make your day better for yourself. But also for the guests I guess that's why it's like acting for 10 hours. Letting go of like whatever was happening out here yeah. I guess yeah I'm just keep saying it over and over but getting into character, believing the character, committing to the character. I don't know, it helps me 'cause you're just like happy to help. But then it could be really fun especially when you like, you can I can go really deep into the character and just live there and it's like “It's me I'm playing myself, but this is myself here in this space”.

L.M: You also mentioned that it could be emotionally challenging. Can you expand on that other side of the job?

Dakota: Um I feel like the best way would maybe be an example of a real experience that I had with a regular at one of those spots where I worked. There were like... We definitely want people to be comfortable, but I felt like they were very comfortable. And there was this night where she [*the customer*] was, so I don't know what was going on with her, but she wanted the meal to be in this very very specific way and timing. And she comes up to me, grabs me. She like physically touches me and I was like “Well OK” and she's like begging me to allow her to fire her own courses. So like every time a course comes out then you watch your tables, you watching what's going on in your section and everywhere else in the timing of the kitchen. And that's just something I guess I can't know because there's other things happening. And like they really aren't

the only people. So she's like begging me to fire her own course. She wants slow long-drawn-out meal and at that point I was like: "Don't touch me please". And was like: "I can't. I don't know how that's gonna work. Like I'm doing my job. Your job is to enjoy it I will make it long and drawn out I promise, like I get what you want". And she just wanted to be in control of it in a way where I was like I'm ok with that. Just you can't know when to fire 'cause you don't know how long it's gonna take to cook it and you don't know what else they're cooking. And so then it was probably kind of bad but with a little bit of vengeance I was like: "OK this is gonna be the longest most goddamn drawn out meal in the history of restaurants". And I talked I just like talk to my manager about I was like: "Can you help me deal with this because she likes to grab me and then I can't figure this out". And I think he just took over the table. 'Cause I was like honestly ...! But I did make it look so long drawn out and then I felt like she was irritated, she was like upset at the timing and I was like "How can I..."? So when you're in a situation where there really is nothing you can do. It's real people, you're real person that's real person. I just like everybody else I wanna be liked and especially in the workplace like with these guests. And you're trying so hard to make someone happy and you can't and there's nothing you can do and then it kind of feels like they hate you. But they don't even know you or whatever. That's definitely taxing emotionally but it doesn't have to be all negative experiences emotionally. You have really beautiful emotional experiences with guests especially when you have someone who it's like having a bad day and you turn it around for them. You can really pick up on what they're going through, or they tend they just straight tell you or whatever it is or maybe their whole thing got messed up and then you can kind of come in with this like save the day moment. We had a motto a *J. L.* which was "Treat our celebrities like regulars and our regulars like celebrities". But yeah like making people feel special and seeing the way that food and drink can do that but also like you're the one, you're the conduit for that and then people come back 'cause they wanna see you. That's special, like it sometimes it doesn't even matter what's on the menu or what the food is or whatever they literally come back to see you and they're like : "How are you, what have you been doing"? or "Oh my gosh I came to your show like that was so cool, like I can't believe". And so building actual real relationships with people that you would probably never meet again before or after that experience unless they come back there. So then there's this special zone word that's the community you're in and like I've met some people that I really don't know that well but now we're like on Instagram together. They'll

leave a comment or like “Hey what are you up to”? And in New York, there's so many people. To me waiting tables is one of those ways where it's like: “Wow we would have never crossed paths. We could have both even dined here before but never even seen each other”. So that's kind of this other side of the emotional spectrum which is ... There are really special distinct moments that only exist in that space.

L.M: OK and yeah you mentioned the customers. Can you describe your relationship more generally with your environment meaning the customers your coworkers and the management?

Dakota: Um I mean really the way that I prefer in general to live is to kind of blur the lines between like in the work. It's like in school in the workplace like I definitely can respect the line between like being a worker and being a manager or whatever. But actually what I really try to do is like whether someone's a professor of mine or a boss of mine is like ... I try to like just see straight across. It's not like I'm down here and they're up here but really I'm just like OK we (*manager et la serveuse*) both have a job to do, and your job is not more important than my job. There are just different jobs and so even for the guest, the guest has a job to do. We need the guests; we want them and so we all have a job to do and so I would think of *M.as* like a ship. Were all in this boat and all of our little jobs and tasks that we were responsible made the ship go. So even the guests that are coming on we can't do anything without them like we could get set up but there's no work to do if they're not there so they're not any better or worse than me in there. So, in being like actually out the level like straight across respect for a manager or an owner or a guest or like the children who might be running around or whoever. It's like there's not a good reason to me to like look down on any person or like if someone had barista and they're at the end of their shift and they're kind of tired like they're still helpful. Like you really might need their help and though there's like working on my way of showing like I respect you as equally as I respect them. And then like by doing that implying that I expect that back. Not that it always works that well because sometimes when someone is a boss or a manager or an owner like I mean especially an owner like they do have more say because it's their space. But they might not always see it that way or if there is like a manager who is like micro managing, finding a way in the same way that you find a way in with your guests, your tables right away. Working towards this what I try to do working towards finding a way into what's going on with that manager. So, the need to like be really really really in

control and show them that we've got this and I'm working as hard as I can and like be like "OK if you back me up in the way that I need I will be there in the way that you need. So let's like get on same page and that can take time for you". Have a manager who really really wants to be in control sometimes you have a more hands off manager who already kind of established that way and that's the way they wanted to be there like: "I'm here to help you you're here to help me let's get it all done". But finding the way in with all the different people who are doing different roles I mean especially in the kitchen you need to have a good rapport with the kitchen. Like when the food is ready I'm running as fast as I can. I'm in restaurants where you have to go down the stairs to pick up the food like that's not easy work, but your chef is gonna get really pissed at you if food is dying [*refroidit*]. So, do that the best you can and communicate with them if you mess and order you mess up a ticket : you mess up, you fess up like: "Hey that is my bad. But we're not saving lives we're just serving food". So, worrying less about like being in trouble or making someone upset they're gonna be more upset if you don't deal with the problem. And that really, I mean, I was really lucky to work mostly with these like really kind chefs that didn't you know ... There's kind of a stereotype of this like boisterous, like maybe even like yelling chef. But my first chef in New York was Ken W. and he was like the most amazing person and gentle with his words, in his language. Chef who was like making this awesome food. And um there was one time when I had to go down and be like: "I messed this thing up or the order" or "I forgot that they had this allergy" or whatever. And then he like did this thing that was so funny to me 'cause it was so out of character but he like pretended to get really mad and just like : "Crap !" and he's like "It's OK". So yeah, finding your way in and like showing people especially if you're new somewhere, like showing them what you can do and living up to that standard. And also like in the same way of like trying to get that respect across the board and that empathy across the board. Like if you showed them what you can do and how well you can do it, they're gonna work hard for you too. I mean the kitchen has a really hard job and it's... I can't even imagine doing that job. And what I'm trying to say is if you work hard for a kitchen, the kitchen is gonna work hard for you. And like also maybe you bring him a little treat sometimes and then maybe they give you some fresh fries at the end of the night and it's like making sure that everybody including. It's like "OK guests first, but we need to make sure our kitchen is happy". And our kitchen is gonna make sure we're happy. And we're all really again we're on that ship and we have to do these steps to make the ship go up. So, like the

perfect night, everyone fed everyone probably had a little drink and then the music is good and people at the restaurants are full the foods like coming out and then at the end of the night everyone can just be like “Yes”. And it's not always like that but that's kind of the goal. It's like... it's like a play. It's like that from the beginning to the end. We do these things all the time we're constantly rehearsing for that perfect night.

L.M: And during that play as you say, would you feel like your body was challenged?

Dakota: In the best way. And just like in the worst way it was definitely physically challenging at times. There's... I mean in a lot of job postings for anything restaurant related. It's like basically “Can you at the minimum dead lift 60 pounds [*Presque 30 kilos*]”. Which most people can, “But like... How many times” and “How many times do you have to pick up that bin”. And so, then like being really aware, in which way am I gonna pick up that thing. Like finding the best way for my own body and like how far can I go and if I really do have to take it down the stairs how many times can I do that or I might have to do it more times than I physically should right now. And so, being like “Hey I need to go sit down for a second because I've been running for 9 hours, and I just really need like 2 minutes to sit down”. And so, asking for what you need. What we would do in that really hot summer is like drinking water challenges every hour, for everyone on staff : drinking a pint of water. And we just see who can drink at the fastest every time. Also taking some wine shots when you're in the thick of it. It's reminding yourself that you can only do so much. You can only go as fast as you can go and actually going the fastest you can go can hinder your ability to perform. And so remaining in that state of flow, remaining in the correct tempo for your own body not caring too much. Like if you can't carry too much get someone to help you. Like there's not a reason to it injured or potentially drop something up and so being realistic with how much can I care, how strong in mind am I today like. What do I have to do tomorrow? Like am I performing tomorrow? Like do I need to be extra aware of not? Getting hurt on the job, like just even like twisting my ankle or getting a wrist thing like whatever can happened. You talked about like 9-hour shift.

L.M: And during those shifts would you have any breaks?

Dakota: Except for like yeah sitting two minutes but other than that no. Oh yeah, I know definitely... it's like a typical brunch shift when I was working at *J. L.* most people come in at 7:45 am. And sometimes I would have to do that. But typically I would come in at like 10:30 am or 11 am. So, after working six hours your required 15-minutes break.

And I mean, at both places typically during that time you were allowed to order something to eat. You order something before your break and then you have like 30 minutes sometimes to like just go away from it. And someone, a manager comes in and does your job while you get that break. And then, with every shift that I worked up, they would feed us a meal so if it was in the morning we would do everything to get set up and then before we open the doors we all sit down and eat a meal I don't know if that really was like the official break but it was just like the culture which is everyone needs to eat before we start. And dinner too. We get everything set up but before we open the doors were eating dinner together and that's called family meal which for a long time felt like really cute and special but it later in life I was like: "That's a little bit fucked up". They definitely make you feel like ... But using that type of language in the workplace make you feel like more responsible to always answer when they call and like to make it say that it's your family like "Why can't we just call it shift meal now"? Cause at first I was like "This is really cool". And I was like 23 and I'm here in New York without my family and that's just a little aside. But yeah there was breaks and food and drinks and you would feel like that would blur the line between the two realities. Calling it family meal but also the expectation that like when you work in a restaurant that's your family made it at times feel like I couldn't say no. Like if you're in the middle of a shift and they're like "Hey can you work a double today" and you're already there and they're like "We really need you". Like I think now, like with the pandemic I've been seeing and following some informative and enlightening feeds on Instagram or wherever. That talk about this type of language and also talk about like why setting up inappropriate boundary with your workplace too. It's like at the end of the day, you are replaceable, and I don't know if people are doing this on purpose. But while you're an employee it makes you feel like you are irreplaceable. "We need you please. Work a double. Can you come in on your day off"? This or that, but at the end of the day remembering for the self like "I'm actually just a worker. I am replaceable, they're just treating me this way because it serves them better than being more staffed up or whatever". So, then we never gonna have someone to work our shift, and we don't have to do doubles. And some people sometimes work in a double, you just wanna do that 'cause then you make double the money in one day and you're like: "Then tomorrow is my day off". But I didn't have a problem with the family meal language until probably last year I was like... I rarely dive in the psychology of being in my early 20s and being in that environment, and really really seeking connections and real

friendships. And I think that was probably a little bit unhealthy at the end. It was really hard for me to decide to leave *M*. I worked there for two years, and I felt like I was abandoning my family, and that's not good because it's just a restaurant. People are still the people and that the relationships that really matter are the ones that stick on the outside of that, and that can't be you know your family or your close friend. But to be made to feel like being at work on the clock is like your responsibility for the family, I think that's actually really harmful language.

L.M: And talking about uh the pandemic how did that crisis impacted you?

Dakota: Yeah, so basically the week that everything stopped, I was working brunch that day my regular people at work with me and we kind of like didn't know what was happening and you know no one had masks and we didn't know what the risks were and we just I remember that whole day just like text staying with one of the managers and being like "Hey are we gonna close like I think everyone is closing like". They were having this meeting about it and she's like "I don't know we're gonna figure it out right now". And then the whole day, I mean we were a just trying to get through it 'cause we didn't know better. I'm wondering "Are we all about to lose our job right now"? And then see by the end of brunch they just asked all of us "Hey can you close this like, your closing dinner 'cause we are gonna close". And so, we all stayed, and they I'm sure fed us, and we were allowed to drink, and we clean the shit out of that restaurant and then we actually all went out which is psycho we did. And we all lived so that's great. And then it was like "whoa we don't know now". Cause then basically the next day every single person in New York is trying to apply for unemployment and that took ages for everybody. A lot of people couldn't get it I was really lucky that I did I mean especially when we're talking about our undocumented friends who are the backbones of literally the restaurant industry and New York City. It was like self-preservation and then wanting to like try and help friends figure it out and like all of us in the group text collaborating and be like this "You have to just keep going, it's gonna kick you out and just start over just keep going, keep going, keep going". Just you can do it, learning a lot right away as a community of restaurant workers. And then a lot of people started doing a fund raising to help people who couldn't get unemployment or just anyone who like didn't have money for food. But they [*employé.e.s de la restauration à M.*] started the service workers coalition, and they raise like a ton of money to... Initially I think they were doing like grocery delivery. But then I think they just started like: "Hey you

write us an email; Do say what your name is and whatever we can do, will just find money. Even if it was like OK we can only bend money \$20 or a week that's still \$20 that you wouldn't have otherwise". And I think a lot of it was more like \$50 or \$100 depending on like your family size. So, programs like that started popping up, we started to see way more free pantries and fridges. And then at *J. L.* that whole happy cooking group: they did a food program for their entire staff, and they have a lot of restaurants as well just like *A.T* does. So, every week they gave us groceries, we had to go get them. But then my friend Shannon who has a car started delivering them to some of us and so there would be these big bags and some of it was weird: "What they can do is give us food so there would be like sometimes even like supplies like toilet paper or something like that". And then some prepared foods and you could say: "OK I only want the producer or whatever". But they're usually eggs produce uhm prepared foods like. This is kind of weird but like some cooked pastas or like beans or just things that would make a bunch of stuff and then put it all out like in two servings for everybody.

Then, it just kind of dark like after the first month which was like: "Hey no one knows how long this is gonna last and we are all taking our best guess",. But I lived with my roommate at the time and my add three friends that lived upstairs in my apartment. So, we kind of had these two floors to ourselves and we were doing meal sharing, we were trying to find activities to do, and doing like movie nights. But that kind of like extended sleepover only could last for so long. And then it was like: "Well we are trapped in the apartment". It is April it's starting to get hot out like "What ... How long are we doing this. What are we doing, what can we do can"? We go to the park: "Can we be outside?" Like it's just so unknown and at the same time everyone was marching for Black Lives Matter. So we've got like these really super extremes of "OK how do I feel how can I keep myself and my friends safe but also like participate". And obviously, it was them [*manifestants*] that would allow it to happen and being outside which was really cool, but it was this very concentrated super intense emotionally, physically, psychologically. It's kind of just all across the spectrum of like: I've said this a couple times my friends but now that we're almost two years since it started spreading here up. Next month will be two years since the beginning of it. It's kind of like this fight or flight like adrenaline constantly just wondering like, even now. And I live in this small town where not everyone feels like they need to be vaccinated, and not everyone feels like they need

to wear their mask in this store and you're just like "Well how..? OK like I'm doing my best, I'm trying to do my part but these people don't seem concerned um". So, then that fight or flight like: "Should I not be here, should they not be here and how to deal with those other perspectives"? And finding a way to survive finding a way to continue to be compassionate and loving to the community and the friends. Finding a way to try and be an ally and then tapping back into the South and being like: "Can I even identify my needs at this time and even if I can, can they be met". Because I only lived there for four months of it and then I decided to leave but like only going to the grocery store once a month which thankfully there was one across the street from my apartment. But like trying to get everything like possibly needs, so I only have to go in there one time. And then of course our grocery store workers had to keep working the entire time and you're like: "Hey, are you OK, how do you feel like? You basically don't have a choice because you have to work, and this is crazy". And then wondering like are we gonna go back to work?" And I mean restaurants did start to open back up which felt really weird for these to go programs. And then them calling us and asking us: "Do you wanna come back in"? And I actually really... I don't think they did call me which is really nice but I was like: "I do not wanna get called because if I say no then that would potentially affect my unemployment" and it was like "I know that our restaurants wanna get back open because they're paying \$10,000 in rent a month and they can't make that rent. And then there's no support for any of it because we didn't have a government pandemic program anymore". Yeah just like every day it was just like no one knows what's gonna happen. No one knows if you're gonna get called back to work and have to decide. No one knows when the free food program is gonna end, no one knows if unemployment is coming this week. Like just no one knew anything and so there was these waves of like: "Oh I'm feeling like I really need to isolate and I'm feeling like really under pressure and stress just to survive". And then these waves are just like well "Fuck it, we're gonna go drink wine in the park 'cause it's hot out and we'll just go away from everyone else and we're a pod in this house so we can be together". But then if someone left the pod then it was like: "Whoa are we freaked out that maybe you are carrying it and bringing it in or whatever". And trying to be gentle with the other people that were in the pod also. Don't tell with the self to be like "OK that this is scaring me" (...)

L.M: You actually answer one of the questions that came to me while we were talking. So that's awesome this is this would be a yeah I think this would be my last question would pretty much cover everything you mentioned the monetary aspect of the job so how do you feel about the tipping system?

Dakota: Yeah uhm obviously \$25 an hour. But they can pay you \$11 an hour or \$12 an hour and then you make the rest based on the tips that you get. OK that everyone knows. If they stop tipping like if everyone took away the tipping and then they paid \$25 now, they have to raise the price of the food which just... because of what the culture is that's really hard for guests to understand like why it is so expensive. But it's like... That's kind of the same value for you but they did try that at *M*. and it kind of wasn't great. It was confusing for people, because it's so ingrained into our culture and also people like to tip you know once in a while you'll someone who wanna tip. But I feel like maybe just 'cause I do work in restaurants ... But like I like to tip. I like to be like this. I mean obviously it's an obligation and you do just do it but also like I kind of like to wow him with a tip. I'm like wow this was amazing like: "I'm wanna give more than what your typical 20% would be like". Whatever... not everyone does that, it's tough because to take it away, it confused thing for people and there's no way to implement that across all the restaurants, in the whole country. And sometimes it maybe could feel like degrading sometimes. Like you have to like to work really hard for the tip, but I don't know I feel like most people just do it. Or I mean there's some circumstances like guesswork, like typically here if there's parties of six or more you automatically... we're gonna add on a 20%. And you just tell them in the beginning like for our bigger parties we just do that, so you don't have to add anything else on 'cause we're just adding it out for you. I think talking about tipping culture with people like if they're not restaurant workers but maybe they're dining in your party with you or like sometimes you'll be like: "Oh what should I tip"? I do think that typically restaurant front house makes more money because of the tipping system. I think that having a fixed wage could be limiting in the amount that you could make because if you have a really awesome night like you're gonna make way more than \$25 an hour. At the end of the day you have kind of a goodnight but you're gonna make less that day but that's kind of how it goes. You know it depends when the high paying shifts are and when the medium shifts are and then it kind of balances out. But that can be really tough for planning especially if you have a lot of financial responsibility. Like: "Well what if all the

nights are bad? And then I'm just totally screwed" or whatever. But ideally, it would be to me that everyone actually gets paid a living wage from the employer. And then if people wanted tip and leave something like that could be a nice gesture. But that the tips really are the wages and that's kind of unfair to the guests to like have the responsibility of paying the wage of the servers and the front of house. Because well actually here in this area which is interesting 'cause it's not the same way that in New York. Typically, they do tip sharing with the whole entire house: so backhouse. You know like I don't know with the kitchen but like the dishwasher of everyone that's helping. Like they actually tip out everyone so everyone is making the tips. But that also makes a lot of sense because everyone is doing all the things to make it happen. And in New York it's just the servers, even sometimes the backup house isn't really getting that much of a higher wage than like that 11 or \$12. So here I got a friend of mine who works at that resort that I keep doing that 'cause it's right over their golf resort. She said she brought in like just over \$1000 in tips in one night but because of their tip. For one day of work she walked away with \$500. I'm like "But you did the work, you serve those tables that brought in the over 1000 but then everyone pulls the tips all together and then you get tipped out baseline". Like it's definitely tricky when they whipped no tipping at *M*. it's why a lot of the original people left because they started making so much less money. But it was the same amount of work then plus the added with every single table. Like no you don't have to leave a tip, but you can if you want and this. So now like It's good like having that conversation about what wages are with guests. But like they're like "Oh well so you guys are making enough money then". And then what do you say?

L.M: It's a real debate so I just I just wanted to have like your perspective as a restaurant worker on the matter.

Dakota: Yeah well, I guess yeah short answer is that I support the tipping system. I didn't think that somehow it is easier like that and check with it because that's what people are used to. They like it and I think nowadays people are pretty in tune with how to do that appropriately, the right amount to leave and more often than not gonna be getting a good tip. So, if the point of taking the tipping system away is to make sure that no one is getting stiffed on tips that happens one time per night or per week. And when it's gonna happened it's gonna be less than \$20, so really it's not worth it to like

worry about that. Because at the end of the day if you're gonna make less money, why anybody would want that?

L.M: Is there anything you would want to add of anything.

Dakota: No. Thank you so much.

Davinda : 03.02.22 (Davinda 2022).

L.M: First, are you ok with me recording ?

Davinda: Yes.

L.M: Great. Can you Introduce yourself?

Davinda: I live in Brooklyn 25 years old I've been here for like 8 years now almost eight years.

L.M: And what about your family background like?

Davinda: My family is from India they lived they have been in the US for a long time I was born here my mom has a PhD and my dad has two masters. I went to NYU you but did not graduate and now I'm a bartender.

L.M: What did you do at NYU?

Davinda: I studied social work.

L.M: And so now your current situation regarding work in?

Davinda: Full time bartender.

L.M: OK and you told me that you had been waitress is that correct?

Davinda: I was a server for 3-4 years.

L.M: And how did you get in the restaurant industry in the first place?

Davinda: So my first job was as a dishwasher at *Quizno's Subs* which is similar to subway when I was 16. Just like pocket money and then when I graduated high school and came to New York for college I worked in a similar kind of like fast casual environment again just for like pocket money since that was something I already had experience in and then from there I kind of transitioned up towards like more proper restaurant setting because the money was better.

L.M: And can you describe the place?

Davinda: I was a server and yes there are two places one was called *Nicoletta pizza* in the East Village in Manhattan. It was more of a casual environment pretty like low stress just one server on the floor for the whole restaurant and is there anything else you'd like me to describe yeah.

L.M: What do you mean by casual like how was it?

Davinda: So, it was like mostly pizza although like upscale pizza, so you know our uniform was a T shirt with the brand of the restaurant. People were like dressed casually when they came in it wasn't like fine dining and then my next job was at the public theater also in Manhattan in their upstairs. Like how we have to describe it there were two houses in the theater. One was our cabaret setting *Joe's pub*, so it was like dinner and a show, and I worked in the sit-down dining area upstairs called *the library* which was more fine dining than my previous job. That's pretty high volume, high fast pace maybe about five servers on at a time. It's fairly small room but we have a turnover because people would come to the shows so they would get dinner before or after we had to get people out at certain times so we had a lot of turnovers we would see like 800 at night or something so it's pretty intense.

L.M: And can you describe like a typical day at work in both places?

Davinda: I can't really remember *Nicoletta*. It was very like low stakes. I would come in set all the tables, roll silverware if there wasn't already like silverware rolled in napkins but usually we do that at the end of our shift. So usually I was already done I used to be there that was like in 2016, 2017 something but at the library you'd come in and eat a meal, a horrible meal.

L.M: What do you mean horrible?

Davinda: So, most restaurants will provide one meal for their employees I think for an 8 hour shift you get like a credit taken out of your wages for being provided to at most places. At *Nicoletta*, our meals were very good at the library was much more corporate and I guess to cut costs they basically would put us scraps at the beginning of the shift pretty nasty. But anyway so you would come in family meal, clocking in, our manager will give us a rundown of what was going on that night as far as which shows were in the building if any guests were coming in, is there any specials on the menu that day new cocktail or new wine or something like a rundown of how the night would go. During each shift meeting we will be assigned a section of the dining room for each server, set the tables, lights the candles, put out the silverware glassware, make sure to make coffee, filled water. Bottles keep in the back. If we were having an event we would make sure we had all the like flatware like plates and bowls and silverware and glassware necessary for whatever event already stacked in the back which we would have to like bring up in the basement. And then during the shift take a table take their orders, pour their wives and drinks. We had like runners, food runners who were

responsible for bringing the food up from the kitchen into the dining room tables, we would clear tables, take the bins of dishware dirty dishes downstairs in the kitchen bring new clean stuff upstairs. That was most of it I guess.

L.M: And how was your relationship with like your environment like meaning the manager your coworkers and the customers?

Davinda: Customers were pretty bad most of the time (*rires*). But that was because of the environment because of the context of the restaurant. It was a pretty expensive place in downtown Manhattan in a theater, so it was a lot of like wealthy old white people just were not like super they felt entitled to a lot of things especially 'cause the theater has a membership program. Like \$20 a month it's not a big deal but people felt very entitled to the whole world because they remember his stuff, the theater. But I got along great with my coworkers I think a lot of that in hindsight is a trauma bonding I think a lot of people in service like trauma bonds to their coworkers because of the often stressful and not ideal circumstances but I'm still friends with a lot of them to this day; management depending on the level of management was different our direct managers were pretty solid but our like general manager was not so much. People were like very very careful around him. I would drink water in the back when he was around it's not something you can be doing like so, but coworkers were great.

L.M: You talked about trauma bonding can you expand on that idea?

Davinda: Yeah so like I said at the library where like we were doing a small room but like 800 covers each night it's like really high stress house, it's like in such a stressful environment you learn like to rely on each other we had to like help each other out clearing your section fast enough or resetting so we very much had to like work as a team in the face of like sometimes where it felt like you were getting so behind and there were people like clearly getting upset. So in that respect it's like going through a comment struggle together a little bit yeah but I think add about struggle homegrown given that's a restaurant bar inevitably we would end up drinking together which in and of itself is a communal experience.

L.M: So you would hang out together after.

Davinda: And during the shift

L.M: You would drink during your shift?

Davinda: I think it's a pretty common phenomenon as especially in more stressful place so yeah that obviously is a bonding experience as well, but we would always hang out after not always but often hang out after our shifts. not as much since the pandemic but I mean I'm still friends with them I just we don't see each other as often but definitely still close.

L.M: And you mentioned the customers do you have any anecdotes regarding customers that kinda stuck with you?

Davinda: Yes! I have so many! (*rires*)

L.M: I wanna hear them all!

Davinda: One time there was this like older white in the restaurant he was going after one of our managers who was like skin, Brazilian woman. I do think he wanted to give her a compliment which is why he asked to talk to her like compliment the service, but he described her as a mulato a lot yeah. There was a lot of that kind of like micro well I don't even know if I would call it migro aggressions it's pretty like derogatory there were a lot of instances of that kind of like ... again give the demographic white elderly people a lot of that. I remember one time I was super super busy I mean you can... you know... you can tell in a restaurant when it's busy. I had this one table asked to try every bottle of wine the lines were sold by the bottle so they were a of bottles that I had to open tasted it and be like "no" and I just happened like eight times I had to keep going back and forth to the table and it was it almost felt like they were doing it on purpose because they could see that there are other people very close to you or trying to get my attention. I remember that was very stressful and like theater, so people had to get to their shows and then I was like rambling to like to get other people checked out in time to get downstairs. That one guy won a title to date or something and be like so much about why all these bottles. There were a lot of times like food issues that people would be like trying to like to modify a dish on the menu to make it like something entirely different like "Can I have the trout, but the chicken comes with" and I would say "That's not how our restaurant works". So and they would get upset about that. There is a lady who got upset about something like that and I got her free glass of wine just to you know calm her down she literally like looked at me and she pushed it back towards me like "What am I supposed to do with this"? And then I got that back and it was like "Fine!" and I took it back and I got in trouble for that later. But yeah those are some of them I think that they're... Oh Valentine's Day! One year on Valentine's

Day this couple wrapped up the top 300 something dollars. I should like stop by many times like "How is everything is everything good yeah that's great" and then they left, and I picked up the check they left and they in the tip section they wrote sorry the food was terrible and didn't tip anything on a \$300 bill!

L.M: How did you react?

Davinda: I mean I was pretty mad but what I'm going to do?

L.M: And regarding the tipping system 'cause when you and European that makes no sense.

Davinda: No sense!

L.M: Yeah so what's your take on that?

Davinda: I think it's a ridiculous system and a way to get away with paying workers less than their latest word but until we like structurally to change that in the US, and we increase wages across the board people got to tip because that's how that's the only way of people in the service industry make any money yeah.

L.M: And what was just situation regarding the tipping system in the two places you were serving?

Davinda: So at the first place *Nicoletta* because it would usually only be one person working at a time you kept all your tips as you were the only tipped employee kitchen gets paid and flat rate of whatever wages usually which is pretty low the server is the only tipped employee so you're the only one making below minimum wage. So, I kept all the tips there. At the library because it was like a bigger operation there was a tipping system of like servers and bartenders got like one point in the system or something barbacks and runners food runners and bussers like I don't remember exactly less than one point. But we also had two houses right in the cabaret setting and the sit-down dining so food runners bussers and barbacks would get tipped out of both houses of fraction of a point so both settings both on any given night so there was a little more of a complex system at the library for tipping.

L.M: Like the tipping pool or?

Davinda: Yeah, so we would pull all the tips together and then out of the total load distributed evenly or based on that point system yeah.

L.M: And did you manage with your salary while you were working there?

Davinda: I did that was why I stuck with it so long because at the end it was like an expensive restaurant so even if people weren't tipping great it still ended up being pretty solid check at the end of the week.

L.M: And except for that terrible couple, did you have any other experience regarding tipping system that kind of stuck with you.

Davinda: I mean people would under tips consistently. I think again maybe the demographic has to do with them people thinking like 10% is good enough but really I mean in New York City in this day and age 20% is like the bare minimum. So yeah that was people would pretty consistently under tip, but everything was so expensive anyways that it ended up being "OK then".

L.M: Were you ask by the management, or did you do it maybe without noticing it did you find like you change your attitude when you were working?

Davinda: Yes, I describe it as like acting a little bit yeah because you just have to you know smile like you know being more jovial and friendly than maybe you're feeling on any given day. But you know that's also how you get to. People don't wanna know that people around them are upset, they don't care they are there to have a good time so Yeah I just called it acting.

L.M: Did you have any uniform?

Davinda: Yes so *Nicoletta* was just jeans and a T shirt that said *Nicoletta*. At the library, they weren't super strict but it was just all black so I would usually wear like black tights black boots and a black dress and like a little apron, but I checked booking and everything. Yeah that was boys, men would wear button down black shirts, but it was less strict for women.

L.M: Well this is more a general question what do you like in the industry and what would you change about it?

Davinda: I do like the people I worked with largely I think it's it can be a fun environment. well it's so like there's such a duality to it because it is so especially in hindsight now that I don't work I still work at a bar but it's like much smaller and much more chill it's in Brooklyn. Like so now that I'm not in that like Manhattan restaurant corporate environment in hindsight. I'm like "Wow that was like pretty awful a lot of it". But, at the time, it's a relatively flexible schedule. I mean I could do things during the day and then you don't go to work at night fun environment in that like people are really a little chaotic

but I like most. I think a lot of people in this service industry drink a lot and do a lot of drugs so fun people to hang out with. And you know, we do fun with people and maybe not the healthiest way always but I learned a lot about like wines and spirits and that's like knowledge that I've carried over into bartending. And I learned a lot about like how people are treated and in that industry obviously my family growing up was we didn't go out that much to restaurants, so we had like no real understanding of like what goes into operating a place like that. There as far as critiques go. I feel that they are endless: tipping system. People should just make a living wage. You know kitchens are notoriously like abusive environments I don't know why chefs yell, but they do for some reason. Crying like yeah... I have cried of work many times lots of people have cried in front of me at work so kitchens are like notoriously abusive I think like a lot of chefs even on TV and stuff will talk about it so that kind of toxicity is definitely something that anything should change because at the end of the day like you are not performing lifesaving surgery. I think like some things are changing but women in the service industry get hit on by a lot by coworkers and also customer. That is also a power dynamic that need shifts. I think having more women if more restaurant spaces were run by women and working really different but it's still very much even though cooking is a feminine thing industrial and like commercial kitchen environments are still basically entirely male dominated from chefs down to line cooks.

L.M: I didn't know about the kitchen.

Davinda: I think anyone will have like some kind of horror about specifically in the kitchen.

L.M: Do you have some?

Davinda: I would try to avoid the kitchen as much as possible. *Nicoletta* was different because we had an open kitchen so if customers could see him so no one could really do anything crazy, and we were also very slow there. They eventually went out of business. There was never like panicking. But, at the library it was one kitchen for two restaurants, so they were very stressed all the time. I remember that the chef made the dishwasher, a grown man, cry one time. I didn't see what exactly happened, but I had to go outside and like talk him down not the chef, the dishwasher. I remember one of my first days working one of my first interactions with chef was we were really busy upstairs and some of the food runners were helping us out. They would usually leave the food in the back and then the servers would take the stuff to the tables if it was

busy so that they didn't have to walk all the way back to the kitchen cut their time little since they have to be moving fast. But the servers are already busy that day too and we were all on the floor so take directly to their tables which under ideal circumstances is how it should operate anyways I remember chef like comes barreling up the stairs into the dining room and goes "Where the fuck are my runners my food is dying". "Calm down man like there are people in here but he just cursed in front of the whole restaurant".

L.M: And did you feel like there is a clear frontier between you as a server and the kitchen.

Davinda: Yes usually. I mean we wouldn't go into the kitchen most of the time because we had enough work upstairs and the runners would bring the food from the kitchen to us. So, limited interaction in that respect also language barrier most of the people in the kitchen at the library spoke either Spanish or French like limited English. Spanish or French but we definitely still like there was still some like camaraderie not with chef. Everyone hated him and I think that's like I think that's pretty common across restaurants like a common enemy will bring people together right? So when chef wasn't there and like the sous chef was running the kitchen or something it was much more relaxed as I transitioned to bartending. I would like bring drinks to the kitchen and they would give me French fries and stuff and so yeah. But whereas like the front of house staff and sometimes the barbacks bussers runners I'll hang out like after work the kitchen rarely I also think that the kitchen staff tends to have a higher average age like people who have families and stuff whereas often in front of house are younger don't really have as many responsibilities so we hang out more back home to their families.

L.M: And how would you describe your coworkers how were they feel like physical appearance and also personalities?

Davinda: So, at the at the theater a lot of the people who applied to work there were aspiring actors and people you know who needed to make rent but were still in the arts world so very good looking bunch very good looking talented group largely white until I could see that they were making an effort to hire more people of color a couple more or were hired after but largely white. But quite attractive not that the people of color there, they were also attractive because everyone was in the theater generally everyone there had gone to art school so had a college education for front of house

staff but I think that's very specific to that one restaurant that I worked in I don't think that would be the case the majority of cases.

L.M: OK and did you feel to come back on that idea of frontier did you think there was like a clear frontier between your work life and your private life?

Davinda: Not clear right between the two no because we did we did spend so much time together on our shifts and then inevitably we would like hang out after our shifts. Like that became the majority of my social life during that period of time. I think that's true for most of the other servers as well like we just spend so much time with each other that like yeah we didn't really hang out with anyone else.

L.M: In your experience, what's like the difference between serving in a restaurant and in the restaurant industry and bartending?

Davinda: I like bartending a lot more people are a lot nicer to their bartenders because they want their drinks and then they are mean to their servers because they know the server is not making their food. So, I like bartending a lot more it is a lot less work I think. The performance aspect of it that I was describing is less expected from a bartender. I think it's a more respected position for some reason, so you don't get as much shit from people.

L.M: Do you think it's due to?

Davinda: I think it is largely because people can see you making the drinks so they can see the craft that goes into it, and I think when you see someone make something and then you know that it's good quality. It's enjoyable intrinsically have some kind of respect for that. Also like people want their drinks. So they will be nice to you so that you don't make it slower, make someone else first whereas for servers people don't see their food being made, they don't know what goes into it : the work or the labor behind the scenes. I guess it makes it easier for them to just assume that it's coming out of thin air as in here right now it's taking so long why it isn't perfect you know.

L.M: Yeah and like to come back on that idea would you feel like sometimes you were invisible in that environment?

Davinda: I don't know if I would say that not only because I was constantly needed to do something I don't know if it's invisible as maybe just undervalued yeah.

L.M: And what in your experience is the most useful skill?

Davinda: I can carry a lot of plates at once.

L.M: This is hard to do.

Davinda It's actually a very easy technique once you get it. I remember when I first started serving no one like taught me how to do it. I was just like: "I guess I'll just carry it all like this". But anyways carry a lot of plates I think. Uh skills? I don't know. Dealing with difficult people customer service I guess yeah that's so scary yeah I think that's probably the main one.

L.M: Regarding like your schedule were there like did you have like any training?

Davinda: Yes yeah. I had a couple days of training, and you make like flat minimum wage during that. Just really unfortunate for me because my first trading day was Liev Schreiber's 50th birthday party. Liev Schreiber he's a pretty famous actor. I honestly don't know, but he did like a lot of Shakespeare roles on Broadway I think or something. Anyways famous guy 50th birthday party very expensive event and I was not in the tip pool 'cause I was training but I did I did train yeah.

L.M: And like coming to like the current crisis how did that crisis impacted you personally?

Davinda: So we were all laid off in March of 2020 at the time the understanding or the expectation was that we would reopen I think in two months we were saying. Obviously, that did not happen. Given that I was laid off I was able to collect unemployment, full unemployment benefits with which I was very lucky to be able to do because a lot of like undocumented folks who also lost their jobs weren't able to collect anything and even people who are not undocumented just for various issues with their income was at a certain level didn't qualify. But luckily I was able to collect full unemployment for all of 2020.

L.M: Do you know any person in those positions that you just described.

Davinda: Yes.

L.M: I do and how did they manage?

Davinda: They had to find other jobs a lot of people transitioned well. I don't wanna say leave but some people I know transition into like delivery work, kind of other things that you get paid cash or not necessarily on the books. Or like I know one of our line cooks ended up working at a bodega making sandwiches and stuff. So it's difficult but you know you gotta do what you gotta do yeah. Especially you know a lot of those people have families so just sitting around relying on savings is not an option.

L.M: Did you manage to get saving during the time that you were server?

Davinda: While I was a server no. I had nothing in savings. When the pandemic started I was able to save some money because I can't spend anything, and my unemployment checks were more than I was making most of the time so not by a ton but a little yeah.

L.M: And how do you think like the current crisis in impacted like the industry?

Davinda: So I think people... I think it's great that people... people are tired of being treated like garbage and they wanna be paid fairly and they want yeah to be respected on the job. So, I think that is something that came out of the pandemic and kind of people putting things into perspective. Our work is worth more than this. We are worth more than this as people so I think that's one of the good things that's comes out of this pandemic. So far we've seen a lot of places unionize in spite of adversity like Starbucks and I think like McDonald's raised their minimum wage too to attract more workers like when I don't think that would have happened or if it would have taken longer to happen.

L.M : And do you think it will have a long-lasting impact?

Davinda: Yes I do. I think so in terms of like wages, general work environment, people will like blow up your spot right? They'll get cancelled on Twitter if you treat your employees like garbage. People are more reluctant to do that now or at least it's so much easier to shine a light on that less tolerated. So, I think that's gonna last. Hopefully higher wages will become more of a thing and last as well I think the unionization trend is gonna keep on growing which I also think is great.

I think that the industry will be more normalized. I think that fine dining was already on a decline before the pandemic started, but I think I think with the pandemic we're gonna see like fine dining become like a very rare thing a rare concept. I don't think people are gonna open fine dining restaurants. I work in those environments and it's not really t the cultural expectation of like flawless service anymore.

L.M: Did you job like covered you for benefits or stuff like that?

Davinda: Nooo (rises). I guess technically both places I worked were corporate restaurants. *Nicoletta* was part of the Altima radio group which was a big restaurant group. So, you had to consistently work 40 hours every week so at least 40 hours a week in order to qualify for benefits but they intentionally would not. They would intentionally not schedule people to have consistently 40 hours a week for X amount

of consecutive weeks, that you would need to qualify so yeah. I was also a student at the time so I wasn't gonna qualify anyway. Cause I was like part time even like part time still would be like 30 something hours right below 40 you would have to be 40 hours consecutively consistently to qualify for benefits.

L.M: And regarding the flexibility that you mentioned earlier was that something that you enjoyed?

Davinda: Yes well, I enjoyed that because I was a student at the time. I could have class in the morning and then work at 5 so in that regard yeah. Also, it was like not so difficult to get like someone to cover your shift if you have something come up yeah. But also, everyone would be on call one shift a week which meant that you had to be available. I think they were supposed to let you know by like 4, 3 or 4 if you were working that day. So you couldn't plan anything for that whole day 'cause you might have to work.

Gina: 01 mars 2022 (par zoom). Gina est la grand-mère de Dakota.

L.M: First can you introduce yourself?

Gina: I'm Gina do you want more than that.

L.M: That would be great you do want more yeah yeah what would you say to describe yourself your background kind of everything that pops in mind.

Gina: OK well I'm retired now living in Bandon, Oregon I haven't waitress since I was about 45. I'm 72 now so it's been a while but I was a single mom and did the whole time that I was raising my daughter I was a waitress so that's the living that I had so. And I started when I was in my 20s and when she [*sa fille*] was just a baby in California and I was able to work in California Colorado and then San Francisco and then back up to Oregon and work here and until I went back to school and working in early childhood education art galleries in bookstores. No more waitressing after.

L.M: That's awesome uhm why did you get in the restaurant industry in the first place?

Gina: I was a teenager when I had my baby so I hadn't gone to college and I was single pretty quickly when she was about three months old. I was single and I was offered the opportunity in California by a friend she said that this restaurant just opened up its brand new. It's a union it'll be fair wages and they're hiring you know that it just happened.

L.M: And uh how the how was the place you first worked in?

Gina: It was good, it was a union. And so, I learned, you know, how to be efficient and multitask and they provided a lot of structure about you know that there would be advancement and it was it was brand new it was a good experience.

L.M: And can you kind of elaborate in that can you like give me like a picture of how it was?

Gina: Well, it was some training before I walked in and there was uniforms provided and there was certainly guidance about how to move around stations and understand what kind of backup I could expect and what I needed to do for sure in certain time periods and how to be you know happy about and cheerful. It's important to not seem overwhelmed and so there was like you know like mental health support as well as the just the basic structure which really just serve me well as I went on. But it was never like that again it was never that kind of building block. This is the best way to do it for

you and for your customers and for us and for making money you know I never ever got that kind of training anyplace else.

L.M: Uh can you talk to me a little bit about those other experiences as a waitress?

Gina: Well it's certainly something you can take with you anywhere. It's like you know you always need it and I when I left California I moved to Colorado I was really very fortunate to move into a beautiful town that had a beautiful lodge. And I worked in the dining room. That was nice enough that I only had to work one day a week. I made enough money to live on because the menu was expensive and so their tips were really good and, but I had to do things that were more like... There was a duck that was served flaming you know, and I had to flame it at the table and then I had to like wrap up orange and linen put it out. I mean so it was very elegant and expensive and that was again a good experience for me but there was also times when I worked in restaurants that were just like coffee shops. You know there was where I had to work early and that was lucky for me again when Heather (*sa fille*) was old enough to be in school if I could work during the hours that she was in school : start early in the morning and be off by 3:00 o'clock in the afternoon. That was it was perfect so yeah ... It fit for me even though the money wasn't always that good. I've been in situations where it was just support and I never ... We were never hungry, I never had the lights turned out, I never worried that I wasn't gonna be able to pay the rent, I always was able to make enough of a living but sometimes it was easier than others.

L.M: And uh Speaking of uh your child how did you manage to balance between motherhood and the restaurant industry?

Gina: Well, I feel like that it was a constant balancing act and a lot of times I didn't feel like I had enough time for her right? Because it's tiring you know. It can be very exhausting work and I didn't have enough energy for a small child and even as a teenager there was conflict because of how hard it can be. But so I don't think that you know that's an equation that's any different than any occupation for any single mom. I think that the struggle is there you know.

L.M: Would you say there are some small differences between other occupations and the restaurant and the restaurant industry or do you feel like those are the same struggle?

Gina: No, I think ... yes emotional struggle is the same that balancing your time and your energy. We always had enough but I think that when you have more money you

can you know provide nicer things, nicer outlets, nicer alternatives than you can if you're just working for minimum wage in tips certainly that would be the biggest difference.

L.M: OK jumping on that, that was uh because we saw the money issue is kind of a big deal in America of course and what was the situation throughout your career?

Gina: Well, as I said it was I did always have enough. I was also again fortunate to find some programs like this house that I'm living in now is it a beautiful coastal community, but I got an FHA loan which is a government loan for my house. Which the big difference with the FHA loan is the interest I mean I still paid for the house for 20 years but and is paid for now, but the interest was only 1% you know usually it's much higher than that and it makes it, so you know. There were some supplemental programs that I would use that were helpful to me is that answering your question.

L.M: Yeah, how would you feel about the tipping system like throughout your career and nowadays?

Gina: Well honestly I have wondered since the COVID time for restaurants and workers who have now, you know, been able to have a wage increase that is really substantial and are really more appreciated. I think the comparison was just about the same. I think the nicer restaurant you work in the more tips you make. The work is as hard whether you're working in a beautiful, elegant place or if you're working in the coffee shop. I think you're still; you know ... it's demanding and you know people are difficult sometimes when they're hungry. And sometimes they're just superior and that can be exhausting too but if you're getting more money and the tips are ... you're not as dependent on the tips I think that's probably quite a relief to just feel secure that you know you're just doing the best you can.

L.M: Yeah, coming back to your first place of employment um can you explain to me what was the union restaurant?

Gina: Well union means that you know what a union is yeah. M. is a big like hotel chain and they just provide the structure for you to know what to expect, that you'll have breaks and it'll be right on time and that you'll cover for other people and that there will be time for you to eat and you won't I never worried about harassment. There was somebody I could talk to about anything if I was uncomfortable there. They were careful about making sure that you knew that you could advance, you know that you were safe

you know, that you're not gonna get fired for no reason. You're just in an environment that is a little more structured than I ever experienced again.

L.M: OK thank you very much. You mentioned harassment and we know that it's a big deal especially in the "times up movement" and I'm curious. Because I've read about this of course but how was the situation when you were waitressing.

Gina: I never had that experience I was pretty lucky I guess. I always felt that mostly I was supported by really friendly men and women. There was a man I'm trying to remember if I actually ever... it's only personality clashes but not harassment not sexual harassment that I was subjected to ever, so I guess I was lucky in that respect.

L.M: Yeah yeah of course, can you describe a typical day at work for you?

Gina: Well because I worked so many different places and different shifts I don't really know if there's anything that's too typical. I guess because mostly I would work during the days, early as I could even though the money is better at night. When you work dinners at almost any work the money is better at night but it's still you can still do it during the day. So it's a typical day for me would be up pretty early by six so that I can be at work by 8 am. And be sure that Heather was up and ready to school and take the bus and then you know the shift whatever it was. And sometimes, Heather would come to the restaurant after school, and she would just sit at like the counter and people were always friendly to her you know they knew that she was my daughter. By this time, we were living in a small town though people know each other and so she was... I knew she was not far from where I worked when she was in school, less than a mile, and the apartment was also again less than a mile from where I worked in, between the two. And so, then we would just go together home and make a dinner and so... And how the day at work at work would be is a lot of... not only you know taking care of people in their orders and bringing them food. Both sides work. Between the times that you're not waiting on people, you do things that needed to be cleaned or filled or areas that needed to be restocked or you know ... you're just... it's a busy full day hopefully. You're in a busy restaurant you know you hope that it keeps busy you know. Your main duties are to take care of people but there's lots of other little things that support each other. The next people that are coming behind, you will have everything full and not have to be anxious about how to find salad stuff or dressings or plain silverware or ice or you know all the things that need to be stocked throughout the chain. So mainly customer service but plenty of other duties.

L.M: How would you describe your relationship with your environment, meaning your manager your coworkers and the customers?

Gina: Well, um in small counters... not always... managers are usually the owner of the store is your employer and sometimes she's the chef too and when you work with her it seems more stressful and but that keeps the quality pretty high you know. When you're not in the middle of it yourself you can see why the stress level is kept at that kind of higher range. Just because they want things really to be right and coworkers are more of the support system and if they're friendly with you then you know you're happy to see them and I think that's true in any topic. The people you work with, you know, will make your day better or make your day harder. When you're working with people that you don't like and or you feel like they don't like you or they're not gonna support you you're just... Even though I've worked with people who might even steal from you. They just would take the tip that was not there and that brings with it its own set of circumstances to be addressed but not that often that was really the exception but it happened.

L.M: And uh what about the customers?

Gina: I think generally people we're nice. I mean certainly I had more nice experiences than negative. But it did make me remember when I was thinking about this interview that my dreams were often kind of colored by restaurant experiences throughout the day and sometimes they were bad they were bad dreams because I felt like that I couldn't keep up and that I would be expected to have more or it would be too embarrassing or even more than embarrassing like shameful that I couldn't keep up. The pressure was high to look a certain way you know. You got to... you have to maintain a pleasantness for sure if not more than that of graciousness and includes how you feeling by other people you can't really let it penetrate you too much but by the time you're dreaming at night then it (*rires*) processes itself and it's present you know. You wake up, you think "Oh I know what that was".

L.M: Do you have any anecdotes regarding customers that kind of stuck with you?

Gina: I know I did kind of wonder if you might ask that question. I don't really have anything that's outstanding. I mean my husband reminded me that we actually met in the restaurant. It was so busy that night that I don't remember it. I remembered meeting him in a video store and talking about movies and then I really remember the night that we both were at a dance, and we started to date after that night, but I didn't remember,

and it seems incredible to me that he would remember what I was wearing, and I didn't even remember that he was here. I remember him being new in town and there with some friends that were like mutual friends and was just you know and then I think that's kind of funny to realize that all these years later you know over 30 years later that he remembered the detail and I barely looked as there's a lot of people need you to remember it's happening in a restaurant have you ever worked at a restaurant?

L.M: Yes

Gina: So you know a lot of people are expecting that you're just remembering what they need and what's next for them you know and so I didn't remember that night I thought that was funny.

L.M: And what would you find the most difficult in your in your job?

Gina: I think the most difficult I remember I do remember one morning that I think it was even New Years day I think a lot of people were hungover. I think that it was a brunch in a nice restaurant, but I was there by myself. I mean usually you have at least a busser and more normally there's full kitchen staff but I was like the only one who showed up to be on the floor that day and I did feel like it was harder for me that morning. I felt like people were just expecting more than I could do. I thought to myself about closing I just thought "I can't do it; nobody is happy it's just not going. Well this is it's just barely all that I can do". I mean it was... that was the worst that I can remember and part of that really was that we had in this espresso machine in this small town where nobody could get their coffee so there was this line of people who want espresso and I had to do tables I couldn't take care of people who just wanted a specialty coffee to go you know and I mean I thought well I should and they would say so and that was that was a hard day for me. That one January 1st but that's generally you know that can happen it on anytime and I guess maybe because it was the holiday or something I just wanted it to be easier and more celebratory, but it wasn't at all it was just real really bad.

L.M: And how would you react at the?

Gina: I take it pretty personally. Unfortunately I just I finally did close that espresso machine down except for tables. I might finally did tell people that I was sorry, but I couldn't do it and there was nobody, in my sense, that nobody understood. They were mad that they had waited that long in line and then they weren't gonna be able to get

their coffee and so I did take that personally and I obviously carried it around with me for a while to this day.

L.M: Earlier you mentioned that uh I think it was about the way you look during a shift can you expand a little bit on that idea on that idea?

Gina: Well it may just be my perspective that people want you to be attractive and they don't want you to be sweaty and they don't want you to be harried. You should be calm and focused on them and experience in the restaurant and that is course not in coffee shops you know. But I'm lucky that I worked at nicer restaurants the majority of the time where it's easier for you to feel good about how you look. And then I think that transfers to being able to be welcoming to people at gracious, about being their server instead of just wanting to get through it you know. Just make sure you've got the word right and move on you know they... I think that's kind of a balance of appropriate and I think mine is probably... It's just my perspective that, probably come from my mother, that you're the way that you look is it as important is all the other stuff.

L.M: And how did you manage a through that balancing?

Gina: I just did the best I could. I felt like I was pretty successful in the best I could.

L.M: And it's just this is more of a general question what do you like in the restaurant industry?

Gina: I like that there was money every day and you know once I had left to work in jobs that was just a paycheck it was quite an adjustment. I was really used to always having money to get what I wanted, when I wanted it instead of having to budget it. That was quite an adjustment but the second thing is the availability. Wherever you are to find a job, it just not take much time at all. If you have those skills you can find a job and go to work. And because I was moving around... until I moved to Bandon I moved quite a bit. That came in and served me well.

L.M: And uh what would you like to change in that industry?

Gina: Well I haven't ever thought about that. I don't have an easy answer that comes to my mind right away about what I would like to change in the industry. I can see why tipping would be a good thing to phase out to just have a salary that is as good as many other salaries. Cause you know because it was convenient and you know it was just the best that I could do at the time and I was happy that I felt like I was able to just keep going you know. That there was a way forward to just keep going. So I don't know

what I would change maybe bigger teams. If the dishes aren't clean you need a good dishwasher. Yeah you need to feel supported and not angry. You need more supportive change. I guess that would be the one thing that would say instead and that goes back to salary. You know to get people to stay, the money has to be a little better.

L.M: Uhm would you ever feel like you were acting as a certain way while you were a waitressing?

Gina: 100 percent!

L.M: Can you expand a little bit on that idea?

Gina: Oh it's just you know you have to remove yourself and not take things personally. That one morning I was telling you about was the one morning night I was taking it so personally that, I like... I told you I almost thought that I would not to finish the shift. So, you can't... you have to remove yourself from it. If you are just acting, you are just acting this role of being a server. That's not who you are, that's your job and so you're filling that role of that person who's there that mix people their cocktails or whatever it is that you're doing in that shift and do it cheerfully and look good.

L.M: And would you feel that there were like a clean cut between you professionally and you like personally?

Gina: Yeah. A clean cut between who I am at work and honestly it was hard for me sometimes. My friends would come in and think that they would visit me because that's where I was then you know. It's hard to shift for me from that role of being the server to the role yeah with my friends. You can't, I can't relax enough to really be very genuine. I wished that they weren't coming to visit of course, to come in and have some food yeah but not... I mean 'cause I wanna catch up or, you know, or is there something that's on their mind. You can't really be yourself or I couldn't really be myself it was hard for me.

L.M: I understand perfectly I'm interested in your perspective on the current COVID crisis on the restaurant industry?

Gina: The impact... I'm curious too. Well to see how many businesses are not able to stay in business and couldn't figure out a way to survive the closures. That was a sadness and I think that, as it comes back, people try to move forward. I think it's still difficult. I think it would be hard to open a business or hard to maintain your business. I really admire the people who have found new ways through, and they have. And it's

just service you know. It's like a tourist town [*Bandon*]. I mean that's it's like a tourist industry here and so there's a lot of people who would... who really needed the restaurants to be able to be open and figure out a way to do it. But it wasn't easy. It wasn't easy and I know that's true. It's true in this tiny town where I live as it is in New York City it's just true.

L.M: Why did you leave the restaurant industry?

Gina: Well um ... I think that it was a combination of things. Dakota [*sa petite fille*] had just been born. She was about two years old and she was starting to go to preschool and I just love the people and the preschool so much and the work that they were doing that I thought if I could get certified for early childhood education to just go back to school which I always thought that I would do in my 40.s I was just still in my pretty early 40s then and I just decided that it was time. I mean you can't waitress forever I don't think. Some poor souls do... but it's you know like a physical thing. It was just too hard to run all day or all night and carry you know trays of stuff and uh I saw like already in my mind that I should be seeking another way to make money and to something a little more so silly I would say so. I did go back to school I still stayed at the restaurant and worked at night and went to school during the day. But as soon as I finish school, I quit at the restaurant.

L.M: And you said that you knew that you wouldn't be a waitress forever and you mentioned the physical aspect of the job can you expand a little bit on that?

Gina: Well... it's just that... it begins to be hard you know. Like your wrists and I mean the pain literally of the stress points that was actually connected to the work. You just knew because when you're at work that's when your hands or your wrists or your knee or whatever it was would really put stuff you know. It was just it's the repetitive motion and the constant doing it once it starts. I think that there is something that starts to happen with your muscles, in your bones that makes it harder for you physically as you age and it's certainly... that was the case for me. I mean I just knew that I had to be thinking about something else.

L.M: Would you find a safe a sense of solidarity?

Gina: Well yeah yes absolutely! They understand exactly what's happening to you at that moment and wanna help you.

L.M: How would they help you? Do you have any examples?

Gina: I think I worked with this guy once who was funny. He was always funny every day and you know we look forward to sharing a shift with him. But I do remember one time that he ran after somebody who had stiffed him. She [*the customer*] asked him what he made. I mean I never would do that, but he did and they kind of rolled some coins in him. I mean it was a funny story that we just told over and over even though it was awful if somebody do that to you. But maybe you can [*be funny*] if you could just not, you know, be hurt by it. Just refuse to be hurt by it and find some humor just to rise above it. I did say to you, I never really loved myself to be there at work but you do with the people you work with. Not the people that you're working around as much as the people that you work with.

L.M: And what would you do if a customer would not tip you?

Gina: I never would be confrontational about that and I'm not good at confrontation and so it sticks with you for a little while you know. In many years later, you could look back on it and say to yourself it was them, it wasn't me. But at the time, you don't think that. You think of what happened there, you know. And then you kind of lose your focus and what happened there I don't know what happened, but I never would follow up with them about it so yeah.

Serveuses syndicalisées (ROC United).

Diandra, 6 juillet 2021(2021d).

L.M: If there is anything that you don't want to talk about, we won't talk about it. And if there anything you don't want me to say, you just say so and I won't write it down and it would be completely anonymous OK? So it's perfectly safe.

So, first are you good to go? Yes? OK perfect. So, first can you introduce yourself? Like who are you ? Where do you come from? Maybe something about your family if you wanna share that ? How would you define yourself?

Diandra: Well I'm Diandra, Diandra Sital. I'm 33, a mum of two: a boy and a girl from the Bronx. I am training myself to become a business owner right now. I want a food truck and I'm a self-taught chef and my family ... my family is family you know that's the best you know. We're, we're a close net and we're big (*rires*) yeah. I think that's about it. My company is called *Dawn bites*.

L.M: What lead you to the industry first? You have been a waitress, right?

Diandra: Yes yes.

L.M: As I said in my email I'm working on waitresses living and working conditions in New York so I yeah I would like to know what lead you to the industry?

Diandra: Waitressing or the food industry?

L.M: Waitressing first and then the food industry.

Diandra: Waitressing I will say, I probably have about four years at waitressing, maybe a little more, probably five years and food industry in general I would say a little over ten.

L.M: OK and what's your story with the food industry?

Diandra: Well I come from a big family so food was always like a center of our lives like you know family parties gatherings, cookouts birthday parties. It didn't matter we were always the ones kind of cooking in my family. My mom did a lot of parties when I was younger, and she did a lot of the cooking. A lot of my family members are known for their cooking. So food has always just been a thing. And then I kind of got into the Food Network (*rires*) when it got really big in New York in America. And in New York and it kinda just took off from there like I'm a creative person. So anything that comes in the form of creating I'm kinda into whether that's writing, dancing or music. I just like being

able to be creative in this and I think cooking and food is one of those ways even customer service is a form of art to me because it's not easy dealing with all kinds of people.

L.M: OK can you elaborate on that on the that form of art? I'm really interesting.

Diandra: Meaning you meet different people all the time. You meet different temperaments, you meet different personalities, you meet different mentalities and because of that you have to really know how to navigate and flow in that ocean of mixture of people. Because if not you'll get lost or you'll, you know, things tend to go bad if you don't know how so it is a form of art.

L.M: Yeah definitely I see what you mean. You mean like in your relationship with the customers or the general industry?

Diandra: No, in general, in the industry. Because even with your coworkers you have to be able to work with them right? That's another set of personalities. Then you have to deal with the disgruntled customers and you have to keep the customers happy you know... You also wanna have a good relationship with your managers or the company you're working for. So all of these people that you have to deal with you have to kind of find a way to deal with them and everybody doesn't know how (*rires*). So, when you know how to excel in that area of hospitality it's almost an art form.

L.M: Definitely, can you tell me about a little bit about the place you used to work in?

Diandra: The last place I use to work in was a Cajun seafood boil spot and it was pretty cool. I kinda started working there during the pandemic a little bit after the like ... Well a little bit before the reopening, the first reopening and it was cool, you know? It was different because it wasn't as crowded so trying to get the same kind of tips were harder. Trying to get tips was hard 'cause it was such a bad time for some people and this is their only form of excitement. And it wasn't really special as much as they probably would on a regular type of time. So, it was... it was pretty nerve wracking. So, it was a lot of issues amongst customers because somebody would be coughing and it would cause the customer to be just you know uncomfortable and sometimes arguments broke out so it was pretty messy yeah.

L.M: So it was different from your perspective.

Diandra: Yeah it was more intense it was more kind of deal with that on a normal basis. So, it was pretty intense because of the high risk of everybody. Even being out to dinner

at the time, but also because you already have different personalities. But the cool thing is it wasn't as crowded so less people to worry about. But you know it has pros and cons.

L.M: Can you give me example of pros and cons?

Diandra: General or during the pandemic?

L.M: Well both?

Diandra: Well, in the restaurant business, you know, like again you have the customers who are especially ... When you say you have to worry about those customers who might dodge “dine and dash”. And then, you have to worry about the customers that are always finding reasons to complain about things. And customers are always right. And then the pros for that would be just meeting a lot of lovely people 'cause you know different energies for me make a difference in the day. Like you could had a crappy day and you might meet a customer who finds a way to make your day better even as a waitress 'cause you have to put on sometimes a fake smile just to serve people. 'Cause you can't give that energy off. It isn't their fault you know. You might be upset with your manager or upset with the kitchen and or you might have had just before a couple who “dine and dash” (*rires*) and you have to cover that sometimes as a waitress. So, now you have to figure out how to get that back and you have to meet different people and then they kind of make it better or they might give you that great tip that covers the whole night you know. And yeah as far as the pandemic it was the trying to make sure you follow the proper CDC guidelines as far as keeping things you know sanitized in between each seating. And then actually interact with the customers at such close range during the pandemic and the pros would have been how calm things were and how generous some people were even during the pandemic.

L.M: So you've mentioned that you work in the industry for 10 years.

Diandra: Yeah 10 years.

L.M: So you've must've worked in very different places, or it was uh only the same place that you worked for 10 years.

Diandra: I wasn't pretty sure in life where I wanted to go so I was definitely the type of person to do different jobs just to get different experiences to see where I fit. So, I've definitely had a lot of different jobs outside of food service and hospitality but still borderline customer service. Ten years in the food business but as a waitress ... I

wasn't a waitress that long, but I did forms of waitressing and other foodservices but not necessary like dining table service I did that for like 4 years and it was in New York.

L.M: And what type of place were that would it like restaurant or diner or the one?

Diandra: That I was at dinner with them and I was there for probably about a few months that was seafood boil restaurant and then before that I was in something called "take in" it was like another seasonal food type of restaurant.

L.M: What's your current situation right now do you still work in the industry?

Diandra: I work as a hostess for a hospital.

L.M: As a waitress do you have any particular anecdote or something that kind of stuck with you during the years.

Diandra: Honestly, it's the same attitude I use at any job because I feel like, as long as you're dealing with people, it shouldn't matter where you're working as long as you're doing face to face or interacting with people. On a daily basis, you should possess the ability to be more empathetic and understanding to the differences of everything not just religion or race or gender or whatever, everything, anything you can think of. Because you don't know these people, half the time, and people are going to say what they want and be what they want. So to left that affect you at work is really irrelevant sometimes. So why would you keep addressing it each time? You wouldn't, it's too much energy. Remain the person you want to be. So you know you're a cool, calm person and that's what you're going to stay, that way you know. 'Cause fighting fire with fire in that industry is just it's not gonna work for you (*rires*) you know. So that's the best advice I think I could get to anyone in this industry you know.

L.M: That's true and uh do you have I'm big fan of anecdotes about the restaurant industry. Do you have any about your coworkers?

Diandra: I think you have to be... that's a thin line because to me even though you're supposed to or should not suppose... It's not necessarily a rule, but I think you should have relationships with people at work. But there's a thin line, at the same time, because you're still at work. So, for me I tend to be really cool and calm, and we could laugh and talk and talk but that's only really to keep the energy good at work for me. After I leave work... I don't have too much of a relationship with coworkers outside of work, except for the ones that just blossom naturally, you know. The ones that you just can't help. Like those are that person and you just really go well and you like exchange

numbers and have drinks after work. And I just have never done that often or too much with any job. I've met people, some great people along the way and like I said those bloomed and blossomed on their own you know and I just kind of let them you know but so I've met some great people that I've haven't seen again since I left that place that specific industry. So and I just felt like "It's OK" you know because that they were experience. I remember them, they created a great experience or valuable. You're living your life so I think keeping knowing the boundaries in the coworker line is great. Your manager is not your friend you know as much as you wanna be (*rires*). They're not your friend. And if only you remember that they might be your friend outside of work. But remember that your manager still is your manager. And then that right there is an ill dynamic because some people have power trips. We know this. But, if we do know this, then you should know that's not your friend at the moment. That's your boss you know (*rires uncomfortable*) So, it's just knowing the difference and being aware... just yeah... just being aware and be smart and just know that you have to be the best. You shouldn't let any coworker or any manager change that because you think that. You could do whatever or you have a change in attitude because you don't like this person or that person at work. That's why I'm really not too keen on having close functions at work because they do affect the work so just be mindful. So you know like... it's like... it's really complicated (*rires uncomfortable*) 'cause it's like... it's all realized stuff that happens behind the scenes. But you know how to navigate because it happens in real life.

L.M: Can you tell me about like a typical day at work when you were a waitress?

Diandra: I would come in. I would ask my manager what was my side work for the day. 'Cause sometimes I would try to get my work done as early as possible if it was just something that did need attention right away. Then I would ask about my side work. I would ask what we had in stock. I was one of those (*rires*). Because people happens, so I like to be knowledgeable of the products and knowledgeable of the menu. So, people like to ask a lot of questions. So, because of that I would ask my manager a million questions before my shift started. Because I wanted to be already aware before the managers disappears. You know like they're gone. They're here, they're there they're here, they're there. It's hard to catch up with them. They might be stuck dealing with this frontal customer over here. So, you might have to really know how to answer questions that you can't go get the answers to. And you can't move right so I used to

just do that coming in. And then I would be seated people and I would serve them. I'm like I said : I'm pretty cool so I don't encounter too many problems with customizers. But when you do, get some... you just like... I started navigate around them like I do everything else: apologize for any inconvenience caused and trying to rectify this situation to the best of my ability. Whether that's a discount card or removing the drink. Anything that would do them a little happier (*rires*). We would try to do so and just usually they leave seemingly better you know. Like they might talk properly but they seem happy, happier and then uh I would do my side work. Whether that's wrapping napkins and utensils, setting up the stations for the next day. Sometimes I was the cashier a lot. So, I would do a lot of orders because we created this defense systems during the pandemic. So, sometimes we would just have a lot of taking out and because of that I would just really prepare the meals for the people bag not many take their payments. Um, Yeah that was a typical day.

L.M: And about the hour what time would you like get in?

Diandra: Hum. It depends because it shifts definitely changed often (*voix appuyée sur le "often"*) especially during the pandemic. But prior to the pandemic, shift were about 6 hours three to four days a week. Depending on how busy we were sometimes, I will pick options on the weekend. The weekend were technically usually the best week days so those are the days. They really try to get people because week days were really slow especially during the pandemic. So, I would say about five to six hours depending on how late things went into and probably about 15 to 20 hours during the pandemic a little bit more prior to the pandemic .

L.M: In what part of New York was those with that place?

Diandra: This is in the Bronx.

L.M: How is this situation right now like, on July 6th, 2021. Like what's the situation in in the in the yeah as far as the pandemic and the restaurant industry?

Diandra: Pretty regular right now. Yeah, they seem to be pretty normal. There's still crowds everywhere. People are definitely outside 'cause it's hot and it's nice and what people do when it's hot and nice? They go out! So, there's a lot of people outside. They seem pretty happy though and I think they feel normal again which is a good thing for the earth I feel. Because the energy is all matching right. I don't really feel the nerves like I did of people prior to the ... you know ...fully reopening. I don't hear nobody really complaining or scared you know. So, I think the temperature right now is pretty normal

and it's cool 'cause I don't hear too much dramas. I don't have too much complaining. I just had kids happy, you know, running around. You could feel when the majority of the people are down and when the majority are happy, you know. It's just a feeling so I feel that people are so much happier right now because it's nice out. There are out of school, the sun is shining so it's pretty cool. It's pretty cool energy compared to just last fall. (*rires*)

L.M: You mentioned that you had that you have two kids. So how did you manage during the pandemic?

Diandra: So, I have a little bit of help and my kids are not babies. My son is 18 my daughter is 13 now. So during the pandemic there were 17 and 12. Now my son is pretty independent, and my daughter is as well. But things happen to them which causes me to have to do this or that and in the industry in any industry but especially in the food industry having children and being a single mom is not easy. Because as understanding as they say they are, they are not in action you know. So, if I tell him: "I can't make it because of this and that". And then, you still write me out even though you know what the situation is. I think that's unfair, you know, things like that. And then, you have things where you can't control them but you get penalized for them in general. So, it's just... it's just double sword sometimes : being a single mom and working. But especially in food industry. 'Cause I understand it's a business and they can't afford to have you out and it's not their fault you have children. But, if the laws were better set for us, be a lot less easy for them to just get away with those type of things, you know, even in the interview process it's a big, big you know almost have to hide your children really.

L.M: OK yeah wow.

Diandra: It's like why ? It's like even supposedly illegal to ask people this. But, you know, people were actually in there. You wonder why you don't get a call back; you know. Like they ask more personal questions that have nothing to do with the job itself. But you do have to do the job : "Because we need to know if you're gonna be here or not", which I understand. But if you're judging me up based on that alone and not the skill set then that's crazy.

L.M: But I'm very, I'm very interesting actually in that conversation about mothers single mothers especially in the food industry.

Diandra: Because I don't think men get asked about their children.

L.M: I was wondering yeah as a single mom; how do you like... You said you navigate with your customers; do you also navigate about life?

Diandra: That's the only way you can literally figure things out. It's just having an idea of what is going to be you're next move, how are you going to execute this. And you know, like I fortunately have a lot of help with a lot of women. Because of that, I navigate a lot easier than others. But I have been met with obstacles at times where my mom has to work, my brothers have to work, my sister has too. 'Cause they're adults as well so I don't always had someone who's watched my children. I don't always have... They can't always be there. Because that's my kid. So my kid ends up in the hospital. My mom can go but that's not necessarily her place you know. Like why can't I leave without feeling like I'm gonna lose my job or be penalized to go you know? Be there for my child in there is a necessary situation. But that's the idea of it right; having children and not being able to secure proper arrangements. It's your fault. It's not their fault. It's your fault.

L.M: OK that's very very interesting. I have one last question uh if you could define the restaurant industry like in couple of words what would you say?

Diandra: Necessary, essential, rough, loving, embracing, negotiable. (rires)

L.M: When you mentioned help it was your family or your community or neighborhood?

Diandra: You know the saying it takes a village. So, technically I'm not too keen on non-family members watching my children. I'm more uh... If I consider you family, it's still the same thing as blood to me So, what I mean family, I mean family and friends that are family. But most of the time, there was family. Like my sister is a big, huge one, my brother is a huge one and my mom, my aunt used to be. But she's no longer capable because she's older now. But you know, I had a few people that I can for sure like... they were good if I wanted them around.

L.M: Thank you so much for your time.

Notes sur Diandra après le second entretien.

Nous devions au début nous retrouver dans un café qui était à proximité de chez elle. Mais ayant fait la fête la veille, elle préférait me recevoir chez elle. De fait, elle m'a donc accueilli en pyjama donc dans sa dans sa maison. Le quartier était très défavorisé. On y voyait des routes en très mauvaise état. Les magasins vendaient surtout des produits à bas prix, voire à très bas prix. Les autres magasins vendez de la *junk food*. On pouvait voir une population surtout latino et noire américaine dans les rues et plutôt une population très défavorisée. J'ai pu apercevoir de personnes mentalement instables et les infrastructures qui entouraient cette population était en mauvaise état.

Au niveau de son apparence physique, elle avait les dents en mauvais état elle était en surpoids. Elle m'a accueilli dans son appartement en pyjama. La première chose qu'elle a abordé été l'argent et les problèmes financiers qu'elle avait en ce moment lorsqu'elle parlait de ses problèmes financiers elle avait les yeux rivés au sol et tripotait ses mains avec anxiété. Puis elle m'a parlé de son dernier emploi dans un restaurant de Harlem du nom de *Harlem Shake*. Lorsqu'elle s'est mise à me parler de cet endroit sa voix s'est crispée, elle s'est redressée et a paru fortement énervée surtout lorsqu'elle parlait de ses patrons et de ce que l'on appelle aux États-Unis le management. Pendant toute notre conversation, elle avait les bras croisés, comme pour mettre une barrière entre nous. Ses bras ne se sont ouverts que lorsqu'elle a parlé de la notion de maternité et de ses enfants.

Au niveau de son appartement, elle vit depuis 4 mois dans j'ai une résidence sociale. Son appartement ne comporte qu'une seule chambre. Elle vit avec sa fille de treize ans que j'ai pu voir et son fils de 19 ans. Il n'a jamais été question d'un petit ami ou d'un mari et même d'un père pour ses enfants. Elle n'a pas voulu rentrer dans les détails mais elle a laissé entendre qu'un élément problématique s'était déroulé avec son fils. Comme je l'ai dit précédemment, elle venait juste de déménager dans cet appartement et vivaient précédemment avec sa mère et ses deux enfants. L'appartement en lui-même ne possédait aucun objet de valeur il était plutôt exigu. Elle avait un canapé dans le salon où elle dormait. En face de ces deux lits, il y avait un comptoir et derrière une kitchenette. À la droite de cette kitchenette, il y avait une très petite salle de bain avec une douche et un lavabo et des toilettes et à droite de cette

salle de bain il y avait la chambre où ses enfants dormaient. L'appartement tout entier ne devait pas faire plus de 22 m² et était situé au 4^e étage. La population que j'ai pu voir dans cette résidence était à majorité noire américaine et été composée de familles avec des enfants.

Lorsque l'on a abordé la question de la vaccination, elle a paru dans un premier temps embarrassée. Elle a eu un rire nerveux, elle a regardé au sol, ses épaules se sont rétractées puis lorsque je lui ai répété que nos entretiens étaient confidentiels, elle m'a avoué qu'elle n'était pas vaccinée. Ce qui est intéressant ici c'est la raison pour laquelle elle n'était pas vaccinée. Elle a insisté sur le fait qu'elle n'avait fait aucun vaccin. Elle n'est même pas vaccinée contre la grippe. Elle ne croit pas aux vaccins. Elle considère que l'on peut se soigner de manière plus naturelle avec des plantes etc. Elle m'a bien fait comprendre et c'était important pour elle que je comprennes qu'elle ne faisait pas une fixation sur le vaccin COVID mais qu'elle n'avait aucune confiance dans tous les vaccins quels qu'ils soient. Ensuite, elle m'a raconté l'anecdote d'une de ses amies qui a eu la 2^{de} dose du vaccin et qui est tombée malade. Mais ce qui est intéressant ici c'est qu'elle ne m'a pas parlé de privation de liberté, ne m'a pas parlé de quelque chose qui serait liberticide. Elle m'a parlé surtout de sa peur du vaccin et de sa méfiance sa défiance envers les labos, de l'état fédéral.

Ensuite, nous avons parlé en reprenant l'entretien que l'on avait eu ensemble quelques mois auparavant. Nous avons parlé de la notion de solidarité et j'ai relié cette notion de solidarité avec la crise actuelle. Elle m'a parlé du fait que la solidarité avait pour elle en tout cas disparu que c'était un environnement avec beaucoup plus de compétition et elle m'a donné l'exemple d'une de ses collègues qui était allée se plaindre à leur patron parce qu'elle considérait que Diandra ne lui avait pas dit bonjour de manière assez explicite. Quand elle m'a parlé de cet événement elle était à la fois énervée, amusé, agacé et comme si elle dédaignait un peu cette personne qui n'avez clairement pas compris les enjeux. Elle l'a regardée de haut presque comme un enfant. Des yeux levés au ciel elle haussait les épaules, elle secouait et ses épaules en riant.

Elle m'a aussi reparlé du travail d'à côté ou de ce que j'appelle « les tâches cachées » dans le cadre de son travail. C'était en grande partie le fait de refaire le plein des choses qui pouvaient venir à manquer en termes de nourriture ou de boisson. Il faut savoir que c'est un travail qui est très physique et qui était fait hors des heures habituelles (et rémunérées) de travail. Lorsque je lui ai demandé si ces heures

supplémentaires lui était payé elle a éclaté de rire et m'a dit « mais bien sûr que non » elle devait donc arriver un peu plus tôt ou un peu ou partir plus tard afin de faire cette tâche particulière.

Elle m'a aussi dit que la crise sanitaire de son point de vue a exacerbé les tensions notamment avec les clients. Il a été mentionné de la COVID très rapidement dans la conversation sans même que je soulève le point puisque les deux premières choses dont elle m'a parlé ont été son licenciement du fait d'un désaccord avec le management et du fait donc qu'elle avait des problèmes d'argent, puis de la COVID.

Au niveau de la maternité elle a donc fait mention d'un élément dans la vie de son fils qui ne s'était pas bien passé et cependant elle blâmait le management et ses employeurs qui de son point de vue n'ont pas géré correctement la situation. Elle utilise des mots en parlant de ses employeurs comme « peu de confiance », « trahison ». Elle parle d'une situation qui n'est pas saine. Lorsqu'elle parle de cet événement elle s'énerve ses poings se crispent. Cependant, je comprends rapidement que ce n'est pas l'incident en lui-même qui l'a énervé mais le fait que ses employeurs lui aient interdit de prendre un jour de congé malgré le fait que son fils n'allait pas bien et qu'elle devait s'occuper de lui.

Diandra: 21 novembre 2021 (2021d).

L.M: For the record I am here with Diandra in the Bronx, and we are November 21st. So a couple things... How have you been since the last time?

Diandra: Going up and down. Not nothing good. But so I say the worst thing I'm dealing with right now is financially. But other than that, everything is fine. And watch the situation, regarding that the restaurant that I had recently wasn't paying me good enough specially for the work I was doing. I was working in a restaurant. They were giving me servers paid but we were working like regular cashiers. So, it was kind of odd to me 'cause I'm like : "We're not even making good money as cashier's". The minimum is \$15, so I think if they would have just gave everybody \$15 it wouldn't be a problem. But the \$12.00 plus tips it doesn't quite workout of course 'cause if everybody is not tipping you're not making any money.

L.M: And how is the situation regarding the tipping?

Diandra: It was a bit. We split the money with the shift, so it's even smaller. So you could be doing more work to get tipped but then split those tips with everybody else.

L.M: Yeah, the tipping pool.

Diandra: Right yeah. I'm not a fan of it because everybody doesn't do it. Some people actually go hard up sell and do the job to get it. And then, there's people who just are rude, who don't care, and they're getting the same money as you. So yeah kind of like you're going, you're doing more to get more. But then, what you're getting you have to share it with somebody who's doing less. That's not even about equal pay at this point. That should work you know: if you're not gonna work as hard as me you shouldn't get paid as much as I am. That's like two artists painting the same painting : the one-use watercolors and one-use oil paints. Which one costs more you know? I mean like so are you going to pay the watercolor painting the same amount ? Like just doesn't make sense. It just wasn't working for me and then I happened to get fired 'cause of too many differences. So it kinda was like it's not meant for me. I'm OK, that job was already not meant for me because I feel like I deserve better because of my skills, because of my experience, and it just like I was shit. I was getting tips and people have never even been a cashier. It's kind of like: "Oh no like I'm literally cheating myself a food handlers license I could get paid more for having that working in a restaurant and I wasn't". I wasn't expecting it to... But just that low amount of pay from my experience... I just was like this is not for me.

L.M: So now what's next?

Diandra: I don't know honestly. The reason why I was staying there, at first, was because I was trying to find a job that can make... that I can manage while building my business. So, it was great 'cause you know discussion wasn't too crazy they kind of... I was able to directly stating what my availability was and they were open you know with that as well. So I didn't have much of an issue with that. But it was everything else really, that really what I was doing. 'Cause most jobs right now either want you full time or even if they give you part time like throwing out at you. And like my job was part time and for some reason I still was five days a week. So I was confused like I didn't know what they were doing. Which was another thing they had people running the business that never ran a business and they were learning as they were going. I had to tell my GM [*General manager*] about labor, labor laws, about clocking in and out for breaks. That's something you should already know as a General manager. What the hell?! He was trying to make me clock out for 15 minutes and I'm like no that break is 30 minutes. He's General manager and he didn't know that. How?! So I'm like you could be... they're literally stealing money and he doesn't know it. I don't think it's correct.

L.M: And how was the situation regarding the customers how are they were?

Diandra: Then, you have some great customers have some customers that probably had a bad day, have some customers that's just rude you know. So, especially with the pandemic. Like getting cursed out left and right because of the mask mandates. I mean the vaccine mandates; a lot of restaurants have outdoor seating but are still requesting proof of vaccination and that's upsetting to people, 'cause like I'm outside you know and so it's really a headache. But I know what it is, and I understand there. I understand, you know, but it was a long time. So customers don't bother me as much you know. 'Cause I know like I'm getting paid to deal with and I'm a people person so I just smile and wave "Hi". I have apologized more in those couple of months that I've been a waitress than probably my entire life. I was like this is not my fault I don't know what to tell you.

L.M: So yeah the customer so you would say that they were more annoying or just regular annoying.

Diandra: Because I haven't worked with customers directly in a while. I was the first time I actually directly worked with customers in a minute. So, I would say they're pretty regular 'cause I don't know, I think because my customer service skills are good, I don't

run into as many you know crazy customers. Because on the first encounter, I'm usually very pleasant and I usually get that in return. Because I give that, you know... A lot of customers tend to go off of the cashier's energy as well you know. So they're giving off that shit; I don't wanna be here attitude. They'll come to the register with that same attitude you know. Like I tried to be equipped. It works for me. I don't really get any rude customers.

L.M: So you've been in both shoes you have been a waitress and you have been at the cashier.

Diandra: OK I'm good prep I've been line I've been cashier, I've been server. Yeah, so I've worked in.

L.M: And do you feel like those different job requires different types of skills?

Diandra: You don't have to be as friendly 'cause you're not encountering any customers But you still have to have some type of kindness because you're working around them. Don't give as much, don't care as much as the front because there is nobody's back there. So, it could be a lot more in the back that in the front you know. People are going a little bit more because there is space to do so and back. You know in the back, if you make a mistake everybody kinda falls behind. So, it's a lot more... I think there is definitely difference. For that people are a little bit more pleasant in the front of the house because they're in the front. Whereas, in the back, there like... We don't give a shit. This is what we doing back here.

L.M: What was like at your last job, your relationship with your colleague? You mentioned your manager and what how was it with your colleagues?

Diandra: I like everyone except for this one lady and honestly I think it was more, so she felt in competition with me. I was confused because she was creating drama that really wasn't there like making it seem like I had a problem with her when I did it. And I think it was more... So like her putting her feelings off on me trying to make it seem like it was my fault, that had issues when it really was you. Because I never gave you a reason. Besides, she claimed it all started with me supposedly not saying Good morning to her as she went and told my manager. I was confused when my mentor told me. We had a meeting and he was like : "Oh you guys gotta be closer to each other, you know when you come in and say good morning". So, she literally went it on to me 'cause she thought I didn't say "good morning". And that set the tone for relationship because for me it's like you don't get my job if you're just gonna run and

complain about all the smallest things. I don't have to be your friend. I just have to respect you and work with you well enough to get the job done. I don't have to be afraid; I don't even know her. She didn't even let me get to know you and then the one way I get to know you is a horrible first image. I talked to this lady, I was giving her advice about relationship and everything. So for you to come the next day and because I didn't say "good morning", because I didn't say "good morning" directly to you every time I walk to work.... I would say "Good morning everyone" because I didn't know everybody's thing, so I didn't... I wasn't able to be like "Good morning Sir" "Good morning such", "Good morning such". I said "Good morning" to everyone, so to avoid messing up anybody's name or leaving anyone out for this reason. So, for you to make a big deal about me not saying "Good morning" to you, to go tell the GM [*General manager*] that was extreme for me. I was just working I just, but I was silent because I don't have nothing to say because whatever I say may be held against me. So, I'm just not saying. We worked together; you know as long as it has to do the job you could talk to. And I think that bumping her to the point where she literally lashed out on me.

L.M: So, you did have a confrontation about it?

Diandra: She lashed out in front of customers, and this is why I know it has to do with skill level because she said: "Oh you scared of a little competition", right? And I was just like ... let's like... I was so my mind ... I was soul baffled and I don't even know what to say. I couldn't believe that it just happened, like she almost dragged me with her because I was so shocked by it. And then, it just got worse and this is all when she said "What ? You scared of a little competition" I was like "Wow so you're probably upset because you feel like you're not doing your job right and if you weren't such a tattletale over such small things maybe I could have helped you". 'Cause I was helping her you know about what she didn't know. I would help her. You know when it came to getting tips out, I would help her, teach her how to up set up like you know... I'm pretty good at memorizing menus when I first get to places, because I learned it at a restaurant. It's pretty easy it's just you know repetitiveness. I was showing... I was literally showing her how to do that and we were there at the same time. So, I think that it made her upset that I knew so much so fast. But the difference between me and you are that I've been in this field. You said this is your first cashier job in a restaurant so there's no competition. I put that work in. I mean I've been doing it and I do it. She didn't know until after I have my own business in a similar field so it's like it wasn't ...I think

that set the tone for the rest of the job that was... I think that's another reason why when I left I wasn't mad, because I already knew that they're foolish in there, you know like it's very disorganized. Very. It wasn't worth working especially for that.

L.M: Last time we talked, you mentioned all the side work that you were doing can you expand on that?

Diandra: It would be like restocking for the late-night shift. But the sad part about that, the part I hate was that they never did that for the morning shift. So, I basically would be restocking twice in a day because when I get there in morning, the crew from the night before did not restock. And then, I have to come in stock for the morning and then I have to stock before I leave to help the night shift wiping down the tables and basically these sanitizing right because of Covid. It was much because they changed the whole idea of the like dining style in that place so it's a little less. I work in that Pacific restaurant because there's not much to do like... They have forks and plates that you have to really deal with so it's not as much I work at most some restaurants. So, it was mostly just talking, like restocking cups. That's mostly what we did, like and that was not on your work time. So, it was on your work time But you didn't have to come like earlier or leave later because, of course, specially if it's crowded and they don't have another cashier. So, they also didn't know how to schedule. I told you the person that was rude didn't know them [*the schedule*]. So, they would literally... it'll be... they were trying to save money, so they were like leaving a big hour gap between the next shift and the shift before. So, sometimes I will end up staying until the other person comes because it's a whole hour gap and their manager can't run the register, put the food in the bag, pick up the phone and deal with the deliveries. So you end up over time anyway just trying to help. Yeah 90% of the time actually nobody paying attention, or they said: "Give me a minute", "give me a minute". Yeah, overtime and you know what's hilarious about them. They "adjusted"; they were "adjusting" these things. I found that out later. So you guys are not even trying to pay us.

L.M: And I was wondering about the whole vaccination was that a problem?

Diandra: We were both understaff and well you tell me ... I know some stuff there before I came they [the *employees*] were so upset that they broke windows in there. Like I guess there was frustration but they still ended up getting vaccinated. The customers, of course, that are used to going there and they talk about that like: "Oh my God, I'm a regular and now I can't come in and sit down". And yeah it gets crazy. Some

people quit because they had an accident, a lot of hiring going on, 'cause I quit because of the vaccination.

L.M: So do you know any coworkers who quit because of it in this specific place?

Diandra: I know a few people that quit their jobs because of the vaccinations.

L.M: I wanted to come back just a little bit more about your background about your family like what were your parents doing or whatever comes to mind?

Diandra: A country in South America. He moved earlier, so I don't know exactly what he probably was doing before that. But once he came here and he was like into construction, even worked at a flower shop and bars things like that. And my mom she's originally from Harlem, but her parents are Caribbean and Honduran, and she's always been in the Medical field. Like she's a respiratory therapist now, but I believe she was like in the office parts of the hospital before. I not quite remember. Basically, we did the mother/daughter day with the bring your daughter to work day with her and she was in doing what she does now. So, I think it was more like medical office work at first and then she came up on respiratory therapist. They pretty much still do the same thing: the store and mom still works therapist they're both cooks yeah.

L.M: Yeah sure do you have any siblings.

Diandra: It's seven not including me.

L.M: I have a couple more questions and one of them is about the schedule. Like go back to work did you saw any change previous COVID during COVID and post COVID?

Diandra: If we can I see a lot of people are not caring about the laws of giving people time to figure out their lives with the schedule you know. In New York City you have to provide the schedule for your workers at least two weeks in advance. My job was giving me the same thing I wouldn't know till Monday because they normally gain Mondays off and it bothered me as much because I was usually off on Monday. They just... It seems like they're caring less. And the job I had before that was even worse 'cause it was a hospital job. The restaurant probably got hectic because people calling out, left and right a lot of people quitting a lot of people taking time off Covid was a big thing 'cause if you catch cold but that's two weeks out automatically and it did change a lot of things so I think that's another reason it doesn't matter what's going on around you if you're still working take the time to figure out.

L.M: You mentioned the other time how we can be challenging to be both a mother and working in the restaurant industry, I was wondering if you could come back to that idea?

Diandra: Initially, they [*les employeurs*] feel like you know exactly what goes on, how it happens. At the hospital job for example, I told her something about my child and all she could say is “Oh well I got kids too and I still gotta figure it out”. Because if anything, if you were a mommy you would have said I totally understand. I’m a mom too, I will figure something out and see how I can support you. That’s something you would say to an employee so this way they understand that you understand that you empathize and that you’re willing to help them figure something out. So, to me it would be like “OK now, let me try not to call you out and see how I can work with this lady who’s working with me”. That would have been the response. But because you gave me an asshole response, it lets me know that you’re not empathetic at all. So, that’s not the type of employer I want to work for. ‘Cause that means that anything happens to me or my children and I have to call out or not come up or come in, you’re not gonna be supportive, you’re not gonna even try, you’re not gonna even empathize with the idea that I can’t make it because of my child. So what does that leave me? When there’s no support there, there’s no security. So, I feel like it will always be a choice like your children or your job. That’s what they make it seem like I said before. I don’t know why I said it to you but I said it’s weird to me how people never ask men about children when they’re at work. Someone told me that this is actually illegal to ask someone at a job interview if they have children or not because it’s discriminating.

L.M: OK so I have pretty much everything that I need, and I just wanted to ask you one last question about how do you feel right now about the restaurant industry, and do you see yourself working there again?

Diandra: I’m in my business. I’m literally all the above. I’m the server, I’m the chef, I’m the owner you know. I mean so just being in each position in my business now, it taught me a lot because I know how not to micromanage right. I learned how to be stern as a boss might. When I have assistance or whatever, and I learned how well I’ve always been good at jobs it just lets me know. I will always be in that industry: whether it’s for someone else or for myself. But I’m aiming to do it for me now. I don’t see no permanent position for me anywhere in the restaurant industry right now. We’re being targeted the most, because we deal with people more often than I guess other businesses and with

the vaccine stuff, a lot of places are not mandated backs. But lot of places don't have to deal with as much headache with the vaccine restaurants. They put all the fire on the restaurants with this vaccine stuff and that causes grief between everybody: the customer, the servers, the owners. But the owners are scared to get it, the workers are scared so they only get fine. 'Cause I wanna go and blame the workers, you get what I'm saying? And it's just like it has given us a whole new job. I'm scared of it honestly another reason why I stay in my lane because I don't get tested. I've not been a fan of vaccinations for years, so it's not 'cause of Covid that I don't want to be vaccinated. I haven't had the flu vaccine in over 10 years. I haven't been sick at all I've tried taking medications. Like I gotta headache I lay down, drink on water you know. I have a stomachache I drink some ginger boiled that you know so many natural ways to heal yourself and I've learned that over the years and that's another reason why I went into business for myself.

Note : Après cette dernière réponse, Diandra a arrêté l'entretien car elle avait trop bu la veille et se sentait mal.

Annexe 8.

Photographies.



(« 1947 Taft-Hartley Substantive Provisions | National Labor Relations Board », s. d.)



Woolworth's Employees Go On Strike in 1937. Getty Images Archives



(« 1935 passage of the Wagner Act | National Labor Relations Board », s. d.)

Table des matières

Remerciements.	1
Résumé et mots clés.	3
Sommaire.	6
Mon introduction au monde des serveuses américaines.	7
Revue de la littérature scientifique : point sur les métiers de service à bas salaire. 10	
Méthodes et données.	13
Observation, choix du terrain.	18
Problématique et organisation de la thèse.	28
1. « Not your typical job », un « petit boulot » pas comme les autres : entre incertitude et résistance.	29
1.1. Histoire des <i>diners</i> , « family restaurants ».	30
1.2. L'impact de la Prohibition et de la Seconde Guerre mondiale.	33
1.3. Résistance politique et syndicalisme : histoire des revendications.	35
1.4. Le déclin syndical (de 1950 à nos jours).	44
2. Une sociologie du métier de serveuse : l'incertitude et l'insécurité comme élément fondamental du quotidien.	54
2.2. Des motivations entremêlées : entre raisons pratiques et raisons symboliques : Servir pour survivre.	57
2.3. L'insécurité de l'emploi : le système du « At-Will Employment ».	68
2.4. L'insécurité, révélée pendant le Covid, due au manque d'allocations 72	
2.5. L'attente d'une meilleure vie et l'attente comme pierre angulaire du monde de la restauration.	74
2.6. Le temps distordu : l'environnement instable de la serveuse.	79
3. Le système du pourboire chez les serveuses américaines : le centre des incertitudes et des négociations.	82
3.1. Le système du pourboire aux États-Unis : l'ambiguïté d'un geste gratuit. ...	84

3.2.	Don de soi, don détourné : le pourboire au-delà d'une logique marchande.	92
3.3.	Les serveuses en lutte : la réaffirmation de leurs droits et de leur valeur face au système du pourboire.....	108
3.4.	« Trouver son compte » avec les pourboires : L'indépendance financière, la serveuse auto-entrepreneuse face à l'incertitude.....	111
3.5.	La « valeur » de la serveuse.	115
4.	Les représentations symboliques et assimilations aux figures « féminines » traditionnelles : naviguer entre les figures « légitimes » et « illégitimes ».....	121
4.1.	Figures illégitimes : la serveuse décadente, séductrice ou créature érotique.	126
4.2.	Figures légitimes : la serveuse comme fée du logis.	131
4.3.	Les conséquences négatives de ces assimilations.	135
4.4.	Du <i>caregiver</i> au <i>breadwinner</i> : Reconsidération d'elle-même et de la valeur de son métier.	148
4.5.	Les différents jeu (de regard, de séduction) : entre parade amoureuse et évitement.....	155
4.6.	Entre confrontations et évitements : la serveuse navigue entre les différentes représentations d'elle-même et de son entourage.	161
5.	Incertitude autour du corps de la serveuse : Entre processus de dévalorisation sociale et réinvestissement dans un but d'émancipation.....	163
5.1.	Le corps humain comme construction sociale.....	163
5.2.	Une construction sociale en occident : les corps des femmes dominés et passifs.....	165
5.3.	Uniformisation des corps : Disparaître derrière les stéréotypes de genre.	168
5.4.	Des corps en détresses : fatigués et blessés.	178
	Conclusion. La serveuse et la notion de soin : entre don de soi et perte de lien. ...	209
	Bibliographie.....	227
	Sources primaires.	227
	Sources secondaires.....	231
	Dossier Annexes.	Error! Bookmark not defined.

Annexe 1.....	250
Annexe 2.....	262
Annexe 3.....	266
Annexe 4.....	268
Annexe 5.....	285
Annexe 6.....	296
Annexe 7.....	299
Annexe 8.....	399
Table des matières	402