



HAL
open science

Restaurant universitaire et petits soins nourriciers

Fatma Çingı Kocadost

► **To cite this version:**

Fatma Çingı Kocadost. Restaurant universitaire et petits soins nourriciers. *Ethnologie française*, 2014, Vol. 44 (1), pp.85-92. 10.3917/ethn.141.0085 . hal-04773123

HAL Id: hal-04773123

<https://hal.science/hal-04773123v1>

Submitted on 8 Nov 2024

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.

RESTAURANT UNIVERSITAIRE ET PETITS SOINS NOURRICIERS

Fatma Çıngı Kocadost

Presses Universitaires de France | « [Ethnologie française](#) »

2014/1 Vol. 44 | pages 85 à 92

ISSN 0046-2616

ISBN 9782130628903

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-ethnologie-francaise-2014-1-page-85.htm>

Pour citer cet article :

Fatma Çıngı Kocadost, « Restaurant universitaire et petits soins nourriciers »,
Ethnologie française 2014/1 (Vol. 44), p. 85-92.
DOI 10.3917/ethn.141.0085

Distribution électronique Cairn.info pour Presses Universitaires de France.

© Presses Universitaires de France. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.



Restaurant universitaire et petits soins nourriciers

Fatma Çingı Kocadost
Université de Lausanne

RÉSUMÉ

En quoi la nourriture servie dans les restaurants universitaires, gérés en tant qu' « œuvres sociales », donne-t-elle de la valeur aux employés qui y travaillent, et aide-t-elle à requalifier leur métier, généralement dévalorisé par rapport à l'emploi dans les restaurants urbains ? L'article s'appuie sur les observations de l'auteur qui a travaillé comme caissière dans deux restaurants universitaires parisiens.

Mots-clés : Genre. Nourriture. Service. Client. Restaurant universitaire.

Fatma Çingı Kocadost
Université de Lausanne
Faculté des Sciences Sociales et Politiques
Quartier UNIL-Mouline, Bâtiment Géopolis
1015 Lausanne
Suisse
f.cingikocadost@gmail.com

Dans la restauration collective universitaire l'acte de nourrir est chargé d'une valeur symbolique. Comment les relations employés-étudiants/clients se personnalisent-elles dans cet univers en apparence standardisé et neutre ? Comment la nourriture, réputée « simple », voire peu attrayante, devient-elle l'objet d'échanges minimaux mais néanmoins porteurs de relations affectives ? La question du travail de service sera ici examinée à partir de la nourriture, objet de l'échange. Le travail permet d'investir cet objet d'une signification et de donner ainsi aux transactions marchandes une dimension personnelle. Se ménageant une marge d'autonomie dans laquelle la nourriture est offerte comme cadeau à certains clients, les employés du RU (restaurant universitaire), tirent des bénéfices de ce lieu et de cette activité à la fois publique et marchande bien que non lucrative¹.

L'article est issu d'observations réalisées dans deux restaurants collectifs et une cafétéria du Crous (Centre régional des œuvres universitaires et scolaires) situés sur le même campus en région parisienne². J'y ai travaillé en tant que caissière quotidiennement entre septembre 2009 à la fin de juillet 2010. Cet emploi n'était

initialement qu'un « p'tit boulot » afin de financer mes études. Au fur à mesure de ma socialisation avec mes collègues, j'ai commencé à être intriguée par certains de leurs comportements. Ainsi, je constatai que les agents ont des pratiques qui sont *a priori* sans rapport aucun avec la réalisation des tâches demandées, comme le fait de chercher à connaître les prénoms de certaines étudiantes/clientes qui leur plaisent. La découverte de ces attitudes à la marge du travail mais se déroulant au travail, m'incite à réfléchir au sens de ces comportements et de manière plus générale à la relation employés/clients. Suivant le fil de la subjectivation du travail de service, au sens d'engagement des affects et des valeurs d'un sujet dans son activité [Clot : 1998], j'en suis venue à m'intéresser aux significations de l'acte de nourrir pour les employés. Du côté des hommes du RU, la personnalisation des relations au travail passe par la sexualisation des relations avec une partie du public, en l'occurrence les étudiantes ; de leur côté, les employées s'investissent dans une forme de personnalisation du travail de services propre au cadre du restaurant. Dans le cadre d'une relation aînés/cadets, elles prennent soin des étudiants, en donnant une connotation affective au fait de les nourrir.

Travailler au Crous

Le personnel du Crous, une cinquantaine de personnes sur le site de l'enquête, relève de 4 statuts différents : les ouvriers d'État, les fonctionnaires, les étudiants et les intérimaires. La plupart des employés de l'enquête relèvent du premier statut. Ils sont des agents contractuels non titulaires de l'État, embauchés directement par le Crous dont ils dépendent. Il s'agit d'un contrat de droit public, à durée le plus souvent indéterminée. Les membres du « personnel ouvrier » commencent souvent par travailler en CDD ou en intérim, puis passent un concours organisé par le Crous à la suite duquel ils signent un CDI. La plupart d'entre eux ont le statut d'« agents de service », ce qui les situe à l'échelon le plus bas de la hiérarchie professionnelle. Hommes et femmes occupent des postes multiples et exercent de nombreuses tâches : plonge, ravitaillement des comptoirs, préparation des entrées et des desserts, distribution des repas, nettoyage et entretien de l'équipement et des locaux. Par ailleurs, des fonctionnaires travaillent aussi au Crous, il s'agit du personnel administratif, qui dépend directement du ministère de l'Éducation. De surcroît, des étudiants sont recrutés en CDD de quelques mois pour travailler comme caissiers. Enfin, une minorité de travailleurs ont le statut d'intérimaires. Recrutés par le biais d'une association intermédiaire, avec des contrats dits aidés, ils travaillent le plus souvent à la plonge presque sans aucun contact avec les clients.

■ Les cuisiniers « au service des étudiants », mais à distance

Plusieurs centaines de plats par jour sont servis à une clientèle à la fois professionnelle (principalement membre du personnel ouvrier, administratif, enseignant ou chercheur de l'université) et estudiantine. Malgré la diversité du public, le personnel, dans son ensemble, considère le Crous comme un organisme exclusivement destiné aux étudiants. La préférence des travailleurs pour le public estudiantin concorde avec la mission officielle de l'établissement affichée dans divers documents publics qui n'est pas portée de la même façon par les divers acteurs. Si le directeur de l'unité affirme que « la mission première [de l'établissement] est une mission sociale : faire déjeuner les étudiants à un prix le plus bas possible », les deux chefs cuisiniers la retraduisent dans les pratiques du travail quotidien où elle prend ainsi un autre sens, beaucoup plus concret. Convaincus que « on ne peut pas plaire à tout le monde », ils jugent leur travail à l'aune des appréciations des étudiants plutôt que de tenir compte de l'appréciation des autres catégories de la clientèle : « Les étudiants, je me base sur les étudiants. Ils paient le repas 2,90 ; bon on essaie de faire au mieux avec ce qu'on a, bon on peut toujours faire mieux, c'est clair » me dit Frédéric, chef cuisinier dans un des restaurants du campus.

Entre l'affirmation du directeur qui précise que « on est là [au Crous] pour les étudiants » et l'attitude des chefs qui s'emploient à ignorer les considérations des membres du public qui ne sont pas étudiants, il

se produit un glissement. En effet, les autres consommateurs, membres du personnel administratif, technique et les enseignants, sont considérés comme des clients « casse-couilles » ou « chiants » par l'ensemble de l'équipe du restaurant. Dans ce cas, la référence à la mission sociale de l'établissement fonctionne par moment comme un rempart contre le mécontentement de ce public plus exigeant en termes de qualité culinaire. Pour le personnel de la cuisine, privilégier le point de vue des étudiants revient à évaluer leur travail en fonction du seul public qui est susceptible de l'apprécier. Les étudiants sont par exemple les seuls usagers à prendre le temps d'écrire des remarques encourageantes dans le cahier de suggestions.

La priorité accordée par l'ensemble du personnel des deux restaurants à l'acte de « nourrir les étudiants » peut être mise aussi en rapport avec le déficit de reconnaissance professionnelle dont ils souffrent. Si, à de rares occasions, le recteur de l'académie remercie l'ensemble du personnel pour son travail, il n'existe pas ici de dispositif institutionnel pour mobiliser les subjectivités des employés par des signes de reconnaissance de leur activité, comme dans les chaînes privées de la restauration rapide où les travailleurs sont distingués par des primes à la performance ou bien par l'affichage de leur nom et de leur photo sur des tableaux de classement indiquant les meilleurs agents du mois [Weber : 2005]. Mais le sentiment de dévalorisation professionnelle des cuisiniers trouve avant tout sa source dans le fait que le travail qu'ils effectuent au Crous est beaucoup plus simple que celui qui était exigé dans les restaurants où ils ont souvent été employés auparavant ou dans ceux où ils travaillent « en extra »³. La réalisation des

produits culinaires est assez répétitive, peu complexe et limitée par une série de contraintes techniques spécifiques à la restauration collective et publique. Pourtant, être employé au RU présente incontestablement des avantages par rapport au privé, notamment en ce qui concerne les horaires. Frédéric, le chef cuisinier, m'explique comment il est venu vers le Crous :

Disons que dans le privé les horaires commençaient à me... j'en avais marre des horaires. Parce que c'est vrai que dans le privé, dans le gastro je parle, les horaires, les jours fériés, le week-end on n'a pas ça quoi. Et puis j'ai une amie, comme son père travaillait au Crous, elle m'a parlé du Crous et je dis voilà « allons-y » quoi.

En effet, Frédéric, 39 ans, a d'abord commencé par travailler dans « ce qu'on appelle gastros..., des tables de deux personnes », à la sortie d'un CAP cuisine. Au bout de dix ans d'exercice dans la restauration commerciale, il entre au Crous. En parallèle, il travaille régulièrement en extra en terrasse. Il évoque les difficultés qu'il a rencontrées dans son nouvel emploi au restaurant universitaire :

Quand tu cuis 500 grammes ou un kilo de riz dans un gastro, un restaurant classique, tu te retrouves [au restaurant universitaire] à faire 20 kilos de riz, 25 kilos de riz. C'est pas non plus la même façon de faire quoi ! C'a été dur, je reconnais que ça a été dur. J'avoue. Disons que j'avais du mal à intégrer... la façon. Le premier jour où je suis arrivé au Crous, là je me souviendrai toujours, il y avait steaks hachés. Bon nous [ici au Crous], pour les raisons d'hygiène, les steaks hachés sont surgelés ; ça c'est la règle d'hygiène collectivité, on sert en plus les étudiants, et on les met sur la grillade, surgelés quoi ! Parce que, si on devrait faire des steaks hachés frais, il faudrait que, ou bien c'est nous qui prépar[ons] la viande, c'est préparé au moment, on va dire, ou alors c'est des steaks hachés frais sous vide. Mais ça coûte plus cher malheureusement que les steaks hachés surgelés. Oui j'avoue que ça m'a choqué. Maintenant c'est bon j'ai compris, si demain on me demande de faire des steaks hachés, il n'y a pas de problème. Mais c'est vrai que, oui j'ai eu beaucoup du mal à m'y faire.

En effet, dans les restaurants du Crous, la prestation est très peu élaborée car il s'agit d'une production à dominante d'assemblage. Ainsi, la confection des plats sur le lieu de restauration se fait principalement à partir de produits semi-élaborés ou finis, en grande partie réalisés dans la cuisine centrale du Crous qui approvisionne les restaurants en « liaison froide » (entre 0° et

3° C). Ainsi, les pizzas, les quiches, les légumes arrivent cuits et congelés. La viande est cuite sur place, ce qui permet de varier les plats par des marinades, des assaisonnements et des sauces. Semoule, riz, pâtes, frites congelées sont achetées chez les fournisseurs et préparés sur le lieu de restauration. Les pâtisseries viennent de la cuisine du Crous, les mousses et les crèmes sont réalisées sur place à partir de poudres.

Les cuisiniers qui travaillent dans les deux restaurants ont le sentiment d'occuper un segment dévalorisé du métier de cuisinier, celui de la restauration collective. Le savoir-faire culinaire qui caractérise leur profession leur manque, ce qui contribue à déprécier leur activité à leurs propres yeux. Le cursus professionnel joue un rôle important dans l'économie des représentations attachées aux différents segments du secteur de la restauration [Mériot : 2000]. Ainsi, les enseignements professionnels, principalement le BEP hôtellerie-restauration et le CAP de cuisine, dont les cuisiniers bénéficient, valorisent l'activité artisanale, exercée dans la restauration commerciale dite traditionnelle, au détriment de la production culinaire dite d'assemblage. Néanmoins, servir un public particulier, les étudiants, contrebalance quelque peu le sentiment de la dévalorisation de leur travail. Pourtant, même si les cuisiniers disent préférer les étudiants aux autres catégories de la clientèle, ils ne cherchent pas pour autant à développer des échanges avec eux. Au contraire, Frédéric à qui je demande s'il apprécie le contact avec les clients, répond :

J'avoue que le contact ce n'est pas trop mon truc. Mais bon... Des fois quand je me mets au guichet pour servir pour remplacer des personnes qui remettent des desserts en place, bon... Je reste poli, il n'y a pas de problème quoi. Après je ne sais pas si j'arrive à me faire comprendre.

Effectivement, Frédéric, doutant de ses capacités relationnelles, est mal à l'aise lorsqu'il discute avec les clients. Il parle vite, pressé de regagner son rang, la cuisine. A la différence de leurs collègues masculins, les femmes, quel que soit leur statut (agent de service du restaurant et responsable de cafétéria), investissent l'acte de « faire manger » et en tirent des bénéfices symboliques. Cette modalité féminine de la subjectivation du travail au restaurant est en conformité avec la binarité sexuée de la division sociale du travail qui assigne les femmes à la reproduction et aux soins des plus jeunes et des plus vulnérables, même dans le cadre du salariat.

■ Prendre soin des étudiants : nourrir c'est materner

Pascale Molinier [2010] estime que « le travail de *care* désigne une dimension présente dans toutes les activités de service, au sens où servir, c'est prêter attention à ». C'est dans ce sens qu'elle emploie le terme de *care* comme celui de *gentleness*, qui peuvent, semble-t-il, qualifier certains aspects du travail des employées du Crous. Ainsi, les agents femmes du restaurant se sentent-elles investies d'une responsabilité qui les rend capables d'avoir une attitude à la fois attentionnée et détachée vis-à-vis des étudiants. Les employées au poste de service des plats adoptent volontiers une posture maternelle et compassionnelle. L'aspect maternel/maternant de leur relation au public étudiant apparaît tout d'abord à travers l'utilisation de noms appartenant au registre de la famille. Ainsi, elles les désignent sous le terme de « jeunes » ou « enfants », alors que les employés hommes utilisent le plus souvent le nom d'« étudiants ».

Alors qu'un jour, le restaurant est obligé de refuser les derniers clients parce qu'il ne reste plus de viande à servir, je note la différence entre l'attitude de Frédéric, chef cuisinier, mécontent et grognon, qui ne cesse de faire des aller-retour entre la cuisine et le service, et celle de Léonie, agent de service. Le chef se plaint du fait qu'il est en train de manquer une occasion de battre le record de l'année dernière. Il a une liste qui montre, jour après jour, le nombre de personnes servies au restaurant l'année précédente. Chaque jour, à la fin du service, il compare le chiffre du jour avec celui de l'année passée et annonce le résultat à toute l'équipe. Bien qu'il n'existe ni un encouragement financier ni aucune autre forme d'incitation à augmenter le nombre de clients du côté institutionnel, Frédéric se réjouit si le nombre des plats servis dépasse celui du même jour de l'année passée⁴. Quand c'est le cas, il l'annonce à haute voix : « on a fait plus que l'année dernière ». Les imprévus, pannes de matériel ou épuisement des stocks, le contrarient parce que ce sont autant d'obstacles qui l'empêchent de « faire un score ». Léonie s'attriste également de la situation mais elle reste calme. Cette femme de 55 ans travaille au Crous depuis qu'elle est arrivée de Guadeloupe en métropole à l'âge de 19 ans. Elle a toujours été agent de service sans aucune possibilité d'évolution professionnelle⁵. Elle me dit: « Ca m'embête de refuser les clients ». Si elle est mécontente, ce n'est pas parce que

l'équipe n'a pas atteint les objectifs chiffrés du jour, mais parce qu'elle ne peut plus servir « les jeunes », qu'il lui est impossible de bien « les nourrir », de procurer aux étudiants leur steak quotidien.

En effet, Léonie se soucie personnellement de ce que les étudiants mangent. Elle ne se contente pas des panneaux placés à l'entrée des deux restaurants expliquant comment garnir un plateau pour que la composition du menu respecte l'équilibre alimentaire. Quand un jeune ne demande que des frites en accompagnement de la viande, Léonie intervient discrètement par des remarques brèves mais claires. Au moment où elle sert, elle suggère sur un ton mi-interrogatif mi-affirmatif : « Un peu de légumes ». Enfin, en guise de dessert, elle propose systématiquement de prendre un fruit. De surcroît, elle n'hésite pas à bien garnir les assiettes quand les étudiants le lui demandent. Elle met en scène sa transgression des règles de grammaire, ce qui contribue à créer une complicité entre elle et les étudiants. Au moment où elle sert le plat, elle jette un coup d'œil derrière elle, vers la cuisine, pour voir si le chef la voit ou non. « [S'il me voit] Attention hein, le chef me tue ! ». Elle remplit les assiettes en fonction de ce qu'elle considère comme approprié aux besoins différenciés des sexes. Ainsi, elle met parfois plus de nourriture dans les assiettes des garçons que dans celles des filles, surtout lorsqu'il s'agit de viande.

L'exercice du *care* par les employées peut être comprise en partie par la différence générationnelle qui rapproche la relation de service de la relation aînées/cadets, voire mères/enfants. En effet, pour beaucoup d'employées du Crous, les étudiants sont des jeunes qui ont l'âge de leurs propres enfants. L'étude de l'Observatoire national de la vie étudiante [Grignon, 2003] montre que ce sont surtout les étudiants les plus jeunes qui fréquentent les RUs. Par exemple, Léonie compare la situation des étudiants qu'elle voit au restaurant universitaire à celle de ses deux filles qui poursuivent leurs études après le bac. Elle dit très bien savoir ce que signifie être étudiant parce ce qu'elle voit ce que vivent ses filles : « C'est pas facile d'être étudiant » me dit-elle. L'empathie vis-à-vis du public s'explique par une forme d'identification à leurs soucis quotidiens. Léonie me parle des trajets en RER que ses filles doivent faire chaque jour pour leurs études et de leur fatigue en fin de journée.

L'exemple d'Odette, une autre femme antillaise, montre que l'investissement subjectif du travail de service peut être gratifiant pour les employées. Avant de travailler au Crous, Odette était commerçante. Habitant

en métropole entre 17 et 21 ans, elle y a rencontré son mari pâtissier, puis est retournée avec lui en Guadeloupe où le couple a tenu une pâtisserie pendant dix ans. C'est après son divorce qu'Odette est revenue en région parisienne et y a cherché un emploi. A 48 ans, elle a été recrutée dans une cafétéria du Crous comme serveuse en 2000, et grimpant rapidement les échelons, est devenue responsable de cafétéria en 2005. À ce titre, elle supervise cinq autres employés au quotidien, s'occupe des stocks et passe les commandes au responsable de l'approvisionnement du site et fait « aussi de la vente quand on a besoin ». Elle trouve que « les étudiants ici sont adorables ». Au cours de notre entretien, elle ne met pas en avant le fait qu'elle occupe un poste à responsabilités, mais insiste sur le plaisir et parfois la joie que lui procure le contact avec les jeunes. Ainsi, Odette après avoir parlé de sa bonne relation avec les étudiants, a-t-elle du mal à cacher la satisfaction qu'elle tire de la reconnaissance du public :

C'est un truc qui me gêne souvent parce que je sais qu'on est une équipe et qu'on ne fait de cadeaux qu'à une personne, ça me gêne. Pendant l'année, on va m'apporter du chocolat, on va apporter des fleurs... Je ne veux pas dire que mon accueil il est mieux que personne, mais je... je ne sais pas, mais les jeunes ils adorent mon accueil et ils sont toujours venus à me remercier.

C'est souvent au prix d'un investissement personnel, et par conséquent en dépassant les limites marchandes de la relation, que ces employées tirent un bénéfice symbolique de leur travail au restaurant collectif⁶. Chez Odette, à la différence de Léonie la satisfaction d'être reconnue professionnellement, s'ajoute au plaisir d'être connue personnellement par les étudiants.

Dans les deux restaurants universitaires, le travail est défini par rapport au public étudiant. Cependant, si les cuisiniers recherchent une gratification symbolique auprès des étudiants, ils ne s'engagent pas pour autant dans la relation, alors que les employées, elles, considèrent qu'elles nourrissent un public qui en a besoin et s'investissent davantage dans l'aspect relationnel de l'activité. Les femmes occupent la place qui leur revient, conformément à une division matérielle et symbolique du travail entre les sexes. Ainsi, l'ensemble des employées du site se trouve au *front office* (soit dans le restaurant au service des plats, soit dans la cafétéria à la vente des marchandises) où elles assurent l'accueil du public, alors que presque tous les hommes travaillent dans la cuisine ou à la plonge. Si les femmes, en raison

de leurs contacts avec les étudiants, attribuent à leur activité une signification valorisante, en revanche, les hommes agents de service ou plongeurs ne s'engagent pas dans une forme d'investissement subjectif de leur travail, dont le bénéfice semble strictement limité au salaire qu'il leur procure⁷. Être une femme constitue dans cette situation une ressource particulière, permettant aux employées d'échapper en partie à leur identité subalterne et d'endosser un rôle plus valorisant inspiré du registre familial. La redéfinition symbolique du statut de l'agent de service, proche de la condition ouvrière (position statique debout, gestes répétitifs, manutention de charges) est ainsi mise à distance au profit de l'image du travail social. Il s'agit bien de la capacité des acteurs à donner sens à leurs propres yeux et aussi aux yeux des bénéficiaires, à un travail jugé comme peu intéressant [Cartier : 2000].

■ La nourriture comme cadeau

À la différence d'autres modes de restauration collective, au Crous, le contrôle managérial et institutionnel des salariés est assez faible [Monchatre : 2010]. Par conséquent, le personnel du restaurant universitaire détient un relatif contrôle sur l'objet de son travail qu'est la nourriture. « Bien manger » est considéré par beaucoup comme l'un des intérêts que le travail au Crous représente. En effet, les employés mangent et boivent d'une façon assez libre sur le lieu du travail en dehors des horaires de leur déjeuner, et cela malgré le fait qu'officiellement, ils n'ont droit qu'à un repas par jour. De surcroît, une pratique de « récupération » de la nourriture, principalement le fait des femmes, est mise en place sous le contrôle des chefs cuisiniers en fin de semaine, les vendredis. En effet, à la différence des hommes, les travailleuses ont la charge et la responsabilité du travail domestique, dont la préparation des repas quotidiens constitue une partie importante. Alors qu'elle est en train de remplir une barquette en plastique des haricots verts déjà cuisinés, une employée de service se tourne vers moi sans vraiment interrompre son activité, et me dit : « Ce soir je fais des pâtes à côté et c'est bon ! ». Les employées récupèrent, de temps à autre, des macédoines de légumes, de la purée de carottes, des pavés de poissons, etc. Les rares fois où les hommes emportent de la nourriture chez eux, ils prennent plutôt des desserts, des éclairs au chocolat ou des tartes.

En dehors de ces usages privés de la nourriture, il en existe un autre, à valeur à la fois matérielle et symbolique, qui est directement en rapport avec les relations de service. La nourriture est offerte sous forme de cadeau par le personnel du restaurant aux membres du personnel universitaire (surtout administratif et technique mais aussi à quelques enseignants-chercheurs) et aux étudiants. Ici le cadeau n'est pas une relation symétrique. Ce geste permet de dépasser l'anonymat du contact employés/clients et de différencier la relation sociale en créant des liens de familiarité avec certains clients. À l'instar des restaurants d'entreprise du secteur privé [Dondeyne : 2002], le restaurant universitaire apparaît comme un espace de sociabilité quotidienne. Selon le cours ordinaire du travail lors du déjeuner, les échanges entre ceux qui y travaillent et ceux et celles qui le fréquentent de manière régulière sont limités aux enchaînements d'une série d'actes accomplis conjointement par les agents du restaurant et les clients, à la fin de laquelle les usagers se retrouvent à une table pour se restaurer, après être passés devant la caisse. Pour ces derniers, il s'agit d'un circuit à suivre qui débute dès leur entrée dans la salle du restaurant avec la prise d'un plateau et des couverts placés dans des bacs. Ensuite, il faut passer devant un comptoir derrière lequel se tiennent les femmes de service, alignées les unes à côté des autres, pour servir les plats. Quand l'observateur concentre son attention sur ce qui se passe en dehors ou dans les marges de ce script ordinaire des échanges, il est manifeste que la mobilité spatiale des employés dans l'espace du restaurant est cruciale, car elle favorise ou restreint leur relation avec le public⁸.

La mobilité spatiale, parce qu'elle accroît la proximité avec le public en dehors du script des échanges ordinaires du restaurant, permet parfois des interactions inattendues entre les travailleurs et la clientèle. Parmi les employées, c'est Félicité, la plus ancienne d'entre elles, qui est responsable de l'approvisionnement du buffet à salades situé au milieu du carré formé par les trois comptoirs qui l'entourent. Félicité occupe un statut particulier parmi les agents de service et elle est en mesure de dire aux autres ce qu'ils doivent faire, alors même que son autorité ne repose pas sur la détention d'un titre particulier dans la hiérarchie des employés. En raison de son ancienneté au sein de l'établissement, aujourd'hui très proche de la retraite, elle occupe une position où elle jouit d'un certain respect de la part de ses collègues ainsi que de certains privilèges informels, comme celui de faire des petits cadeaux. Elle prépare un paquet composé

de la viande du jour servie au restaurant, accompagnée d'une sauce pimentée qu'elle a réalisée chez elle. Ce paquet emballé dans du papier d'aluminium, destiné à certaines secrétaires de l'université, antillaises pour la plupart, est prêt avant leur arrivée au restaurant. Au moment de leur passage au comptoir, Félicité, qui se trouve au buffet à salades, donc à la fois plus libre de ses mouvements et à proximité physique des clients, leur propose le cadeau. Faire cadeau de nourriture permet ainsi à cette employée de brouiller le registre d'échange marchand au sein duquel la nourriture est préparée et vendue, en le doublant d'un registre d'échanges familiaux⁹. Autrement dit, il s'agit d'injecter une dimension personnelle dans les transactions marchandes. Ce geste lui permet de dépasser la relation travailleur/usager et de créer des liens d'amitié avec certains clients. Ainsi, le restaurant apparaît-il comme un lieu où différents types de relations sociales sont mis en scène et où la nourriture, sous forme de cadeau, participe à cette sociabilité [Kaneff : 1998].

Le cadeau de Félicité ne met pas seulement en scène un lien familial, il inscrit la relation dans une appartenance culturelle commune, ici antillaise. La sauce pimentée qu'elle a préparée chez elle et apportée au restaurant est aussi consommée avec ses collègues à la pause du déjeuner, l'ensemble des employés du Crous se restaurant avant le début du service. Lors de ce repas, ils accommodent les plats du jour selon leurs goûts, leurs interdictions alimentaires ou leurs habitudes culinaires. Chaque jour, les travailleuses antillaises et africaines du restaurant s'asseyent ensemble autour de la même table. La sauce pimentée préparée à la maison et servie gratuitement à certains clients est partagée avec toute la tablée. La transversalité des relations ethniques est donc à la fois mobilisée pour créer un espace de sociabilité entre collègues, et, dans le cadeau de Félicité aux clients, pour aplanir la verticalité des relations de service [Cognet : 2001 ; Crenn et Kotobi : 2012].

Un deuxième type de cadeau, différent du précédent à plusieurs égards, est celui fait par les chefs qui peuvent en prendre l'initiative de façon visible. Ainsi, quand un chef cuisinier fait un cadeau à un client, il le fait presque toujours d'une manière ostentatoire qui contraste avec la discrétion des cadeaux des autres employés, en le faisant savoir à plusieurs personnes présentes dans le restaurant et en criant aux caissiers : « Ne l'encaisse pas ! C'est moi qui lui offre ». Alors que les agents subalternes du restaurant ne peuvent jamais décider d'exempter un client du prix d'un repas, il peut faire en sorte que le client se restaure

gratuitement. En effet, même si le présent se limite le plus souvent à une canette ou à un dessert, le chef s'autorise parfois à offrir le déjeuner entier à certains employés de l'université avec lesquels il entretient des relations amicales ou aux étudiants qui ont travaillé comme caissiers au RU. Dans cette configuration, offrir révèle l'étendue de sa marge de manœuvre dans le restaurant et renforce son capital symbolique ainsi que son statut supérieur à travers la mise en scène de son autonomie à l'égard du cadre institutionnel dont il dépend. Il peut ainsi affirmer son rôle de maître des lieux aux yeux des clients, mais aussi à ceux du reste du personnel. Offrir apparaît ici plus clairement comme l'expression d'un petit pouvoir au travail et se rapproche de la perruque.

Faire ces cadeaux à certains clients crée des liens sociaux. Pouvoir donner sans que rien ne soit exigé

de manière formelle en contrepartie inscrit les interactions du travail dans un registre plutôt familial que professionnel. Ici encore, les femmes et les hommes n'ont pas les mêmes manières d'offrir. Logique de genre et logique de la hiérarchie professionnelle se combinent : ainsi les cuisiniers donnent-ils ostensiblement, alors que les employées de service ne peuvent offrir qu'en cachette.

Dans le cadre contraignant de la restauration universitaire, chargée d'une mission sociale, les employés, de façon différente selon qu'ils sont hommes ou femmes, trouvent cependant l'occasion de conférer une valeur symbolique à un travail généralement peu considéré. En l'absence d'un management strict, ils jouissent d'une certaine autonomie qui apparaît comme une condition essentielle de la subjectivation de leur travail dont la nourriture est le médium. ■

I Notes

1. Il s'agit d'un service public payant. Ainsi, bien que le prix de la prestation soit subventionné par l'État, les étudiants payent 3,10 euros (tarif 2012-2013) pour un repas composé d'une entrée, d'un plat chaud et d'un dessert. Ce tarif est appelé le « prix social ».

2. Le Crous est un établissement public géré par la loi du 16 avril 1955, ayant le statut juridique doté d'une personne civile et financière. L'établissement est placé sous la tutelle du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Il a pour mission d'assurer les services et les prestations propres à améliorer les conditions de vie et de travail des étudiants à travers quatre axes principaux : l'hébergement, la restauration, l'aide directe aux étudiants en difficulté et leur accompagnement et, enfin, la contribution à la vie en collectivité et à l'épanouissement personnel. En ce qui concerne les prestations de restauration, le Crous de Paris gère 14 restaurants et 23 cafétérias dans l'académie de Paris organisés en unités de gestion.

3. Dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, « faire des extras » ou « travailler en extra »

signifie effectuer un travail intérimaire, chez des patrons qui les connaissent ou par l'intermédiaire d'agences. Les travailleurs de Crous effectuent ainsi des heures de travail supplémentaires dans le privé, en soirée ou en week-end.

4. Les raisons de cette attitude sont à chercher du côté de la fierté qu'ils mettent dans le fait de « travailler dur » ainsi que du goût pour le jeu et le défi de ces hommes des classes populaires. En effet, à la fin de leur journée de travail, les chefs de deux restaurants s'entretiennent du nombre de plats servis. S'il est important, les chefs s'exclament « on [notre équipe] a fait fort aujourd'hui ! ». Dans le cas inverse, les équipes se chamaillent.

5. Les possibilités de promotion pour les agentes de service sont presque absentes et par conséquent la grande majorité d'entre elles restent agentes durant toute leur carrière. La raison est à rechercher dans le genre des métiers du Crous. Ainsi, tous les métiers situés en haut de l'échelle 3, sont des métiers dits masculins, comme l'approvisionnement ou la cuisine. Sur le site de l'enquête, la seule femme qui est à l'échelle 5, est la responsable de cafétéria.

6. La relation de service est ici personnalisée. Odette n'hésite pas prendre l'initiative d'appeler par téléphone un étudiant qui a

oublié son portefeuille à la cafétéria. De plus, alors qu'au départ elle veut simplement avertir l'étudiant et l'inviter à passer récupérer le portefeuille, elle lui donne un rendez-vous à la Gare du Nord parce que ce dernier ne peut pas venir au campus.

7. Il existe une modalité de subjectivation du travail chez les hommes : la sexualisation des relations avec les clientes à travers une mise en scène de la masculinité désirante. Plusieurs hommes de statuts différents (caissiers, agent de service, plongeur, aide-cuisinier) interagissent avec les étudiantes par la drague voire le harcèlement. Mais cette question ne sera pas traitée ici.

8. Au restaurant universitaire, la mobilité est un petit privilège qui s'acquiert avec l'ancienneté. Ainsi, parmi les plongeurs, c'est toujours celui qui est le plus ancien qui est chargé d'alimenter les bacs de couverts, de plateaux et de verres. Cette activité implique de faire des va-et-vient entre la plonge et l'endroit où ces bacs se trouvent, permettant à l'agent de traverser la salle pendant les heures du déjeuner.

9. Il est intéressant de noter que Félicité offre d'un même geste quelque chose qui lui appartient et quelque chose qui est propriété de l'État.

I Références bibliographiques

CARTIER Marie, 2000, « Le calendrier du facteur. Les significations sociales d'un échange anodin », *Genèses*, 41 : 63-84.

CLOT Yves, 1998, *Le Travail sans l'homme? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, Paris, La Découverte.

COGNET Marguerite, 2001, « Quand l'ethnicité colore les relations du personnel soignant », *Hommes & Migrations*, Septembre-Octobre, 1 233 : 101-107.

CRENN Chantal et Laurence KOTOBİ (dir.), 2012, *Du point de vue de l'ethnicité : pratiques françaises*, Paris, Armand Colin.

DONDEYNE Christèle, 2002, « Professionnaliser le client : le travail du marché dans une entreprise de restauration collective », *Sociologie du travail*, 44 : 21-36.

GRIGNON Claude, 2003, « Alimentation et santé. 1^{ère} partie : Les repas », *l'OVE Infos : La lettre de l'OVE*, 6 - mai.

KANEFF Deema, 1998, « Un jour au marché : les modes d'échange dans la Bulgarie rurale », *Ethnologie française*, xxviii, 4, Les cadeaux : à quel prix ? : 532-539.

MÉRIOT Sylvie-Anne, 2000, *Le Cuisinier nostalgique : entre restaurant et cantine*. Paris, CNRS éditions.

MOLINIER Pascale, 2010, « Au-delà de la féminité et du maternel, le travail du care », *Champ psy*, 2, 58 : 161-174.

MONCHATRE Sylvie, 2010, *Êtes-vous qualifié pour servir ?* Paris, La Dispute.

WEBER Hélène, 2005, *Du ketchup dans les veines. Pourquoi les employés adhèrent-ils à l'organisation chez McDonald's ?* Toulouse, Édition Érès.

I ABSTRACT

University Restaurant and Daily Nourishing Care

I focus on food as an object of transaction between workers in a university restaurant and their customers. The symbolic value of food allows the workers to transcend their subaltern position in the workplace. Moreover, offering food as a present, they transform mercantile relations into personal and affective ones. This article relies on a fieldwork carried by the author in two different university restaurants on the same campus in the Paris area.

Keywords : Gender. Food. Service. Customer. University restaurant.

I ZUSAMMENFASSUNG

Die Mensa, der kleiner Ernährer

Der Artikel stützt sich auf die Beobachtungen der Autorin, die Kassiererin in zwei Pariser Mensen arbeitet. Er beschäftigt sich mit der Frage, inwiefern das Mensaessen, verstanden als „soziale Dienstleistung“, den Mensaangestellten aufwertet und hilft sein berufliches Ansehen gegenüber Angestellten in klassischen Restaurants zu verbessern.

Stichwörter: Art. Nahrung. Angebot. Kunde. Mensa.