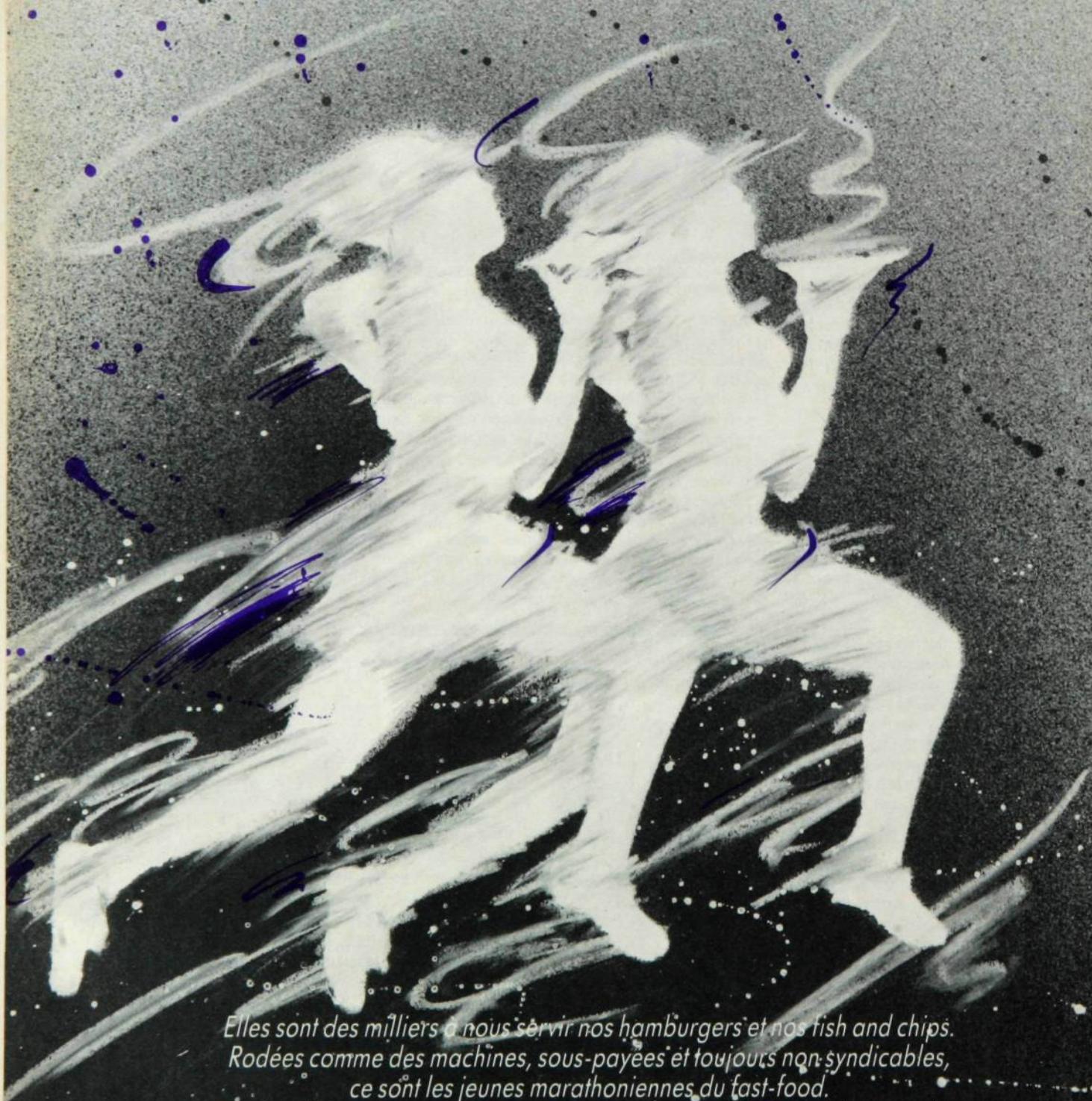


ACTUALITÉ

Les marathoniennes du fast food



*Elles sont des milliers à nous servir nos hamburgers et nos fish and chips.
Rodées comme des machines, sous-payées et toujours non-syndicables,
ce sont les jeunes marathoniennes du fast-food.
Pour les interroger, Louise Larose a couru quelques McDonalds montréalais.*

par Louise Larose

Midi dans un fast-food de la rue Sainte-Catherine. Une odeur de friture permanente flotte dans l'atmosphère. Les files de clients s'allongent... Les caissières dansent un ballet frénétique, s'agitent avec des gestes syncopés, engagées dans un combat à finir avec les Big Mac, McCroquettes, Whopper et autres délices du prêt-à-manger.

Mais qu'est-ce qui fait courir ces travailleuses en tout sens ? À croire que Ray Kroc lui-même¹, le père spirituel du hamburger de masse, l'Ayatollah du fast-food, les poursuit d'un index vengeur... Certainement pas le salaire. Encore moins la sécurité d'emploi. Plutôt la nécessité plus prosaïque de se trouver une première job, de payer l'appartement, la bouffe, les études, etc. Non syndiquées, payées en majorité au salaire minimum, soit 4 \$ de l'heure (3,54 \$ si elles ont moins de 18 ans), jeunes travailleuses ou étudiantes, à temps plein ou partiel, elles constituent un des rouages essentiels de l'industrie de la restauration rapide et un réservoir quasi inépuisable de «cheap labor». Une main-d'oeuvre jeune, très jeune, souvent âgée de moins de 18 ans mais déjà «vieille» à 22, 23 ans, à qui l'on enseigne le sourire et surtout la rapidité.

Francine, une «vieille» de 23 ans avec quatre ans de service, chef d'équipe dans un McDonald, explique : «La vitesse c'est le plus important ; si t'es pas vite, après un certain temps, t'es dehors. Moi, ça me prend en moyenne une minute pour servir un client... À l'heure de pointe, je sers en quinze minutes 18 à 20 clients, en trente minutes, 35. Au bout d'un certain temps, tu t'aperçois que tu fonctionnes à un rythme accéléré même en dehors du travail ; lorsque je rentre à la maison, c'est plus fort que moi, je fais tout vite, la vaisselle, le lavage, etc. On peut dire que je vis à l'heure du fast-food.» Andrée, employée chez Harvey's, souligne la même chose : «On nous parle d'abord d'efficacité, de rapidité et on nous demande d'être souriantes avec la clientèle.» Même refrain chez Josée et Nancy, de chez Burger King : «Ici les patrons misent sur la vitesse avant tout. Plus les gens sont servis vite, plus on passe de clients et plus il y a de profit au bout.» Dans cet univers où tout est prévu à l'avance, il n'y a pas de place pour l'improvisation et l'amateurisme. Le fast-food ce n'est surtout pas le «snack» du coin, c'est une machine bien huilée... Chez McDonald par exemple, solidement encadrées (par un personnel composé d'une entraîneuse, d'un chef d'équipe, d'un «swing», d'un assistant gérant, d'un gérant) et entraînées, les candidates n'ont qu'à bien se tenir.

Si la Florentine de Gabrielle Roy (*Bonheur d'occasion*) vivait maintenant, ce n'est pas l'art de faire un sundae qu'elle apprendrait mais bien les six étapes du rite de passage de l'apprentie caissière McDonald. En effet, dans cette chaîne où l'on pousse très loin les stratégies d'efficacité, l'initiation commence par un vidéo où les tâches

sont expliquées, décortiquées de A à Z. À savoir : accueillir le client, prendre la commande, assembler la commande, présenter la commande, encaisser l'argent et inviter le client à revenir. L'apprentissage de ces étapes reste l'affaire des filles. La division du travail demeure encore, dans la majorité des cas, très rigide : les filles en avant aux caisses, les gars en arrière à la friture. Peu ou pas de rotation des tâches : «On ne nous laisse pas véritablement le choix. Je ne sais pas pourquoi... Dans la plupart des fast-food les filles se retrouvent automatiquement derrière le comptoir. C'est comme ça. Moi, j'aimerais bien travailler en arrière ; ce n'est pas que j'aime tellement la friture, mais ça ferait changement. Ça changerait le mal de place», soutient Sylvie, une débutante dans le métier.

Même si elles franchissent avec succès le cap de l'initiation, les caissières peuvent être réévaluées à leur insu à n'importe quel moment grâce à une sorte de pointage sur 100 basé sur les six points du vidéo. Si, pour une raison ou pour une autre, la productivité d'une employée baisse, elle a un mois pour s'améliorer sinon c'est la mise à pied. Comme ces évaluations sont individuelles, une employée ne connaît pas nécessairement le score de sa compagne de travail. Cette pratique a pour conséquence directe d'isoler les travailleuses, virtuellement toutes en compétition les unes avec les autres ; c'est l'illustration parfaite du vieil adage *Diviser pour régner*. Et cette rivalité se reproduit pour le poste mieux rémunéré de chef caissière.

Le nombre d'heures hebdomadaires de travail varie fréquemment. Par exemple, dans beaucoup de restaurants, s'il n'y a plus de clients après trois heures de travail, on renvoie du personnel : c'est parfaitement légal... Parfois, une journée entière «saute». Ce qui signifie pour l'employée moins de sous au bout du compte et l'impossibilité de prévoir avec exactitude son salaire de la semaine.

Généralement, le coût de l'uniforme est défrayé par l'employeur et les pauses café sont respectées. À quelques exceptions près... Renée travaille depuis quatre mois de 9 h 30 à 15 h dans un restaurant très achalandé (avec caméra vidéo pour la surveillance des employé-e-s), sans pause café ni période de repos. Elle en a discuté à maintes reprises avec son patron, sans succès. La Loi sur les normes du travail prévoit trente minutes de repos après cinq heures de travail (article 58)... De plus, toutes les employées de cet établissement doivent payer elles-mêmes leur uniforme et un montant est retiré chaque semaine de leur salaire. Pourtant, la loi stipule que «l'employeur ne peut rien déduire du salaire minimum pour l'achat, l'usage et l'entretien d'un uniforme, si celui-ci est obligatoire» (article 49). Or, depuis plus de quatre mois, Renée paye toujours le même uniforme ! Elle se cherche maintenant un nouveau travail...

C'est là une des forces de l'industrie de la restauration rapide : une main-d'oeuvre

inexpérimentée, sujette aux congédiements arbitraires, peu informée de ses droits et qui «bouge» beaucoup. En général, on reste sept, huit mois au même endroit, parfois moins ; cette mobilité du personnel est loin de favoriser de meilleures conditions de travail.

Hélène Lachance, de l'Association des gens à pourboire (AGAP), a travaillé douze ans dans le domaine de la restauration, dont deux jours chez McDonald : «Les employées ont peu ou pas d'expérience du monde du travail. Elles ne connaissent pas leurs droits... et moins t'es informée, mieux c'est pour les patrons. Tu vas vite, tu vas très vite, tu ne peux pratiquement pas parler aux clients. De plus, il existe une compétition entre les filles pour la vitesse : il faut que tu sois un «modèle», comme l'employée du vidéo, toujours prête. À la longue, ça devient très routinier... Même à l'intérieur d'un petit établissement, les filles sont divisées ; comme ça elles ne peuvent pas se regrouper, elles n'ont pas de force.»

De là les nombreux abus. Certaines chaînes de fast-food, spécialisées dans la vente de beignes (*Dunkin' Donuts*, pour ne pas la nommer !), ne sont pas considérées comme telles, à cause du service au comptoir où le pourboire est permis. Or, dès le moment où l'employée reçoit un pourboire, si minime soit-il, ce n'est plus de la restauration rapide : le personnel est alors considéré comme *salaire à pourboire* et par le fait même payé au taux horaire de 3,28 \$ pour les 18 ans et plus (2,95 \$ pour les moins de 18 ans). Une véritable aubaine pour les patrons... Enfin, en maints endroits, la journée ou la semaine d'entraînement n'est tout simplement pas rémunérée.

À l'heure actuelle, une employée lésée n'a malheureusement pas beaucoup d'alternatives. Elle peut cependant déposer une plainte à la Commission des normes du travail, avec preuves à l'appui (chèques de paye, témoins, dates, etc.). Ainsi, elle risque de récupérer au moins les sommes dont elle a été privée. Mais il vaut mieux pour elle entreprendre cette démarche une fois qu'elle aura quitté cet emploi pour un autre, puisque, selon Hélène Lachance, «les femmes qui déposent leurs plaintes au moment où elles sont au service de l'employeur, perdent leurs jobs à 99 %.»

L'accréditation multipatronale, soit la possibilité pour les travailleuses-eurs de plusieurs établissements de négocier ensemble une convention collective, serait la solution... de l'avenir. En attendant, les jeunes travailleuses de la restauration rapide demeurent une proie facile pour le premier «fast-foodeur» venu².

Louise Larose est journaliste à la pige.

1/ Fondateur de la chaîne *McDonald*.
2/ Cette petite enquête a été effectuée chez *McDonald* coin Masson-Iberville, *McDonald* Sainte-Catherine est, *Harvey's* coin Sainte-Catherine, Saint-Laurent.