

Anne Dupont

Chez Marceau



L'amour est difficile. S'aimer, d'être humain à être humain : voilà peut-être la tâche la plus difficile qui nous soit imposée, l'extrême, la suprême épreuve et preuve, le travail en vue duquel tout autre travail n'est que préparation.

Rainer Maria RILKE

Première partie

Chapitre 1

- Bonjour ! Vous avez choisi ?
- Bonjour Mad'moiselle ! Un café et un croissant pour moi.
- Et pour vous ?
- La même chose s'il vous plaît !
- Deux cafés, deux croissants ! Je vous apporte ça de suite.

Je m'appelle Juliette Ménard. Un mètre soixante six pour cinquante et un kilos, brune, cheveux raides comme la pluie, yeux noisette, vingt-six ans au compteur, pas d'enfants, ni mari et même pas d'amant, un bac S mention Bien en poche (s'il vous plaît !) et rien de plus. Ma vie, c'est *Chez Marceau* où je suis serveuse à temps complet. *A temps complet*, ça veut dire trente cinq heures payées pour environ quarante cinq effectuées, mais ça ne me gêne pas. Bizarrement ? Non. Disons que j'y trouve mon compte. Mon rôle consiste à faire en sorte que les clients puissent papoter tranquillement

sans avoir la bouche sèche au bout de trois minutes et, plus officiellement, de les aider à passer un bon moment, pour qu'ils aient envie de revenir. On appelle ça 'fidéliser la clientèle' et ça demande de respecter certaines règles :

Règle n°1 : *Le sourire.*

Afficher le plus beau, le plus gracieux, le plus aimable, même si on a parfois l'impression d'être aussi ridicule qu'une Miss France.

Règle n°2 : *L'efficacité.*

Prendre les commandes et revenir le plus vite possible avec le plateau dans les mains. Objectif : éviter que les clients ne se demandent si vous ne les avez pas oubliés.

Règle n°3 : *La neutralité.*

Ne jamais se faire remarquer, ni par l'attitude, ni par la tenue vestimentaire. D'ailleurs, un pantalon noir et un tee-shirt blanc sont là pour vous rappeler que vous n'êtes pas une gravure de mode et que vous devez passer la plus inaperçue possible.

Règle n°4 : *L'hygiène.*

Ayez toujours les mains et les vêtements propres. Une tâche de fond de teint sur le col ou de la terre sur les chaussures inquiéterait les clients quant à votre aptitude à leur servir quelque chose de sain. Il paraît

même que dans certains établissements de luxe, on nettoie le dessous des semelles avant le service. Des fois que quelqu'un n'ait rien de mieux à faire que de se demander dans quoi vous avez pu marcher.

Règle n°5 : *Pas d'états d'âme.*

Vous n'êtes pas un être humain mais une serveuse : un genre de robot élégant et souvent plutôt joli (c'est flatteur pour moi) qui se doit d'être constamment joviale et respectueux. Règle à ne pas oublier quand un client vous prend pour une poupée gonflable ou vous traite de tous les noms juste parce que vous avez osé émettre l'hypothèse qu'il a *peut-être* assez bu comme ça et qu'il serait *peut-être* plus prudent d'opter pour une boisson sans alcool, surtout s'il a l'intention de rentrer chez lui en voiture.

Règle n°6 : *Les petites phrases toutes faites.*

Évitez de trop montrer votre personnalité en inventant des formules un peu trop personnelles au goût du patron. Préférez les phrases toutes faites du genre « Bonjour, qu'est-ce que je vous sers ? » ou « Avez-vous choisi ? » et n'oubliez surtout pas de demander aux clients si « ça s'est bien passé ? » et de leur souhaiter une bonne journée en espérant qu'ils reviendront bientôt.

Ce sont les règles principales, dont la plupart est valable pour tous les boulots sympas du genre vendeur en magasin, télé-conseiller ou caissier. Après,

on s'adapte. En fonction de l'établissement, du patron, des clients...

En ce qui me concerne, j'ai la chance d'avoir un boss plutôt cool qui ne cherche pas à me mettre la pression et n'a jamais retiré de mon salaire les quelques verres cassés. Il s'appelle David. La cinquantaine, marié, deux enfants d'une vingtaine d'années d'après mes sources, et on dirait qu'il a été barman toute sa vie. Un amoureux du café qui se rend tous les ans chez son fournisseur pour renifler et goûter toutes sortes de cafés avant de se décider. Un as du mélange aussi : il vous fait un cocktail monstrueusement bon comme ma grand-mère vous tricoterait un pull en jacquard. Je crois que c'est pour ça que je l'apprécie. Parce qu'il aime son boulot. Et parce qu'il aime les gens par dessus tout. Quand on a la chance de travailler avec un homme comme lui, non seulement on ne se plaint pas, mais en plus on en ressort grandi chaque soir : ce mec-là connaît la nature humaine sur le bout des doigts – ou presque – et vous parle de Nietzsche comme je pourrais vous raconter le dernier épisode de Docteur House. Un vrai cultivé quoi. Mais pas un intellectuel de grand école qui vous fait sentir que vous n'êtes rien d'autre qu'une simple ignare. Pour lui, la chose la plus importante dans la vie, c'est d'apprendre. Apprendre constamment, autant qu'on en a l'occasion, apprendre encore et toujours, même à cinquante balais, juste pour le plaisir de s'améliorer. Sa phrase favorite :

– Ma p'tite fille, sache qu'on n'en sait jamais

trop ! Et que ceux qui en parlent le plus sont bien souvent ceux qui en savent le moins !

Pour lui, les six règles décrites plus haut sont quasiment de la foutaise, ou plutôt inutiles : l'attitude face aux clients doit être naturelle, comme une évidence. Quand je me suis présentée à lui pour postuler pour ce job de serveuse, il s'est contenté de me poser trois questions :

- Vous savez sourire ?
- Oui Monsieur.
- Vous êtes capable d'encaisser les insultes ?
- Ce que les gens pensent de moi m'importe peu,

Monsieur.

- Qu'est-ce que vous faites si un gars exige de vous autre chose qu'un café ?

- Je lui réponds qu'un peu plus loin, vers le centre ville, il trouvera des femmes dont le métier est de répondre à ce genre de demande, Monsieur.

Ça lui avait suffi.

- Tu viens demain matin à sept heures, on ouvre à huit. Je te donnerai tes vêtements de travail et t'expliquerai deux trois choses.

- Avec plaisir, Monsieur.

- Écoute, à partir de maintenant tu me tutoies et tu m'appelles David, okay ? C'est plus simple pour tout le monde.

- D'accord David. Vous... tu peux compter sur moi je serai là demain.

– A l’heure et avec des chaussures cirées et les cheveux attachés. Les clients n’aiment pas trop en trouver dans leur café...

ça commençait mal, j’ai les cheveux courts... mais bon, quelques barrettes par ci par là et ce serait impeccable !

Le lendemain, j’étais au taquet. La boule au ventre forcément au début, surtout au moment de prendre le plateau. David m’avait montré comment le tenir en me précisant de faire attention à ce que les clients ne le touchent pas.

– C’est toi qui les sers, pas eux. S’ils font, ne serait-ce qu’effleurer ton plateau, y a tout qui dégringole, et avec un peu de chance, tu peux être sûre que ça va atterrir sur leurs genoux.

*
* *

Les premiers jours, j’ai eu du mal à le tutoyer. J’avais trop de respect pour lui, pour son charisme. Et puis sans doute aussi parce que du respect, il en avait pour moi. A aucun moment il ne m’a prise de haut, et quand un client devenait un peu trop familier à mon égard, David le remettait aussitôt à sa place :

– Hé ! Vous laissez la petite faire son boulot ou vous allez voir ailleurs, compris ? Vous êtes pas chez Mc Do ici, vous êtes chez moi. Et chez moi, on respecte les employés.

Il avait toujours un œil sur moi mais pas pour me surveiller. Pour me protéger. Malgré tous les types ivres morts que j'ai pu croiser, je n'ai jamais eu peur, et ça, c'est plutôt chouette. Pourtant, le premier jour, il m'avait tout de suite mise dans le bain : en me montrant comment utiliser la caisse, il m'avait précisé « Une chose importante : si un jour on se fait braquer, tu joues pas les caïds tu files la caisse ! C'est que de l'argent ! Ce serait con de perdre ta vie pour ça. ». Bien bien bien... ça te met à l'aise tout de suite ce genre de remarque. Je lui ai demandé si par hasard, il n'y aurait pas un bouton secret planqué sous le comptoir, pour prévenir les flics pendant que le voleur remplissait son sac mais il a poussé un soupir exaspéré et m'a répondu :

– Tu regardes trop la télé toi...

A huit heures pétantes, lever de rideau. Quelques minutes après, à mon grand étonnement, le carillon de la porte d'entrée a retenti. David a lancé un « Bonjour » accueillant puis s'est adressé à moi discrètement :

– Ce sont nos deux Belges. L'idéal pour faire tes gammes. Des gens adorables. Je te laisse faire. Et respire un bon coup t'as l'air complètement coincée !

Alors j'ai sauté le pas, comme on dit, sous le regard bienveillant du patron. J'ai attendu que le couple soit installé puis je me suis approchée d'eux en essayant de prendre un air assuré.

– Bonjour Madame, Bonjour Monsieur ! Qu'est-ce que je peux vous proposer de si bonne heure ?

– Bonjour jeune fille ! Vous êtes nouvelle n'est-ce pas ?

– Tout à fait Monsieur, c'est mon premier jour...
(pour l'assurance, c'était raté !)

– Est-ce que vous voudriez bien nous apporter deux allongés et deux pains au chocolat bien français s'il vous plaît ?

– Mais avec grand plaisir Monsieur ! Je vous prépare ça et reviens de suite.

En retournant au bar, j'ai croisé l'œil amusé de David qui avait sans doute deviné mon étonnement quant à l'absence d'accent de ces deux-là.

– Bien tu vois, le métier m'a l'air de rentrer tout seul, m'a-t-il dit.

– Moi qui me préparais à retenir mon fou rire en entendant leur accent... Tu es sûr qu'ils sont belges ?, ai-je chuchoté comme si je prenais part à un complot.

– Pour sûr ! Mais belges de souche seulement...
Le bonhomme s'est vanté un jour d'appartenir à la famille du roi. Un cousin qu'il disait ! Sauf qu'un jour, sa femme a vendu la mèche et nous a avoué que c'était un cousin très très très éloigné et qu'il ne l'avait jamais rencontré ! Depuis, on le charrie avec ça.

– Ah oui ? Je ne savais pas qu'on pouvait se moquer des clients...

– Hé, t'es pas à Çarrefour ici ! C'est un café familial ! On connaît tout le monde et tout le monde nous connaît, alors oui, on se charrie, ça participe à la bonne ambiance.

– Ils m’ont demandé un allongé... je leur mets deux cafés dans une grande tasse, c’est ça ?

– Aaaaah non ma p’tite dame ! Ça c’est un double ! Pour l’allongé tu prends la même dose de café que pour un expresso et tu rajoutes de l’eau.

– Ah. Ok.

– Vas-y, j’té laisse faire.

Bon d’accord, première erreur, mais seulement théorique. Sur le plan pratique je me débrouille mieux et là c’était l’occasion de faire mes preuves, parce que visiblement, il n’avait pas l’intention de m’expliquer le fonctionnement de la machine. Pendant quelques secondes, j’ai observé l’appareil sous tous les angles. Je sentais le regard amusé de David derrière moi. *Tu vas voir mon p’tit père, c’est mal me connaître que de croire que je ne m’en sortirai pas. J’ai peut-être eu l’air cruche avec mon allongé double, mais là je vais t’épater.* Et hop. En deux temps trois mouvements j’avais pigé le truc. Une dose de café, de l’eau, encore de l’eau et voici la tasse pleine.

– Euh... ça fait un peu pipi de chat non ?

Il a éclaté de rire. J’étais dépitée.

– Hé, M’sieur le Roi ! La p’tite dit qu’c’est du pipi d’chat !

Le monsieur l’a suivi dans son fou rire. Il est devenu tout rouge, j’ai cru qu’il allait exploser.

– Vous avez raison, jeune fille ! Il est un peu pâlichon votre jus... mais il en sera d’autant plus doux. Et puis vous savez, votre patron a le nez pour

choisir les meilleurs grains, alors même avec un peu trop d'eau...

– Eh oui, miss. Celui-là, c'est le Moka Djimmah, un arabica éthiopien. Tiens, sens moi ça. Qu'est-ce que ça t'évoque ?

– Ça sent... je sais pas... je trouve ça un peu sauvage, un peu exotique...

– C'est ça. Et tu sais pourquoi ?

– Parce qu'il vient d'Éthiopie ?

– Oui mais pas seulement. Ce café là, il est traité par la méthode sèche.

– Euh... voui ?

– Arf. Je t'explique : d'abord, ils cueillent les cerises à la main et...

– Les cerises ?

– Les cerises, oui. Les cerises de café. Les fruits des caféiers... pas des cerisiers.

– Ah... pardon (ignorance quand tu nous tiens...).

– Donc ils cueillent les cerises à la main et, comme elles sont pleines d'eau, il faut les sécher. Alors, au lever du soleil, ils les étalent sur ce qu'on appelle des *Terreiros* : ce sont des grandes terrasses inclinées pour permettre à l'eau de s'écouler. Pendant quelques jours, on laisse les cerises sécher comme ça, en les remuant et les brassant régulièrement avec un râteau. A la fin, il suffit de voir l'homogénéité de la teinte de fruits pour se rendre compte des vertus du café. Ça ne trompe jamais...

Quand il parle de ces choses qui lui tiennent à cœur, David prend une voix toute douce, presque murmurée. Cette intonation si particulière que j'adore. Comme s'il me racontait un conte de fée. Ce n'est pas *Alice au pays des merveilles* mais *Juliette au pays du café*. D'ailleurs, souvent, quand il reçoit une livraison, il me demande d'interrompre un moment ce que je suis en train de faire pour venir sentir et parfois goûter le café avec lui. C'est son rituel. Un instant sacré qu'il savoure en prenant tout son temps. Ça aussi c'est chouette...

– Et après on obtient les grains de café ?

– Après décortication et lavage oui.

– Ah. D'accord. Je me coucherai moins bête ce soir, ai-je conclu avec un sourire confus.

Une demi-heure plus tard, un drôle de grand bonhomme a fait sonner le carillon pour la seconde fois. Il n'a pas dit *Bonjour* et s'est directement dirigé vers le fond de la salle.

– Lui, c'est l'Inconnu, m'a glissé David, Personne ne sait qui il est ni d'où il vient, mais il est toujours là à la même heure. Il prend un double café et un verre d'eau. Souviens-t-en parce qu'il a horreur de demander.

– La politesse aussi il en a horreur apparemment.

– Eh... chut... on n'est pas là pour critiquer les clients. Et puis il a l'air d'un brave homme, c'est pas le genre de type qui te prendra de haut. Il ne te regardera pas de toute façon, mais je ne crois pas que

ce soit du mépris de sa part. Il est dans sa bulle, c'est tout. Regarde-le, il a une tête de torturé intellectuel.

– C'est quoi un torturé intellectuel ?

– Un gars qui se pose trop de questions. Son visage, c'est une grimace. Il s'auto-harcèle.

– Ah oui ? Et je vais quand même prendre sa commande à l'Inconnu ?

– Non. Quand il arrive, tu prépares et tu vas le servir. Pas la peine d'essayer d'être aimable, il ne s'apercevra même pas de ta présence. Regarde : il a déjà sorti son calepin. Il va se plonger dedans et écrire pendant une heure ou deux, parfois trois. Après, il laissera la monnaie sur la table et s'en ira.

Moi, il me touchait cet Inconnu. Il devait avoir la cinquantaine, les cheveux gris ébouriffés, la barbe de trois jours, un pantalon en toile bleu-gris et une chemise blanche apparemment pas lavée avec Ariel. Quand il est entré dans le café, une vieille odeur de tabac froid l'a poursuivi. Il avait la tête rentrée dans les épaules comme s'il portait sa maison. Il m'intriguait. J'avais envie de savoir qui il était et ce qu'il écrivait là, dans son petit carnet à la couverture en cuir marron.

C'est peut-être un grand écrivain. Qui sait ?

Quoiqu'il en soit, j'ai fait comme David me l'a dit. Au moins, je n'ai pas eu à faire d'effort pour sourire ou éviter de bafouiller. Ce genre de client, ça te déstresse une débutante effrayée ! J'ai déposé sa tasse

et son verre d'eau sur un coin de la table et puis je suis retournée au bar, toute contente de moi, comme un gamin fier d'avoir réussi à donner ses sous à la boulangère.

Les Belges dégustaient leur petit déjeuner en jacassant comme des ados. Ils se taquinaient l'un et l'autre et se donnaient des coups de pieds sous la table. Madame racontait la dernière de leur petite fille :

– Tu sais pas ce qu'elle a sorti à sa maîtresse, la p'tite ?

– Non mais je sais que tu vas me le dire.

– Elle lui a dit *Maîtresse, est-ce que je pourrais aller uriner s'il vous plaît ?*

– *URINER ?!*

– *Uriner* qu'elle lui a dit ! Tu penses bien qu'elle était un peu sonnée la dame Sylvie ! *On se demande d'où elle sort un vocabulaire pareil* qu'elle a dit !

– C'qui est certain, c'est qu'ça vient pas d'nous, Mamie !

– Ah ça non ! C'est p't-être son avocat de père, a-t-elle ajouté avec son air polisson.

– Qu'est-ce que t'as contre son avocat de père ? Qu'est-ce qu'il t'a fait ?

– Bien c'est un avocat, Papy. Et les avocats, ça parle *bien*.

– Bien tant mieux pour la p'tite ! En voilà une qu'on n'aura pas de mal à comprendre, nous les vieux !

Et ils riaient. Et ils riaient. Et je voyais l'Inconnu

s'impatiser de plus en plus. Tout en essayant d'écrire, il leur jetait régulièrement des coups d'œil agacés en soupirant, puis parfois prenait sa tête dans ses mains et se balançait légèrement d'avant en arrière comme j'ai vu des autistes le faire. Ses sourcils étaient de plus en plus froncés et il fermait les yeux de temps à autre, pour se calmer certainement. Étrangement, même si les Belges me faisaient rire, l'énervement apparent de l'écrivain me gagnait aussi. J'étais frustrée pour lui. Peut-être parce que je sais ce que c'est que de vouloir écrire et de ne pas pouvoir le faire. Lorsque la petite voix dans la tête, cette petite voix qui vous dicte les mots, est brouillée, rendue presque inaudible à cause du bruit autour. Ça fait à peu près le même effet que de hurler le prénom de quelqu'un dans une salle pleine de monde où, malgré tous vos efforts, la personne ne vous entend pas. Je connais cette sensation-là... l'oppression, l'inquiétude de perdre ses idées, l'envie de remettre l'écriture à plus tard *oui mais non c'est là tout de suite et maintenant que j'en ai besoin*, se dire qu'on n'a pas le droit d'empêcher les gens de faire du bruit – surtout dans un café – et crever d'envie de les supplier *Taisez-vous... Taisez-vous s'il vous plaît...*

Alors j'ai donné un coup de coude à David pour qu'il regarde l'Inconnu, en espérant qu'il demande aux Belges de se calmer, mais il n'en a rien fait.

– On n'est pas à l'école ici... a-t-il dit.

Puis en voyant ma mine déconfite, il a ajouté :

– S'il veut être tranquille, il s'en ira. Mais il ne l'a