

Fast-food : bienvenue dans le laboratoire des “emplois kleenex”

Présenté par certains comme un formidable tremplin vers l'emploi, le secteur de la restauration rapide constitue effectivement le lieu où des milliers de jeunes Européens font leurs premiers pas dans la vie active. Une rencontre avec une organisation du travail et des pratiques de management aux conséquences physiques et psychologiques parfois lourdes.

Quelque dix millions de personnes à travers le monde auraient travaillé pour McDonald's depuis la création de la plus célèbre chaîne de fast-food, en mars 1955. Et en 2000, la compagnie comptait 1,5 million de travailleurs sur les cinq continents, dont une immense majorité de travailleurs de moins de 30 ans¹. Rien d'étonnant donc que le géant du fast-food se présente comme “un tremplin” pour les jeunes vers un emploi². Dans sa dernière campagne de pub, McDonald's France affirme que “80 % de ses contrats sont des CDI”, en omettant de dire que les temps partiels et les contrats à l'heure représentent 90 % ou plus de sa main-d'œuvre³. Dans ce contexte, CDI rime difficilement avec sécurité d'emploi comme en témoigne le taux de rotation du personnel très important qui caractérise ce secteur⁴.

Le modèle McDo s'est aujourd'hui imposé partout en Europe et a été copié par les grandes enseignes de la restauration rapide actives dans la vente de hamburgers ou de pizzas. Temps partiel généralisé, exigence absolue de polyvalence, absence d'auto-

nomie, bas salaires représentent quasi systématiquement un “rite de passage” vers une vie active placée sous le sceau de la précarité.

Les franchisés et la législation sociale

Une jeune femme de 24 ans, qui refuse de divulguer son nom et prénom car “la gérante me rendrait la vie impossible”, témoigne de cette insertion douloureuse dans la vie active. Employée depuis deux ans dans un Quick, un concurrent de McDo implanté en Belgique et en France, elle dénonce la pression psychologique constante exercée sur le personnel et les brimades subies par ceux qui n'obéissent pas au doigt et à l'œil : demande de congé refusée, modification des horaires sans en avertir l'employé, dénigrement auprès des collègues, etc.

“La patronne m'interdit de prendre les commandes au drive-in car elle trouve que j'ai l'accent de la région trop prononcé. Elle me reproche aussi d'être trop grosse et m'a déjà insultée devant mes



En février 2001, les travailleurs de MacDo lancent la première “hamburgère” en France

¹ Voir : T. Royle, *Working for McDonald's in Europe. The unequal struggle?*, Routledge, London-New York, 2000.

² Voir : www.mcdonalds.fr.

³ T. Royle, *op.cit.*, p. 51.

⁴ Voir : *Labour relations in the global fast-food industry*, Routledge, 2002, 224 p.



collègues alors que j'étais absente", témoigne la jeune femme.

Cette maman d'un enfant en bas âge dénonce également les horaires qui varient constamment et rendent quasiment impossible tout équilibre entre vie privée et professionnelle.

Rares sont ceux qui dénoncent ces formes de harcèlement psychologique. "Généralement ceux qui viennent se plaindre au syndicat sont déjà partis ou sont en partance", constate Umberto Barone, responsable du secteur Alimentation du syndicat belge CSC dans la région de Mons (Ouest de la Belgique). "Dans notre région, il y a énormément de jeunes au chômage. Les franchisés en profitent car ils savent que leurs employés ont absolument besoin de ce job." Dans ce contexte, des pratiques contraires à la législation sociale belge se sont progressivement imposées, en particulier dans les restaurants franchisés où les délégations syndicales sont totalement absentes⁵.

C'est pourquoi la CSC a ciblé cette catégorie de restaurants pour mener ces derniers mois des actions de sensibilisation de la clientèle et des employés, dénonçant notamment des pratiques telles que celle du "dépointage".

"L'employé arrive à 8 heures. S'il y a un moment creux à 10 heures, on le fait dépointer. La personne reste sur place pendant deux heures, puis repointe à midi au moment du rush", explique Bertrand Sculier, responsable des Jeunes CSC pour la région de Mons-La Louvière.

Le syndicaliste dénonce également le recours abusif aux périodes d'essai. Le mécanisme consiste à faire prêter une période d'essai de 15 jours non déclarée et payée au noir. Après ces 15 jours, si le candidat convient, il signe un contrat en bonne et due forme mais assorti d'une nouvelle période d'essai de 15 jours. Ce système permet à l'employeur peu scrupuleux d'utiliser à bon marché un travailleur pendant un mois complet, avant éventuellement de s'en débarrasser sans frais.

Des accidents rarement déclarés

En matière de sécurité et de santé au travail, la transposition du modèle de production tayloriste à l'industrie de la restauration n'est pas neutre. Dans une enquête réalisée auprès de plus de 700 travailleurs de la restauration rapide à Paris⁶, des médecins du travail s'étonnent du pourcentage élevé de troubles fonctionnels tels que la fatigue, les troubles du sommeil et les douleurs de l'appareil locomoteur dans une population de jeunes adultes. Dans leurs conclusions, les auteurs de l'enquête dénoncent "une organisation du travail dictée par la contrainte économique d'un chiffre d'affaires réalisé à 80 % en quatre heures par jour".

Selon une enquête australienne, les arrêts de travail pour raison de santé chez McDonald's sont principalement dus à des douleurs dorsales et des membres inférieurs, habituellement consécutives à une chute ou une glissade lors d'opérations de manutention, et à des brûlures graves. Les brûlures légères et les coupures sont courantes mais rarement déclarées, ont constaté les auteurs de l'étude⁷.

Cette sous-déclaration des accidents du travail est confirmée par les témoignages des rares employés qui osent braver la loi du silence qui caractérise ce secteur.

"À la suite d'une chute alors que je sortais les poubelles du restaurant, je me suis foulée la cheville. La gérante m'a dit : ce n'est pas grave, c'est un petit bleu. Tu mets de la pommade et tu viens travailler demain car on a besoin de toi, il y a des absents", témoigne la jeune employée de Quick.

"Les managers poussent à la roue pour que les petits accidents ne soient pas déclarés comme accident du travail", confirme Abdel Mabrouki, livreur dans un Pizza Hut de la banlieue parisienne. Dans son livre *Génération précaire*⁸, ce délégué de la CGT témoigne des risques considérables que font prendre certains managers aux livreurs de pizza tels que les encouragements à braver les règles du code de la route ou le transport à mobylette de jerricans d'essence.

La question des vêtements de travail illustre également une tradition de management faisant peu de cas de la dignité du personnel. "Afin d'être en règle au cas où l'inspection du travail débarquerait, les responsables de restaurants préfèrent stocker dans une armoire les vêtements et gants de travail plutôt que de les remettre à leurs employés", selon les syndicalistes de la CSC qui ont observé ce phénomène tant chez les franchisés que dans les restaurants gérés directement par la marque. Chez Pizza Hut, les livreurs bénéficient enfin de chaussures de sécurité, se réjouit Abdel Mabrouki. Un droit qu'il ont pu obtenir au terme de plusieurs années de revendications et de quelques grèves.

L'obsession de la propreté et des minutes perdues constitue un autre trait caractéristique de la culture managériale de l'industrie fast-food. Quand ils ne servent pas des hamburgers, les employés de Quick et McDo doivent manier la serpillière ou collecter les gobelets de Coke abandonnés par les clients sur les parkings des drive-in.

Dans le monde merveilleux du Big Mac, la polyvalence n'est pas un vain mot. La devise de Ray Kroc, le père du système McDo, n'était-elle d'ailleurs pas : "If you've got time to lean, you've got time to clean."⁹ ■

Denis Grégoire, rédacteur en chef
dgregoire@etui-rehs.org



⁵ Tony Royle, qui a eu accès à des statistiques syndicales, signale des taux de syndicalisation de moins de 2 % parmi le personnel des McDonald's en Irlande, Royaume-Uni, France, Espagne et Belgique. Voir : T. Royle, *op. cit.*, p. 95.

⁶ G. Chautard, F. Cuvillier, I. Grimaud, C. Richoux, *Le travail dans la restauration rapide à Paris. Approche épidémiologique d'une population et incidences sur le suivi médical*, INRS, Documents pour le médecin du travail, n° 73, 1997.

⁷ C. Mayhew, M. Quinlan, "Fordism in the fast food industry: pervasive management control and occupational health and safety risks for young temporary workers", in *Sociology of Health & Illness*, vol. 24, no. 3, 2002, p. 272.

⁸ A. Mabrouki, *Génération précaire*, éd. le cherche midi, 2004, 164 p.

⁹ "Si vous avez du temps pour vous appuyer (contre un mur), vous avez du temps pour nettoyer." Voir : T. Royle, *op. cit.*, p. 54.