

L'humour au travail

Le cas des Restaurants Universitaires de l'UCL

Mémoire réalisé par
Marie Carlier

Promoteur(s)
Matthieu de Nanteuil

Lecteur(s)
Yannick Vanderborght

Maître de stage
Leila M'Barek

Année académique 2016-2017
Master 120 en Gestion des Ressources Humaines

« Dans notre édition d'hier, une légère erreur technique nous a fait imprimer les noms de champignons vénéneux sous les photos des champignons comestibles, et vice versa. Nos lecteurs survivants auront rectifié d'eux-mêmes. »

Pierre Desproges

Avant-propos

Tout d'abord, je tiens à remercier mon promoteur, Matthieu de Nanteuil, pour son temps, ses conseils, et l'intérêt qu'il a porté à ce sujet de mémoire.

Ensuite, j'aimerais remercier les personnes travaillant aux Restaurants Universitaires de m'avoir fait confiance et accueilli en tant que stagiaire, et plus particulièrement Leila M'Barek, en sa qualité de maître de stage, pour son soutien et ses recommandations, ainsi qu'Olivier Francq, pour sa disponibilité et l'humour dont il a fait preuve.

Enfin, merci à mes proches, en particulier mes parents, pour avoir pris la peine de relire et apporter des commentaires critiques à ce mémoire quand cela était nécessaire.

Et parce que ce mémoire signe l'achèvement de mes études, merci également à Mark Zuckerberg pour ces longues heures de distraction apportées.

Mots clefs : Humour, travail, Horeca, fonctions et utilisation de l'humour.

Table des matières

Introduction générale	1
<i>Le contexte observé</i>	2
« Une » définition de l'humour	3
1. L'origine de notre questionnaire	4
2. Au départ : le constat d'une présence forte de l'humour sur le lieu de travail	5
3. Présentation sommaire du contenu des chapitres suivants	6
4. La méthode choisie	7
Chapitre 1 : Ce qu'en dit la littérature	9
1. Cerner le concept d'humour	9
1.1 L'humour dans l'histoire	9
1.2 Les trois rôles de l'interaction humoristique	9
1.3 Théories majeures	10
1.4 Distinction entre humour spontané et humour standardisé	12
1.5 Des styles d'humour différents	13
1.6 Les surnoms sont-ils à considérer comme de l'humour?	14
1.7 L'humour, toujours contextualisé	15
1.8 Quelles fonctions de l'humour en entreprise?	17
1.9 Humour et hiérarchie font-ils bon ménage?	20
1.10 Les dangers et abus de l'humour	21
2. L'humour en lien avec les difficultés vécues au travail et sa relation à l'autorité	23
2.1 Perspective 1 : L'humour comme source de satisfaction et échappatoire contre les difficultés professionnelles	24
2.2 Perspective 2 : L'humour comme lutte contre l'autorité et ses règles	28
2.3 Perspective 3 : Une forme d'humour typique des managers?	32
3. Qu'en retenir?	34
Chapitre 2 : À l'écoute du terrain	36
1. La méthode et le contexte détaillés	36
2. Conditions et organisation de travail	38
2.1 Les conditions de travail	38
2.2 Un rythme de travail trop intense, générateur de stress	39
2.3 Les relations entre collègues	42
3. L'humour	43

3.1 La perception de la position prise par les Restaurants Universitaires	45
3.2 Et les groupes, dans tout ça?	46
3.3 Un humour variant selon la fonction et le lieu de travail.....	49
3.4 L'humour par écrit	52
3.5 Rire de la clientèle ou avec elle	52
3.6 Des plaisanteries aux conséquences pas toujours positives.....	54
3.3.7 L'humour pour apaiser les tensions et faire passer certains messages.....	56
Chapitre 3 : Relecture des perspectives à travers le regard des collaborateurs	58
1. Perspective 1 : L'humour comme échappatoire et source de satisfaction dans un contexte difficile.....	58
2. Perspective 2 : L'humour comme lutte contre l'autorité et ses règles	62
3. Perspective 3 : Une utilisation de l'humour spécifique aux managers?	65
<i>Ce qu'en pense la ligne hiérarchique</i>	65
<i>... et maintenant, les collaborateurs</i>	68
Conclusion	70
1. Rappel des grandes lignes de la démarche	70
2. Le mot de la fin	71
3. Les limites de la méthode choisie	72
4. Recommandations et perspectives de recherches futures	74
Bibliographie	75
Annexes	80
1. Personnes interviewées	80
2. Guide d'entretien	80
3. Retranscription de l'entretien n°2 - Coralie.....	84
4. Retranscription de l'entretien n°12 - Kim.....	96

Introduction générale

« Comme beaucoup d’entre nous le savent déjà, le travail ne prête pas à rire. Mais est-ce bien certain? » (Services à la famille, s.d.). Quel travailleur peut décemment affirmer ne jamais avoir ri au travail, que ce soit de la situation, d’un collègue ou d’un client? Probablement personne, car l’humour est présent dans toute situation sociale, le lieu de travail ne fait donc pas exception à la règle.

Pourtant, l’humour au travail n’est pas spécialement bien vu (Barsoux, 1996), alors même que certains auteurs vantent ses effets positifs. En effet, grâce au rire qu’il provoque, il réduirait le stress (Collinson, 1988 ; Brasseur, 2013; Bottega, 2008) en libérant des endorphines, procurerait une sensation de bien-être et plus de vigilance. Il faciliterait aussi la réflexion et la créativité (Services à la famille, s.d.; Brasseur, 2013; Barsoux, 1996), et augmenterait notre assurance et notre énergie (Services à la famille, s.d., Bottega, 2008). « L’humour est inversement corrélé à la dépression clinique, [il] réduit l’appréhension, l’anxiété, la fatigue et l’hostilité, améliore l’état d’esprit » (Bottega, 2008, p.25).

Nous venons de citer quelques aspects positifs de l’humour pour la personne le pratiquant, mais il serait également positif pour l’entreprise. L’Université de Moncton (s.d.) défend l’idée que les employés heureux seraient plus productifs ; un meilleur climat de travail pouvant stimuler leur enthousiasme. Une blague atténuerait alors les critiques des collègues, permettrait de mieux gérer les clients et de reconnaître ses erreurs. L’humour renforcerait aussi les relations de travail, les personnes se feraient en effet davantage confiance et résoudraient mieux les problèmes grâce à celui-ci (Services à la famille, s.d.; Barsoux, 1996).

En effectuant nos recherches, nous avons remarqué que le sujet de l’humour au travail était peu étudié par la sociologie, alors qu’il l’est bien davantage en psychologie (Apte, 1985 ; Le Lay & Pentimalli, 2013, Alemany & Rousseau, 2012; Plester, 2009a; Francis, 1994). Elton Mayo lui-même l’évoquait déjà comme une caractéristique importante des processus sociaux sur le lieu de travail il y a un siècle. [traduction libre] (Barsoux, 1996, p.500). Nous ne pouvons donc que nous étonner du peu de recherches effectuées sur le sujet, et tenterons à notre niveau de saisir les caractéristiques de l’humour au travail et comment celui-ci est utilisé par les acteurs de terrain. Nous nous poserons des questions telles que savoir si des variations

dans l'humour existent selon certains facteurs tels que la fonction, la position hiérarchique ou l'environnement de travail des individus. Pour ce faire, nous examinerons dans un premier temps la littérature sur le sujet, et analyserons ensuite le cas spécifique des Restaurants Universitaires.

Le contexte observé

Le contexte étudié est celui des Restaurants Universitaires de l'UCL, que nous avons eu l'occasion d'observer durant notre stage. C'est lors de celui-ci que l'idée de s'intéresser à la question de l'humour au travail nous est venue. Il était en effet très présent, ce qui a éveillé notre curiosité quant à son apport pour l'individu comme pour l'entreprise. C'est donc bien en partant d'un contexte particulier que nous est venue la conception de cette problématique.

Les Restaurants Universitaires de l'UCL sont une a.s.b.l. fondée en 1989 (Z. Hegyi, email, 14 juin 2017) qui, grâce à ses différentes cafétérias et sandwicheries réparties sur les trois sites de l'UCL (Louvain-la-Neuve, Woluwe et Mons), fournit une nourriture abordable et saine à ses clients, principalement les étudiants et le personnel de l'Université. En plus des sandwicheries (2) et selfs (4), les Restaurants Universitaires ont un service traiteur disponible sur deux des trois sites de l'UCL. Sans compter les travailleurs étudiants dont le nombre varie en fonction des besoins de la saison - entre 30 et 80 - il y a 38 personnes travaillent au sein de l'entreprise (L. M'Barek , email, 14 juin 2017).

Au niveau de l'organisation interne, les plats destinés aux différents établissements sont préparés dans un même bâtiment, divisé en plusieurs départements (chaud, froid, « plonge », ...). Les chefs ont leur bureau au même niveau que les ouvriers et sont donc facilement disponibles en cas de question ou de difficulté. L'ambiance est conviviale, les contacts entre travailleurs sont fréquents. Afin de favoriser une collaboration et un travail de qualité, il est primordial de maintenir cette ambiance, et l'humour semble être un outil important à cette fin.

Plus largement, il faut faire la distinction entre la partie administrative des Restaurants Universitaires, où se situe le secrétariat, les ressources humaines, le directeur financier, la comptabilité et le directeur général ; et la partie opérationnelle, qui travaille dans les cuisines, selfs et sandwicheries. Le climat de l'entreprise est chaleureux, les personnes se font la bise et

se tutoient. C'est également souvent le cas entre étudiants jobistes et ouvriers.

« Une » définition de l'humour

« Certes, il n'est pas possible de pouvoir « donner à l'humour une définition satisfaisante » (Escarpit cité par Bouquet & Riffault, 2010, p.21). De nombreux auteurs (Cooper, 2008, Hatch et Erhlich, 1993; Lyttle, 2007, Escarpit, 1960, Plester & Orams, 2008) s'en plaignent d'ailleurs.

Au niveau étymologique, le mot « humour » tire son origine de l'anglais « humor », emprunté au français « humeur ». « Et c'est l'humeur, du latin humor (liquide) qui désignait initialement les fluides corporels (sang, bile, morve, sueur...) dont on pensait qu'ils influaient sur le comportement » (Bensadon, 2010, p.3). Il existait quatre types de fluides et l'on pensait que s'ils étaient équilibrés, l'individu était sain, ou « de bonne humeur ». En anglais, le terme « humoring someone » se réfère à ce qui rend heureux. L'humour implique donc de l'amusement [traduction libre] (Lyttle, 2007).

Concernant sa définition proprement dite, l'humour est une notion complexe. (Apte, 1985; Hatch et Erhlich, 1993). Selon Apte (1985), trois éléments doivent être considérés lorsque l'on parle d'humour :

1. les sources qui agissent comme stimuli potentiels,
2. l'activité cognitive et intellectuelle responsable de la perception et de l'interprétation de ces sources menant à une expérience humoristique,
3. les réponses comportementales qui sont exprimées, telles que le rire ou le sourire.

Mais il ne faut pas confondre rire et humour :

« For example, humour cannot be equated with laughter. Laughter is a physical behaviour that is often related to humour, and is properly associated with it, but can often be attributed to nervousness, courtesy, tickling, or even nitrous oxide (Giles & Oxford, 1970). Neither can humour be equated with mirth or amusement. These reactions seem to be a part of the overall phenomenon that is humour, but there are other sources of mirth (such as a report card full of high grades) and amusement (such as a fascinating new invention). Finally, humour cannot be equated with fun. Humour is fun, but so is hard work that is rewarding. Humour is not limited to jokes, or any other form of comedy. All forms of comedy are contrived to be humorous but much humour is spontaneous and not

contrived at all. » (Lyttle, s.d., p.2)

Pour Hatch et Erhlich (1993) ainsi que pour La Fave et ses collègues (cités par Plester & Orams, 2008), l'humour est accompagné d'un rire ou au moins d'un sourire. Mais pour Escarpit (1960) les deux sont bien distincts : « Certains rires sont sans humour et certains humours sont sans rire. » (Escarpit, 1960, p.86). Il (Escarpit, 1960) conseille donc d'envisager le tout comme un ensemble de comportements non sérieux. Quant à nous, nous utiliserons la définition de Cooper (2008) que nous détaillerons plus loin, en prenant l'humour comme un tout, incluant autant l'intention que l'effet provoqué.

1. L'origine de notre questionnement

L'idée de ce mémoire nous est venue lors de notre stage en Ressources Humaines. Nous avons en effet constaté une quantité étonnante d'échanges humoristiques durant ces quelques mois, et avons voulu découvrir quelles en étaient les raisons, si raison il y a. Nous avons l'intuition que la présence d'humour au travail n'était pas fortuite mais jouait véritablement un rôle dans l'environnement de travail et avons donc décidé de nous pencher sur cette problématique, d'abord via la littérature précédemment écrite sur le sujet, et ensuite à travers nos propres recherches sur le terrain.

L'humour a possiblement un rôle bénéfique à jouer dans l'entreprise, en plus d'être naturellement présent dans toute culture, et donc dans tout contexte social (Le Lay & Pentimalli, 2013). Selon Collinson (1988), l'humour contribue en effet à l'intégration des personnes dans le groupe en les reconnaissant comme membres à part entière. « L'humour marque la socialisation professionnelle au métier en assurant le respect des coutumes et la cohésion du groupe, cette dernière se perpétue également dans un travail de distinction avec les éléments perçus comme « extérieurs » au groupe. » (Le Lay & Pentimalli, 2013, p.147)

A travers ce mémoire, nous tenterons donc de voir si l'humour joue véritablement un rôle dans le monde du travail, en interrogeant un contexte en particulier, celui des Restaurants Universitaires.

2. Au départ : le constat d'une présence forte de l'humour sur le lieu de travail

Nous avons décidé de ne pas utiliser le terme « d'hypothèses » car celui-ci est trop étroit. Notre démarche s'appuiera ici sur un questionnement servant de guide, de fil conducteur pour veiller à ne pas nous éloigner trop de notre sujet de réflexion.

En partant du constat que : « *L'humour est très présent aux Restaurants Universitaires entre collaborateurs, quelle que soit leur position hiérarchique* », nous nous posons la question suivante :

- « *Comment se fait-il que, dans un contexte de travail difficile, les personnes semblent se réjouir du temps passé au travail en pratiquant l'humour?* »

Le contexte de notre recherche est celui du monde du travail, et plus particulièrement le monde de la restauration, milieu exigeant une certaine endurance physique, une résistance à des températures extrêmes et à la fatigue. Il faut rester continuellement en mouvement, les horaires sont décalés, les heures supplémentaires nombreuses et les statuts précaires. Par « temps passé », nous entendons la vision subjective que le travailleur entretient avec le temps qu'il passe au travail. Enfin, l'humour sera notre angle d'approche. Nous développerons les différents types d'humour qui existent, leur utilité dans un contexte de travail, les réactions qu'ils provoquent...

Au fur et à mesure de nos lectures, une réponse à notre problématique a émergé :

« *L'humour sert soit de source de satisfaction soit d'échappatoire contre les difficultés professionnelles, soit de lutte contre l'autorité et ses règles.* »

Nous tenterons donc de vérifier si ces suppositions sont fondées ou non du point de vue des travailleurs des Restaurants Universitaires, aussi bien pour les ouvriers et employés que pour leurs supérieurs hiérarchiques.

3. Présentation sommaire du contenu des chapitres suivants

Après avoir introduit notre sujet de recherche, présenté notre problématique, nos perspectives et la méthode de recherche dans l'introduction, ce mémoire se divisera en trois grands chapitres : le premier sera théorique, le second pratique, tandis que le troisième mêlera les deux. Nous tenons à rappeler que la première approche de notre problématique était empirique : c'est en effet l'expérience vécue durant notre stage qui a été l'élément déclencheur de notre recherche.

La première partie du chapitre théorique définira de manière plus précise la notion que nous utiliserons tout au long de ce travail : l'humour. Y seront également rassemblés, les travaux antérieurs parlant des avantages et fonctions de l'humour des points de vue psychologiques et sociologiques, principalement dans un contexte professionnel.

Cette première partie théorique s'achèvera par un bref exposé des limites inhérentes à l'humour, qui débouchera, dans la conclusion, par quelques recommandations quant à une utilisation parcimonieuse de celui-ci.

La seconde partie théorique détaillera les différentes perspectives liées à notre problématique:

- L'humour comme source de satisfaction et échappatoire contre les difficultés professionnelles
- L'humour comme lutte contre l'autorité et ses règles.

En plus de ces deux perspectives, une troisième a émergé au fur et à mesure de nos lectures et nous semblait valoir la peine d'être investiguée : la possible existence d'une utilisation de l'humour typique des managers : l'humour employé dans un but d'amélioration de l'efficacité de l'entreprise.

Le deuxième chapitre sera, lui, dédié aux données empiriques récoltées grâce aux entretiens semi-directifs effectués auprès des travailleurs des Restaurants Universitaires. Nous expliciterons la méthodologie utilisée et présenterons le contexte organisationnel dans lequel les entretiens ont été réalisés. Parce que nous pensons que le contexte de travail influe sur l'utilisation de l'humour, nous présenterons d'abord l'opinion qu'ont les travailleurs des Restaurants Universitaires, que ce soit par rapport à l'atmosphère de travail ou à

l'environnement proprement dit. Ensuite, les points de vue des personnes interviewées seront réunis dans le but de comprendre leur utilisation de l'humour sur le lieu de travail.

Enfin, dans le troisième chapitre, nous confronterons les trois perspectives théoriques présentées dans la revue de la littérature avec les données récoltées auprès des acteurs et directement sur le terrain.

4. La méthode choisie

La problématique et les perspectives de recherche ayant été présentées, il est temps d'exposer la méthodologie qui sera utilisée pour y répondre.

Afin de comprendre au mieux la réalité vécue par les acteurs de terrain des Restaurants Universitaires, notre choix s'est porté sur une analyse qualitative d'entretiens individuels. Nous ne prétendons pas à l'exhaustivité des résultats collectés mais tenterons d'approcher le phénomène étudié grâce à une pluralité de points de vue. Cela permettra également de prendre en compte l'originalité des réponses des participants. Une fois les entretiens effectués, ils seront analysés de manière systématique afin d'y puiser les informations capitales à notre recherche.

Ces différents regards vis-à-vis de l'humour au travail seront récoltés via un guide d'entretien. Ce dernier servira de fil conducteur lors des interviews, pour s'assurer que tous les points importants auront été abordés. Ce ne sera donc en aucun cas un questionnaire restreignant certaines réponses mais bien une aide au développement de celles-ci. Le guide d'entretien, élaboré durant et après la phase de recherche théorique, s'appuie directement sur cette dernière pour définir les différentes thèmes à aborder avec les interviewés.

Les personnes interviewées travaillent toutes aux Restaurants Universitaires et sont au nombre de douze. Pour plus de diversité et de représentativité dans les réponses, elles ont des fonctions et des âges divers. Nous avons veillé à interviewer des personnes venant de différents échelons hiérarchiques, afin d'avoir la vue la plus large possible de l'utilisation subjective de l'humour au travail. Une parité hommes/femmes fut également recherchée. Les entretiens individuels, réalisés dans les locaux des Restaurants Universitaires, ont tous été enregistrés et ensuite retranscrits, pour garantir une meilleure fidélité des propos recueillis.

Après avoir réalisé nos entretiens, nous avons opté pour une méthode de recherche complémentaire, faisant également partie de la démarche qualitative : l'*observation participante*, c'est-à-dire : « l'enregistrement des actions perceptibles dans leur contexte naturel. » (Friedrichs et Ludtke, cité par Gauthier, 2009, p.316). Cette méthode nous semblait tout à fait adaptée car elle allait nous permettre de vérifier ou au contraire contredire nos perspectives, en utilisant les données directement observables sur le terrain.

Chapitre 1 : Ce qu'en dit la littérature

Au début des années 90, les consultants encourageaient énormément l'humour. Quelques années plus tard, avec l'arrivée de la crise, l'humour a été laissé de côté, il était devenu inutile. Il est maintenant temps de trouver un juste milieu et d'étudier plus sérieusement l'humour (Lyttle, 1997), ce qui va être fait dans les pages suivantes.

« Le rire a suscité de nombreuses études de portée générale; (...) pourtant il ne semble avoir prêté à aucune recherche sociologique approfondie dans ses rapports avec un milieu déterminé. (...) Or, les types de plaisanteries (...) sont riches d'enseignements sur un milieu, sur ses attitudes et ses normes, sur ses modes d'échange. » (Frisch-Gauthier, 1961, p.292)

1. Cerner le concept d'humour

1.1 L'humour dans l'histoire

Le rôle d'humoriste ne date pas d'hier. En effet, il tire ses origines de la première moitié du 16^{ème} siècle, quand le rôle de bouffon s'est développé (Charles, Fisher & Fisher, cités par Plester & Orams, 2008). Ce dernier avait pour fonction de critiquer les figures d'autorité. Aujourd'hui, cette pratique s'est conservée dans les entreprises de manière plus officieuse, même si certaines vont jusqu'à engager un comédien professionnel pour tourner en dérision l'autorité et ses pratiques (Plester & Orams, 2008).

1.2 Les trois rôles de l'interaction humoristique

Trois rôles se retrouvent dans toute interaction humoristique : *l'initiateur*, *l'objet/cible* et *l'appréciateur* (Bottega, 1960b), aussi appelé *public* ou *audience*. L'initiateur raconte, commence l'acte humoristique. L'objet ou la cible est ce qui est visé à travers l'acte humoristique ; tandis que l'appréciateur est celui jugeant l'humour. Les acteurs de ces différents rôles peuvent être une même personne ou des personnes différentes. L'initiateur de l'autodérision, par exemple, est en même temps objet de l'humour et peut également être l'appréciateur de sa propre blague (Cann, 2014). Une blague sera définie comme réussie

quand le public répond à l'initiateur en riant (Dwyer, 1991).

Pour qu'il y ait humour, il doit y avoir une « joking relationship », comme l'appelle Radcliffe-Brown (cité par Zijderveld, 1971). C'est-à-dire la relation entre deux personnes les autorisant à rire de l'autre sans qu'elle ne se vexe. L'existence de cette relation ne veut pas pour autant dire que l'humour est réciproque, il peut très bien être à sens unique.

De plus, il existe toujours une audience à qui la blague est adressée, mais aussi un groupe extérieur à l'humour (Lyttle, s.d.). Une distinction doit d'ailleurs être faite entre l'humour inclusif et l'humour exclusif. L'humour inclusif est une expression de solidarité au sein du groupe, alors que l'humour exclusif a pour fonction d'exclure certaines personnes de celui-ci. Cette séparation est toutefois assez artificielle car un même événement humoristique peut à la fois maintenir les membres d'un groupe ensemble et avoir un caractère exclusif à l'égard des personnes considérées extérieures au groupe [traduction libre] (Dupréel cité par Zijderveld, 1971). Francis (1994) rajoute que la majorité des blagues prennent pour cible une personne extérieure au groupe.

1.3 Théories majeures

L'humour n'étant pas un terme facilement définissable, les chercheurs ont dû spécifier l'aspect de l'humour qu'ils désiraient étudier. Trois perspectives ayant chacune leur conception de l'humour émergent constamment de la littérature : les théories de l'incongruité, de la supériorité et du soulagement (Cooper, 2008; Alemany & Rousseau 2012; Lyttle 2007).

- La *théorie de l'incongruité* souligne l'incohérence d'une situation (Alemany & Rousseau, 2012) Cette théorie vient de Kant (Bottega, 2008 ; Lyttle, 2007) qui suggère que nous rions principalement de choses discordantes, ayant été reliées intentionnellement ou non, pour provoquer le rire. Nous rions alors en réaction à la surprise créée. Cette théorie de l'incongruité tente d'expliquer *pourquoi* certaines choses sont drôles (Lyttle, 2007), ainsi que les motivations poussant les individus à expérimenter l'humour (Cooper, 2008).

- La *théorie de la supériorité* : Hobbes (cité par Lyttle) défend l'idée que nous rions de situations, choses ou personnes à propos desquelles nous nous sentons, d'une certaine

façon, supérieurs. Nous ne rions par contre pas de ce qui nous fait trop peur (Lyttle, 2007). Cette théorie essaie d'expliquer *dans quelle situation* nous trouvons certaines choses drôles. Pour Alemany & Rousseau (2012) la théorie de la supériorité utilise l'humour pour garder un contrôle sur l'autre ou lui résister en indiquant son désaccord. C'est une sorte d'agression acceptée socialement.

- *La théorie du soulagement* : défendue par Freud, suggère que nous rions de sujets suscitant des tensions, tels que la sexualité ou la violence, car nos sentiments sont généralement refoulés dans ces domaines souvent tabous (Bottega, 2008; Lyttle, 2007; Plester 2015). L'humour permettrait alors de relâcher les tensions sans culpabiliser pour autant. Pour Freud (cité par Cooper, 2008), une attitude humoristique est un mécanisme de défense rejetant une réalité douloureuse. L'humour sert de soupape de sécurité (Radcliffe-Brown et Wilson cités par Plester 2009a), empêchant un comportement asocial et aidant à créer l'harmonie dans un groupe. Il est l'élément stabilisateur réduisant le stress et les tensions (Bouquet & Riffault, 2010). La théorie du soulagement essaie d'expliquer *pourquoi l'humour existe*, pourquoi il a survécu à la sélection naturelle.

Ces trois théories ne sont pas en compétition mais visent différents aspects du phénomène humoristique. La théorie de l'incongruité nous apprend ainsi que la cible de l'humour doit être inhabituelle pour gagner notre attention. Pour la théorie de la supériorité, cette cible doit être non menaçante avant que nous ne puissions l'apprécier. Enfin, la théorie du soulagement part du principe que nous rions davantage quand l'humour implique des thématiques sexuelles ou agressives, thématiques normalement réprimées [traduction libre] (Lyttle, s.d., p.3).

Les théories de l'incongruité, de la supériorité et du soulagement ont toutes en commun de relever de la *psychologie*, elles sont plus centrées sur l'individu que sur le groupe, et posent la question du *pourquoi* il y a humour. L'axe *sociologique* étudie quant à lui l'*impact* de l'humour sur le groupe (Lyttle, s.d.). Tracy et ses collègues (2006) les appellent les motivations individuelles à faire de l'humour.

L'axe sociologique prend en compte le contexte d'énonciation et considère l'humour comme dualiste : celui-ci inclut et exclut en même temps (Alemany & Rousseau, 2012). En effet, l'humour sert à l'intégration des travailleurs à un collectif (Le Lay & Pentimalli, 2013), et ce faisant, définit les frontières de ce collectif. Mais pour cela, il faut une compréhension

culturelle commune (Francis, 1994), un « fond commun culturel » partagé est une condition nécessaire pour que l'humour puisse s'exprimer » (Alemany & Rousseau, 2012, p.118). Francis (1994) illustre cette nécessité par l'exemple de l'apprentissage d'une nouvelle langue. L'humour est en effet une des dernières choses que l'on sait maîtriser, en raison de ce besoin de compréhension culturelle commune.

L'étude de l'humour en tant que phénomène social quantifie souvent les événements humoristiques. Pour ce faire, les chercheurs définissent certaines conditions à rencontrer afin qu'un épisode soit catégorisé d'humoristique (Coser, Duncan, Scogin & Pollio, cités par Cooper, 2008). Un critère choisi par Scogin et Pollio (cités par Cooper, 2008) est le fait d'entendre rire plusieurs membres de l'audience. D'autres chercheurs s'abstiennent de donner une définition pré-établie de ce qu'est l'humour et ne le définissent qu'après avoir été témoin de plusieurs scènes humoristiques.

Notre recherche sera, elle, plus sociologique, étant donné que nous nous intéresserons aux échanges humoristiques entre individus sur le lieu de travail, ainsi que les fonctions et effets de l'humour. Nous nous baserons sur la définition de Cooper (cité par Cooper, 2008) :

« N'importe quel événement partagé par un agent (par exemple, un employé) avec un autre individu (l'audience) destiné à être amusant pour l'audience et que l'audience perçoit comme un acte intentionnel. » [traduction libre] (Cooper cité par Cooper, 2008, p. 1090)

Cette définition de l'humour est appropriée pour notre travail car elle prend en compte l'aspect intentionnel de l'humour ; le fait que l'humour puisse ne pas avoir été produit à l'origine par l'initiateur mais est seulement partagé par lui (par exemple: une blague « Monsieur et Madame ... ont un fils... comment s'appelle-t-il? »); englobe tous les types et formes d'humour (sarcasme, images, etc.) et spécifie une appréciation de l'audience par rapport à l'intention de l'initiateur mais pas à son effet [traduction libre] (Cooper, 2008).

1.4 Distinction entre humour spontané et humour standardisé

Différents auteurs (Linstead, 1985; Hatch & Erhlich, 1993; Barsoux, 1996) distinguent l'humour spontané de l'humour standardisé. L'humour standardisé peut être compris

indépendamment de sa situation d'énonciation, tandis que l'humour spontané est difficile à comprendre en dehors d'une situation précise (Linstead, 1985; Hatch & Erlich, 1993; Barsoux, 1996). Un exemple d'humour standardisé pourrait être une image drôle issue d'internet ; tandis que l'on retrouvera plus l'humour spontané dans les paroles ou gestes incongrus des collaborateurs, qui perdront souvent de leur comique lorsque l'on tentera de les expliquer. Dans ce mémoire, nous parlerons de ces deux formes d'humour.

1.5 Des styles d'humour différents

Martin & al. (cités par Van den Broeck, Vander Elst, Dikkers, De Lange & De Witte, 2012) ont différencié quatre styles d'humour selon qu'il prend pour cible soi-même ou quelqu'un d'autre et qu'il a des conséquences positives ou négatives pour le bien-être de la cible. Selon plusieurs auteurs (Van den Broeck, 2012; Cann & al., 2014 ; Besson, 2010) chaque style aurait son utilité. Ces quatre styles d'humour sont :

- *affiliative* : améliore, renforce les interactions sociales en divertissant l'audience. Il réduirait également les tensions. L'ironie en fait partie.
- *self-enhancing* : utilisé pour s'auto-encourager en adoptant une pensée positive, il permet de faire face au stress.
- *self-defeating* : l'autodérision. Il est utilisé pour gagner l'acceptation des autres en se dévalorisant. Il a pour caractéristique de rendre plus accessible l'initiateur. L'autodérision permet également de désamorcer une attaque de l'autre en la tuant dans l'oeuf.
- *aggressive* : utilisé pour humilier les autres ou gagner du pouvoir. Ce style d'humour permet de manipuler les autres en les ridiculisant ainsi que de se protéger envers les menaces. Il est en lien avec la théorie de la supériorité. Le *mild aggressive*, lié à l'*aggressive*, permet quant à lui de faire des réprimandes sur un ton plus positif.

Seuls les trois premiers styles d'humour et la sous-catégorie *mild aggressive*, absent de la théorie de Martin & al. (2003), sont positifs pour les interactions sociales et donc pour l'entreprise, selon Van den Broeck et ses collègues (2012). L'humour *self-enhancing* et l'humour *affiliative* ont montré un lien avec la capacité de « coping » (Van den Broeck & al., 2012), que nous pouvons traduire par une capacité à faire face, à s'adapter. Les recherches de

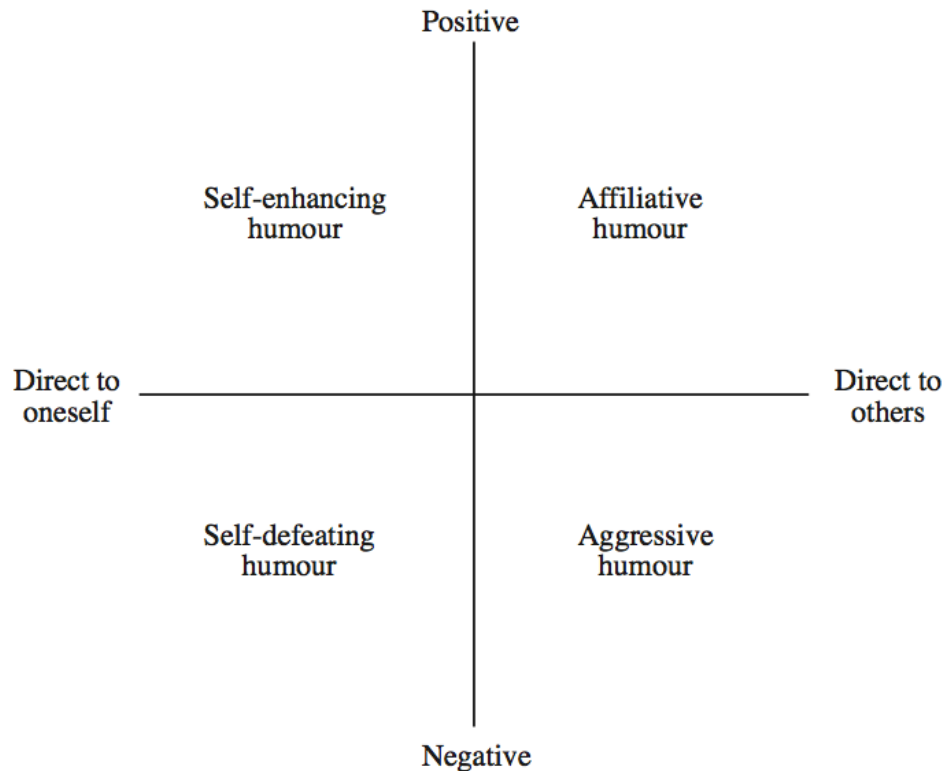


Figure 1. *The different humour styles*

(Van den Broeck & al., 2012)

Cann & al. (2014) ont démontré que l'humour *positif* est lié à la satisfaction et à l'engagement dans l'entreprise, tandis que l'humour *néгатif* l'est plus à l'insatisfaction et un manque d'engagement. Par contre, pour Cooper (2008) cette division entre un humour positif ou plus négatif, dénigrant, ne veut pas dire que l'humour dénigrant aura systématiquement des conséquences négatives sur la cible, cela dépend de la perception que celle-ci aura de l'événement.

1.6 Les surnoms sont-ils à considérer comme de l'humour?

Cela peut sembler étrange d'en parler dans ce mémoire consacré à l'humour, mais les surnoms sont pourtant considérés comme une marque d'humour par plusieurs auteurs (Dwyer, 1991; Le Lay & Pentimalli, 2013; Lynch, 2009; Taylor & Bain, 2003). Pour Lynch (2009), ayant étudié l'utilisation de l'humour dans les cuisines d'un hôtel, les surnoms sont

spécifiquement utilisés entre membres d'un même groupe et non dans le but de ridiculiser quelqu'un d'extérieur. Cette utilisation des surnoms préserve les frontières et l'autonomie de l'endogroupe. Donner et recevoir un surnom est un rite de passage montrant que la personne le mérite et qu'elle a suffisamment d'expérience pour être considérée comme un membre à part entière du groupe. L'utilisation de surnoms est aussi vue comme un moyen de lutter contre l'objectivation dont les travailleurs sont les victimes, en créant une identité collective. Pour un chef de cuisine interrogé par Lynch (2009) « this humor that gets work done (...) because of fun or humor that the quality of the work is maintainted » (Lynch, 2009, p.15).

Taylor et Bain (2003) constatent également une utilisation positive des surnoms, faite pour renforcer la solidarité de groupe : « and sharpen the sense of distance between « them » and « us » » (Taylor & Bain, 2003, p.1502). Selon eux, les surnoms seraient alors plus une sorte d'*affiliative humour*. Le Lay et Pentimalli (2013) partagent ce point de vue : « les surnoms sont « la marque tangible d'une intégration au collectif. (...) [Ils résument] « de manière imagée et humoristique un trait distinctif » (Le Lay & Pentimalli, 2013, p.15) de l'individu.

Tout le contraire de Dwyer (1991). Selon sa vision, les surnoms servent à dénoncer les personnes ne respectant pas les normes du groupe, telles celles faisant de nombreuses heures supplémentaires. Nous pourrions alors lier l'usage des surnoms à un humour *mild aggressive*, pour réprimander légèrement.

Nous verrons dans la seconde partie de ce mémoire si les surnoms sont aussi utilisés aux Restaurants Universitaires et si oui, s'ils sont de l'*affiliative humour* ou du *mild aggressive*.

1.7 L'humour, toujours contextualisé

« L'humour ne naît pas de rien ; il utilise la situation et l'exploite » (Besson, 2010, p. 50). En effet, l'humour dépend du contexte dans lequel il est pratiqué (Bottega, 2008; Frisch-Gauthier, 1961). Le lieu de travail est un contexte particulier, et ce pour deux raisons : il y a des tâches à réaliser et une autorité est présente pour déléguer le travail et gérer son progrès (Lyttle, 2007). Les collaborateurs ne sont donc pas libres au niveau de leurs comportements, pas non plus face à l'humour. Une personne offensée par une blague indélicate, par exemple,

n'osera pas toujours montrer qu'elle ne l'a pas appréciée.

La quantité d'humour utilisée dans un secteur ainsi que le style d'humour pratiqué varieront selon le secteur dans lequel se trouve l'entreprise. Les recherches d'Holmes et Marra (2001) montrent que l'humour est beaucoup plus présent durant les réunions d'usine et du secteur commercial privé et beaucoup moins dans le secteur public et parapublic (une blague par minute vs. une toutes les sept minutes). Pour ces mêmes auteurs (Holmes & Marra, 2001) l'utilisation d'un de ces styles d'humour permet de différencier les lieux de travail. L'humour contestataire, appelé *aggressive humour* chez Van den Broeck & al. (2012), est par exemple plus présent dans le privé, tandis que l'humour encourageant la solidarité (*affiliative humour*) l'est plus dans les autres types d'organisation. L'humour est aussi plus compétitif dans les organisations commerciales que dans les organisations non commerciales.

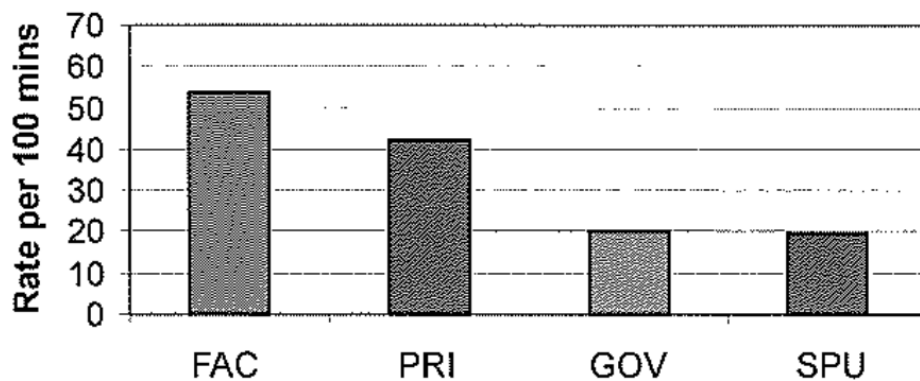


Fig. 1. Amount of humour by workplace.

(Van den Broeck & al., 2012)

La quantité et le type d'humour utilisés montrent, pour eux (Van den Broeck & al., 2012), la différence de culture d'entreprise. Taylor & Bain (2003) partagent cette même idée : le type d'humour utilisé au sein d'une entreprise est lié à son atmosphère générale.

Nous venons donc de voir que l'humour diffèrait d'un secteur à l'autre. Mais y-a-t-il une condition particulière à l'émergence de l'humour? Douglas (cité par Dwyer, 1991) le pense. Il est convaincu que l'humour ne sera perçu comme tel que si il reflète la structure sociale du lieu dans lequel il est pratiqué. Les acteurs doivent donc appartenir au même

système social et accepter son cadre de référence. Une blague n'est reconnue et permise que « when it offers a symbolic pattern of a social pattern occurring at the same time. » (Douglas, cité par Dwyer, 1991, p.3). L'humour n'a d'ailleurs pour Dwyer (1991) pas d'essence, il faut une compatibilité culturelle : c'est seulement à certains moments et dans certains lieux qu'une blague peut être perçue comme appropriée.

Pour faire de l'humour, l'initiateur a besoin de connaître la cible et l'audience, et inversement (Fine & De Soucey, cité par Plester & Orams, 2008). Cette relation confère le droit de blaguer et donne à l'humoriste la permission de s'en tirer sans conséquence négative. Il a alors le droit de dire des choses qu'il ne pense pas réellement et de manquer de respect aux autres [traduction libre] (Plester & Orams, 2008, p.257). C'est en fait la « joking relationship » de Radcliffe-Brown (cité par Zijderveld, 1971).

1.8 Quelles fonctions de l'humour en entreprise?

« Humor is always intended to amuse, but it also serves a wide range of other functions » (Holmes & Marra, 2006, p.124). Nous ne sommes évidemment pas la première personne à nous être penchée sur la question. Dans cette section, nous verrons donc les différentes fonctions attribuées à l'humour par de nombreux auteurs. Nous ne nous intéresserons pas en détail à toutes, mais reprendrons certaines dans l'élaboration de nos perspectives de recherche.

Tout d'abord, une fonction bien connue est celle de *socialisation* et de *cohésion* de groupe (Bottega, 2008; Cooper, 2008; Fry, cité par Linstead, 1985 ; Holmes & Marra, 2006; Meyer, cité par Lyttle, 2007; Plester & Sayers, 2007). « I think it [humour] was the glue that initially made collective action possible. Without that, people had no obvious reason to feel warmth, or commitment, or comradeship for anyone else » (Taylor & Bain, 2003, p.1501). La plaisanterie est liée à la socialisation dans l'entreprise. Les personnes les plus populaires sont ainsi plus intégrées dans les blagues, tandis que les nouvelles ne le sont qu'avec le temps. Les plaisanteries participent à la création de groupes et font partie intégrante de leur identité de groupe (Plester & Sayers, 2007; Dwyer 1991). Bottega (2008) dit aussi que l'humour facilite et consolide les relations sociales : il renforce les attentes au travail, améliore la compréhension mutuelle et permet d'enseigner la culture du lieu aux nouveaux membres

(Guibert, Paquerot & Roques, cité par Bottega, (2008).

Pour Radcliffe-Brown (cité par Frisch-Gauthier, 1961) l'humour a l'avantage de maintenir les relations sociales entre groupes ou individus « susceptibles d'hostilité réciproque, mais socialement contraints » (Radcliffe-Brown cité par Frisch-Gauthier, 1961, p. 302) de conserver de bonnes relations. Coenen-Huther (1995) est du même avis : « Dans la vie professionnelle, l'humour constitue souvent une soupape de sécurité qui permet d'exprimer un antagonisme mitigé par le souci de préserver des possibilités de coopération » (Coenen-Huther, 1995, p.98).

Blanchard, Cann, Follman, et Stewart (2014), tout comme Taylor et Bain (2003) et Plester et Sayers 2007), parlent d'augmentation de la cohésion sociale grâce à l'humour *négatif*, en utilisant la comparaison « *nous contre eux* ». Plester (2015) approfondit cette perspective, lors d'une recherche au cours de laquelle les moqueries sont dirigées envers les entreprises concurrentes, décrites comme manquant d'humour et ennuyeuses. Mais ce type de mentalité comporte des risques : l'isolation d'un petit groupe du reste de l'organisation, ainsi qu'une illusion d'unité parmi les membres de par la conformité qu'il impose (Collinson, Mauldin et Taylor & Bain cités par Blanchard & al., 2014).

Une autre fonction de l'humour est liée au *maintien de la face*, de l'estime de soi de l'initiateur comme de l'appréciateur de l'acte humoristique, grâce à sa capacité à atténuer de mauvaises nouvelles (Bradney cité par Lyttle, 2007; Fry, cité par Linstead, 1985; Holmes & Marra, 2006). Holmes et Marra (2006) identifient trois sous-catégories à cette fonction *maintien de la face* de l'humour:

- la modération d'instructions, que ce soit entre personnes d'un même statut hiérarchique ou non.
- l'atténuation d'un commentaire critique nécessaire. L'humour diminue l'impact négatif du commentaire (Linstead, 1985) et maintient la dignité de la cible.
- l'atténuation de l'aveu d'une erreur (Bradney cité par Lyttle, 2008; Linstead, 1985) ou d'un comportement indigne. Tout comme la précédente, cette fonction de l'humour maintient la dignité, mais cette fois-ci de l'initiateur (qui est également la cible).

Pour Lyttle (2007) il existe quatre catégories de fonctions - qu'il appelle bénéfiques - liées à l'utilisation de l'humour. Aux bénéfices sociaux déjà cités à travers la socialisation et le

maintien de la face, il ajoute trois catégories :

- les bénéfices *physiques*, liés au rire déclenché par l'humour. Rappelons cependant que rire et humour sont deux choses différentes. Le rire peut en effet se passer d'humour, par exemple lorsque nous rions de gêne ou de stress.
- les bénéfices *psychologiques* : l'humour permet d'extérioriser de manière socialement acceptable l'agressivité, pour décharger colère et frustration (Baron cité par Lyttle, 2007; Lorenz cité par Bottega, 2008). Il est parfois plus avantageux de rire de quelque chose que de le confronter directement ou de le laisser s'aggraver. Pour Freud (cité par Lyttle, 2007), c'est d'ailleurs une méthode de « coping » mature, c'est-à-dire un mécanisme d'adaptation mature. Martin (cité par Lyttle, 2007) dit quant à lui que les personnes ayant plus d'humour se remettent plus vite du stress et y résistent mieux. Bottega (2008) et Plester (2009a) partagent cette idée que l'humour aide à relâcher les tensions.
- les bénéfices *cognitifs* : l'humour améliore la résolution de problèmes en interrompant la pensée circulaire (Minsky cité par Lyttle, 2007). Il est lié à l'innovation et à la résolution créative de problèmes, car tout comme celles-ci, il repose sur notre capacité à adopter rapidement de nouvelles perspectives (Isen, Daubman & Nowicki cités par Lyttle, 2007). Holmes & Marra (2006), Bouquet & Riffault, 2010) ainsi que Barsoux (1996) sont du même avis. Pour eux, l'humour encourage les suggestions innovantes. « D'un point de vue artistique, la dérision peut être utile à la création, en brisant des codes pour en implanter de nouveaux » (Bouquet & Riffault, 2010, p.19).

Plester et Orams (2008), dans leur enquête au sein d'entreprises du secteur des technologies de l'information, identifient quatre fonctions-clés de l'humour en entreprise: la remise en cause du management, le dépassement des limites de ce qui est considéré comme un comportement acceptable au sein de l'entreprise, le développement de la culture organisationnelle et le soulagement de l'initiateur via l'expression de ses sentiments.

Plester ayant étudié les fonctions de l'humour dans différents contextes organisationnels, cite cette fois (Plester & Sayers; 2007) six fonctions de l'humour en entreprise :

- la capacité à faire passer une critique sans pour autant offenser la personne à qui la remarque est adressée.
- la rupture avec l'ennui.
- la socialisation : comme nous l'avons vu précédemment, l'humour est utilisé pour former du lien social. Il distingue les personnes membres d'un groupe de celles qui ne le sont pas ou pas encore.
- la célébration des différences : dans les entreprises interrogées par ces deux auteurs, les caractéristiques telles que l'âge ou la taille des employés étaient la cible constante des remarques, ce qui semblait avoir un effet positif sur l'unification des groupes au lieu de les séparer.
- une fonction culturelle : l'humour permet de définir l'organisation d'un point de vue culturel (Fine, cité par Plester & Sayers, 2007). L'humour reflète aussi les normes et valeurs de l'entreprise.
- la mise en évidence des statuts : l'humour atténue les différences de statuts (Vinton cité par Plester & Sayers, 2007), mais peut également les accentuer. En effet, dans leur étude (Plester & Sayers, 2007) les plaisanteries étaient plus partagées entre « égaux », et moins appréciées par les managers seniors. La plaisanterie prend aussi un sens particulier par rapport aux statuts, elle « témoigne de la manière dont une catégorie sociale perçoit une autre catégorie sociale » (Frisch-Gauthier, 1961, p.299).

Enfin, l'humour permet aussi de *rester en contact avec la réalité* (Plester & Orams, 2008) ou *de changer la représentation qu'on en a*, en la rendant plus agréable. « La réalité de cette situation ne sera pas différente, mais la manière de l'appréhender le sera » (Bottega, 2008, p.27). Il est aussi utile pour parler de sujets personnels douloureux. Selon Martin (cité par Plester, 2009a), l'humour permet de modérer les impacts des événements négatifs de la vie. Une entreprise interviewée par Plester (2009a) donne par exemple régulièrement des fausses récompenses sur un ton humoristique à ses employés pour avoir fait une erreur, que celle-ci soit issue de leur vie privée ou de leur vie professionnelle. Cela permet d'accepter ces erreurs, de les reconnaître et de diminuer les émotions négatives qui y sont associées.

1.9 Humour et hiérarchie font-ils bon ménage?

Les plaisanteries s'échangent-elles sans un regard à la position hiérarchique? Ouvriers et managers blaguent-ils ensemble? Chez Frisch-Gauthier (1961), l'humour entre cadres et

ouvriers est plutôt rare, mais, quand il est présent, il crée de la complicité. « Rire ensemble suppose certaines attitudes communes et fait naître en même temps des liens affectifs » (Frisch-Gauthier, 1961, p.301). Par contre, quand cadres et ouvriers ont peu de points communs, il y a moins de spontanéité. Le rire d'un chef envers un ouvrier dans ce cas-ci a des effets différents en fonction du destinataire: certains sont flattés, d'autres sont gênés et n'attendent alors que le départ du chef pour s'en moquer (Frisch-Gauthier, 1961).

Dans une des entreprises interrogées par Plester & Sayers (2007) les managers étaient tenus à l'écart des plaisanteries. Les barrières physiques, telles qu'avoir un bureau séparé, et les barrières non-physiques, comme le statut ou les attentes de rôle, empêchaient les échanges humoristiques. Rien qu'en observant les échanges de plaisanteries, les auteurs étaient capables de trouver quels individus se trouvaient dans quel groupe social. Il était possible d'identifier les managers et les membres les plus nouveaux de l'organisation par leur implication moindre dans les échanges humoristiques. Les entreprises faisant pourtant partie de cette étude étaient toutes dans le secteur des technologies de l'information, laquelle est connue pour son manque de hiérarchie (Prager 1999 cité par Plester & Sayers, 2007).

1.10 Les dangers et abus de l'humour

L'humour n'est pas toujours positif. Il peut avoir des conséquences néfastes, aussi bien pour l'organisation (Cann & al., 2014; Plester, 2009b) que pour la personne. Comme le disent Cann et ses collègues (2014), « *Not all humor is good humor* » (Cann & al., 2014, p.309), c'est pourquoi il faut veiller à y instaurer des limites (Plester, 2009b).

Premièrement, l'humour n'est pas forcément bien réceptionné (Bottega, 2008). Il peut blesser, offenser (Lyttle, 2007; Brasseur, 2013), particulièrement quand il prend pour objet le physique de la personne destinataire (Duncan, Smeltzer et Leap, cités par Plester 2015). Le risque qu'une plaisanterie froisse est encore plus grand quand il y a une diversité d'origines importante de travailleurs dans l'entreprise (Lyttle, 2007). Il faut en effet une intériorisation des mêmes codes sociaux pour que l'humour soit compris comme tel (Coenen-Huther, 1995), et cela passe par la culture. Afin qu'une blague à la base inoffensive ne soit pas mal comprise, il faut toujours être attentif au public présent (Bottega, 2008). Par exemple, des personnes nouvellement recrutées d'une entreprise, n'étant pas encore habituées à son humour, peuvent mal l'interpréter, ce qui engendrera des conséquences négatives, telles qu'une ambiance de travail dégradée (Plester & Sayers, 2007). Brasseur (2013) explique que certains travailleurs

ont fini par quitter leur entreprise à force de se voir confrontés à des « taquineries » répétées, qu'ils ou elles soient victimes ou témoins de la scène. L'humour peut donc exclure (Lyttle, 2007 ; Blanchard & al., 2014), éroder la confiance, le respect entre travailleurs, et créer de la frustration ou de l'embarras (Collinson, cité par Blanchard et al., 2014).

Comme dit précédemment, il y a également un risque pour la personne, et en particulier en tant que manager, d'aggraver sa crédibilité (Bottega, 2008, Lyttle, 2007). Quand quelqu'un blague trop, il donne parfois l'impression de ne pas être fiable ou d'être trop faible (Lyttle, 2007). Faire trop d'humour peut donc être désavantageux pour la carrière de la personne. Le rôle de « bouffon » est d'ailleurs souvent pris par une personne arrivée au sommet de sa carrière ou ne devant pas trop s'inquiéter de possibles conséquences négatives (Plester & Orams, 2008).

De plus, tout le monde n'est pas égal face à la pratique de l'humour. Il faut un certain talent (Bottega, 2008 ; Besson, 2010) et des compétences en communication. Certaines personnes sont plus drôles que d'autres et ont donc plus de succès dans leur utilisation de l'humour (Plester & Orams, 2008). Il y a également une inégalité en fonction du sexe de la personne initiant la blague. En effet, les femmes ont plus de risques de perdre leur crédibilité que les hommes dans ce domaine (Decker et Rotondo, cités par Lyttle, 2007).

Il faut aussi rester attentif, certaines entreprises, en voulant se démarquer grâce à l'humour et fournir une image de liberté dans l'entreprise, contrôlent en fait les employés par ce biais (Plester, 2015, Robert & Yan, cités par Plester, 2009 ; Linstead cité par Collinson, 1988). C'est le cas d'une entreprise observée par Plester (2015). Les employés y étaient obligés d'accepter toutes formes d'humour, même les plus violentes, sexistes et agressives. Elle (Plester, 2015) dit d'ailleurs : « Même si leur humour peut être pervers, le fait qu'il n'ait pas de contrainte cache de manière efficace le pouvoir et le contrôle exercés par le CEO » [traduction libre] (Plester, 2015, p.553).

Enfin, en trop grande quantité, l'humour distrait et sert de prétexte à ne pas travailler. Cela peut alors résulter en une baisse de qualité ou de sécurité sur le lieu de travail (Lyttle, 2007). L'utilisation de l'humour en entreprise comporte donc de réels risques d'aggravation de la situation (Bottega, 2008; Plester, 2009a).

2. L'humour en lien avec les difficultés vécues au travail et sa relation à l'autorité

Voici venu le temps... non pas des rires et des chants, mais d'exposer plus en détail nos différentes perspectives, en nous appuyant sur des exemples issus de la littérature. Même si nous présentons nos perspectives séparément, nous pensons qu'il est possible que plusieurs se confirment lors d'un même épisode humoristique, comme Plester & Sayers (2007) le défendent.

« Joking at work plays an important regulatory function by providing a means of expression that assists group cohesion, deflects attention from the dehumanising aspects of work and acts to preserve the existing power hierarchy. In this sense, humour is a vital factor in obscuring the social relations of production, and suppressing the alienating tendencies of work. » (Noon and Blyton cité par Taylor & Bain, 2003, p.1490)

Nous savons que les erreurs et difficultés sont inhérentes à tout lieu de travail, que prescrit et réel sont loin d'être identiques (Dejours, 2010; Ganem, Gernet, & Dejours, 2008). Le mot « travail » lui-même ne voulait-il pas dire torture, activité pénible? (Piani, 2010) L'humour peut-il servir à lutter contre ces difficultés? Si oui, de quelle manière? C'est ce que nous allons voir dans la première perspective, où l'on peut dire que l'humour sert *de stratégie de défense*. Ces stratégies de défense aident le travailleur à tenir bon, à préserver sa santé mentale contre les effets délétères du travail (Dejours, 2000). Dejours (2000) prend l'exemple des jeux pratiqués dans une centrale nucléaire par les travailleurs comme « tentatives de maîtrise symbolique de la peur » (Dejours, 2000, p.161). La participation aux jeux est, dans son cas, presque obligatoire si le travailleur ne veut pas se retrouver exclu du groupe. Existe-il une obligation identique pour l'humour? Nous tenterons également d'y répondre.

La deuxième et la troisième perspectives concernent le rapport qu'entretient l'humour avec l'autorité. Dans un premier temps, nous nous poserons la question de l'humour servant d'outil à la lutte contre l'autorité ; et, dans un second temps, nous verrons quelle utilisation les personnes détenant cette autorité font de l'humour. Nous supposons en effet qu'ils utilisent l'humour de manière distincte du reste des travailleurs, dans un but d'amélioration de l'efficacité au travail.

2.1 Perspective 1 : L'humour comme source de satisfaction et échappatoire contre les difficultés professionnelles

Cette première perspective s'est imposée lors de notre stage. Nous remarquons que le personnel semblait réellement prendre plaisir à travailler et ce malgré des conditions de travail assez éprouvantes. Etant donné l'omniprésence de l'humour, nous supposons que ce dernier joue un rôle majeur dans l'appréciation que font les travailleurs de leur profession. Nos lectures sur le sujet, que nous allons présenter ci-dessous, ont ensuite soutenu cette perspective.

Détaillons d'abord un peu ces conditions et organisation de travail. Pour les personnes travaillant en self ou dans les sandwicheries, c'est-à-dire au contact du client, les défis sont aussi bien physiques que cognitifs (Laperrière & al., 2010). Au niveau physique, il y a « la rapidité d'exécution, la posture debout prolongée ainsi que le transport de charges. Du côté des défis cognitifs, ce sont les tâches simultanées et entrecoupées des opérations dans le temps ainsi que de la mémorisation qui ont été observées » (Laperrière & al., 2010, p.33). De plus, les serveuses et serveurs se doivent d'être en permanence aimables et constituent le lien entre organisation et clients (Laperrière & al., 2010).

Comment l'humour pourrait-il servir à améliorer la vision subjective qu'ont les travailleurs de ces conditions?

Tout d'abord, nous avons vu qu'une des fonctions de l'humour était sa capacité à changer la représentation que nous avons de la réalité en la rendant plus agréable (Bottega, 2008), tout comme il permet de décharger sa frustration, relâcher les tensions et rompre avec l'ennui (Bottega, 2008; Lyttle, 2007; Plester 2009a; Plester & Sayers 2007). C'est bien ce que relatent Taylor et Bain (2003), qui ont étudié l'utilisation de l'humour dans différents call centers, lieux de travail reconnus pour leur répétitivité. Dans une des entreprises interrogées, une communauté de comédiens s'est créée, se moquant quotidiennement des clients au téléphone, pour le plus grand plaisir de leurs collègues. Les travailleurs témoignèrent du fait que le rire était la seule chose qui les faisait avancer durant la journée de travail, sans cela, cette dernière serait intolérable.

A travers cet exemple, nous pouvons voir que les travailleurs n'ignorent pas les bienfaits de l'humour, tout comme ceux de l'enquête de Plester (2009a) où les travailleurs l'utilisent durant les moments stressants, comme stratégie d'adaptation. Pour rappel, cette stratégie d'adaptation est en lien avec la théorie de Freud de relâchement de la tension grâce à l'humour (Plester, 2009a).

L'enquête de Taylor et Bain (2003) montre également que cette lutte contre l'ennui est collective. En effet, l'humour rétablit de la camaraderie, de la cohésion entre collègues (Romero & Pescosolido, cité par Plester 2009a). Bouquet et Riffault (2010) défendent l'idée que le rire permet une détente commune, suspendant pour un moment l'angoisse face à l'adversité : « Il arrive ainsi qu'au beau milieu d'une situation sans solution, travailleurs sociaux et usagers prennent « le parti d'en rire ». Un rien qui bouge alors et tout peut être changé » (Bouquet & Riffault, 2010, p.21). L'humour a donc le pouvoir de faire changer les choses, débloquent les situations paraissant sans issue.

Cette capacité à rompre avec l'ennui de Plester & Sayers (2007) est décrite en d'autres mots par de nombreux auteurs. L'humour sert de divertissement et offre un soulagement, que ce soit aux pressions professionnelles (Plester & Orams, 2008) ou à la routine (Noon and Blyton, cité par Taylor & Bain, 2003). Chez Coser par exemple (cité par Dwyer, 1991), qui a étudié l'humour au sein d'un hôpital, les patients l'employaient comme outil d'ajustement à une routine rigide. Pour Plester (2009a) l'humour sert de répit par rapport à un travail ennuyeux et monotone (Plester & Sayers 2007, Plester 2009a), l'humour subversif en particulier (Besson, 2010). Plester et Orams (2008) mentionnent également l'humour comme soulagement par rapport à l'ennui:

« The relief function may also be one offering relief from boredom. The joker's funny antics may punctuate the serious and even monotonous work tasks performed repeatedly in the workplace, as exemplified by "banana time" in Roy's (1958) research into job satisfaction » (Plester & Orams, 2008, p.262).

Plester (2015) cite aussi les recherches de Roy (1959) durant lesquelles l'humour agressif et moqueur est utilisé par les ouvriers pour parer à l'ennui des ateliers [traduction libre] (Plester, 2015, p.539). Ce « banana-time » consistait en fait à jeter à des moments bien précis des fruits sur le sol, et ce faisant, l'acte augmentait la satisfaction au travail des ouvriers. Cette façon de combattre l'ennui au moyen de l'humour, en prenant distance par

rapport à la situation, fait également partie de la théorie du soulagement (Tracy & al., 2006).

Comme nous le disions préalablement, même si l'humour ne modifie pas la situation de manière objective, il la rend subjectivement supportable. Il permet de prendre distance par rapport à la réalité, et donc par rapport à la situation désagréable (Ashforth et Humphrey, 1995 cités par Plester, 2009a; Bouquet & Riffault, 2010; Besson, 2010; Tracy, 2006). Grâce à cette prise de recul, il désamorce les émotions négatives [traduction libre] (Grugulis cité par Plester, 2009a), fait ressortir les éléments positifs d'une situation (Koeske, cité par Plester, 2009a) et transforme les inquiétudes en source d'amusement (Barsoux, 1996). C'est la réinterprétation de la situation qui crée cette humeur plus joyeuse (Dolan, cité par Plester, 2009a). Frisch-Gauthier (1961) dit que le travailleur qui plaisante fait passer l'aspect pénible au second plan, en feignant de ne pas accorder d'importance aux difficultés et risques de son travail. Freud (cité par Bensadon, 2010) parle d'ailleurs de cette capacité qu'a l'humour d'être « un mécanisme de défense contre la souffrance » (Freud, cité par Bensadon, 2010, p.26). Il permet de faire face « aux situations critiques du monde professionnel » (Mittal & Mathur, cité par Brasseur, 2013, p.59), ainsi que de « dédramatiser d'une situation difficile, afin de la rendre plus supportable ou plus agréable. Il est (...) un espace de jeu utilisé par les usagers pour débanaliser les mots / maux. » (Bouquet & Riffault, 2010, p.97).

Cette manière qu'a l'humour d'alléger des moments difficiles n'est pas une fonction anecdotique de l'humour. En effet, L'humour pour tenir le coup face à l'adversité est pour Fry (cité par Linstead, 1985) une des fonctions les plus utilisées de l'humour. L'enquête de Frisch-Gauthier (1961) révèle que la plupart des plaisanteries faites par les ouvriers sont à propos d'épisodes désagréables, telles des blessures ou difficultés rencontrées au travail. Le comique « est donc un sentiment agréable ressenti à l'occasion d'un objet, d'une situation ou d'un événement cependant susceptibles de procurer de la peine » (Victoroff, cité par Frisch-Gauthier, 1961).

Chez Tracy et ses collègues (2006), repris par Cooper (2008) et Blanchard & al. (2014), ayant mené une étude auprès des pompiers et agents correctionnels, l'humour noir est souvent utilisé pour gérer les événements tragiques, stressants ou grotesques de leur métier. Il était même perçu comme impératif pour survivre à ce genre de métier. L'humour peut également être utile à la réalisation de fonctions cognitives comme la création de sens. L'entreprise est en effet un lieu où la confusion règne, avec de nombreuses instructions à respecter, parfois contradictoires. L'humour aide à l'acceptation de ces paradoxes (Barsoux, 1996;

Csikszentmihalyi, Roy cités par Plester, 2009a). Il est particulièrement adapté lorsqu'une différence se fait entre ce qui était attendu et la réalité des faits, entre les mots et l'action (Barsoux, 1996).

De plus, l'humour est un moyen de communiquer ses frustrations ou ses peurs sans être vu comme un fauteur de troubles (Barsoux, 1996; de Vries cité par Plester & Orams, 2008). « La plaisanterie est en somme un substitut au tabou. Tout ce qui risque de susciter des problèmes est atténué sur le mode de l'ironie. » (Coenen-Huther, 1995, p.96). Les collaborateurs sont capables d'utiliser l'humour comme échappatoire à leurs frustrations [traduction libre] (Plester & Sayers, 2007, p.179).

Comme l'a dit Barsoux (1996), les managers ont tout intérêt à faire attention à l'humour pratiqué dans leur entreprise car il est révélateur du mal-être vécu par le personnel. Il (Barsoux, 1996) cite l'exemple d'un employé riant en disant qu'il examine la porte de son bureau chaque matin pour s'assurer que son nom est toujours dessus. Le rire est ici révélateur d'une inquiétude par rapport à la sécurité de son emploi. Lynch (2009) avertit également que l'humour n'est pas anodin : « What workers joke about is serious; resistance humor use of employees may be a practical way to recognize tensions before they lead to large-scale organizational conflict. » (Lynch, 2009, p.460).

L'humour n'est pas seulement une manière de se protéger contre l'ennui, mais aussi de se défendre par rapport à un travail trop intense (Plester & Sayers, 2007) :

« Banter stimulated much of the laughter that was such an indispensable component of workplace fun and this repartee was considered necessary to offset the intense business activities that were required every day. » (Plester & Sayers, 2007, p.182)

En résumé, nous voyons que les plaisanteries augmentent la cohésion de groupe et permettent grâce à cela au travailleur de lutter collectivement contre les difficultés professionnelles qu'il rencontre, individuellement ou collectivement. Cette faculté de l'humour à rire des difficultés rencontrées est capitale, elle aide très souvent les travailleurs à tenir bon. Les difficultés peuvent être aussi bien les conditions de travail, qu'un client agaçant, l'ennui ou une cadence intense. De plus, l'entreprise est un lieu empli de contradictions, et l'humour aide à accepter celles-ci, à lâcher prise et créer du sens.

2.2 Perspective 2 : L'humour comme lutte contre l'autorité et ses règles

La plaisanterie libère le travailleur. « On peut se demander si (...) moins soucieuse du prestige hiérarchique, [elle] ne délivre pas une certaine agressivité grâce à ce qu'elle permet de dire à demi, grâce aussi au semblant de complicité qu'elle crée » (Frisch-Gauthier, 1961, p. 302).

L'humour comme lutte contre l'autorité n'est pas venu avec la modernité. En effet, il est pratiqué depuis les temps médiévaux avec le bouffon du roi, seule personne capable de critiquer l'autorité et les règles en vigueur sans souffrir de répercussions (Plester & Orams, 2008). Cette fonction autrefois pratiquée par les bouffons, l'est encore aujourd'hui au sein des entreprises par leurs homologues modernes. Dans une entreprise étudiée par Plester et Orams (2008), la tâche de faire des remarques aux supérieurs hiérarchiques via l'humour était toujours partagée par les mêmes personnes, qui s'en retrouvaient félicitées par leurs collègues. Dans une relation hiérarchique inégale, l'humour fournit un moyen acceptable de signaler son désaccord envers la position de la personne au pouvoir (Ackroyd & Thompson, Holmes, cités par Cooper, 2008). Certains employés adoptent ainsi une position de bouffon et prennent la responsabilité de transmettre les opinions contestataires au management (de Vries cité par Cooper, 2008).

« La dérision porte une dimension de contestation, de remise en cause de l'ordre établi, ou avec les normes sociales largement acceptées dans une société, notamment les rapports de pouvoir. (...) La dérision incarne l'esprit qui refuse de se soumettre (...) Par sa fonction cathartique, et comme violence politiquement correcte, elle assure le bon équilibre d'un système social. Plus, la dérision est une force qui plie mais ne rompt pas, même sous l'action des pires systèmes répressifs. Utilisée comme arme de défense du peuple contre une société, « la dérision en toutes choses est l'ultime défi au malheur », selon Sébastien Japrisot. Ainsi, la force de contestation que détient la dérision tient notamment à l'ambiguïté de ses effets. Les liens entre dérision et pouvoirs relèvent souvent d'une dialectique entre contestation et régulation » (Bouquet & Riffault, 2010, p. 19-20).

Pour Douglas (cité par Linstead, 1985), les blagues sont toujours une attaque envers le contrôle et l'organisation. Frisch-Gauthier (1961) ne va pas aussi loin, mais son étude révélait tout de même qu'un tiers des blagues faites par les travailleurs exprimait une opposition à l'autorité, aussi bien à ses règles qu'aux supérieurs hiérarchiques. Pour Douglas (cité par

Linstead, 1985) ainsi que pour Zijderfeld (1971), toute blague a donc un effet subversif et représente le triomphe de l'informel sur le formel. La blague permet alors d'établir un monde informel en dehors du contrôle organisationnel, et de renverser l'ordre pris pour acquis (Linstead, 1985). Powell (cité par Linstead, 1985), suit la même idée en disant que l'humour contient une forme de résistance. Dejours (2010) relate aussi cette façon qu'ont les travailleurs de tourner en dérision les règles de l'organisation. Pour lui, cela fait partie d'une stratégie de défense, tout comme pour Frisch-Gauthier (1961). Le rire est « une réaction de défense contre la contrainte et la discipline de l'atelier » (Frisch-Gauthier, 1961, p.295). Le fait de travailler sous un contrôle et une discipline stricte, entraîne une réaction contre ceux-ci. Le rire est un moyen « de reprendre virtuellement sa liberté » (Frisch-Gauthier, 1961, p.295). Plus le règlement est lourd à respecter, plus la satisfaction à l'enfreindre par l'humour sera grande (Frisch-Gauthier, 1961).

Prenons l'exemple d'un call center étudié par Taylor & Bain (2003), au sein duquel la plupart des travailleurs parlaient le français mais pas le manager. Un des travailleurs a, après avoir raccroché avec un client, prétendu être encore au téléphone et dit en français : « Merci pour votre appel, nous allons envoyer quelqu'un chez vous pour tuer votre femme et vos enfants ». Cela a déclenché l'hilarité générale et humilié le manager. C'est bien une sorte de triomphe de l'informel dont parlait Douglas (cité par Linstead, 1985). Dans ce genre de situation, aucune action ne peut être prise envers la personne suspectée d'avoir mal agi, car cela attirerait l'attention sur l'humiliation du manager et empirerait sa situation. Le manager se retrouve alors totalement impuissant (Taylor & Bain). Il est très pratique pour les travailleurs l'utilisant car les managers ne peuvent réagir de manière négative sans « perdre la face » (Holmes and Stubbe, cités par Plester & Orams, 2008). Critiquer au moyen du rire a donc l'avantage d'être accepté par le contremaître, tandis que la seule expression des critiques ne le serait pas (Frisch-Gauthier, 1961). Cela est dû à l'ambiguïté de l'humour, grâce à laquelle l'initiateur peut toujours se défendre en disant que c'était « juste pour rire » (Plester, 2015; Sandford & Eder, cités par Francis, 1994). Coenen-Huther (1995) dit d'ailleurs : « Il pourrait choisir le conflit; il pourrait choisir le retrait. Il opte pour l'ambiguïté de l'humour. » (Coenen-Huther, 1995, p.101).

L'acte humoristique peut prendre tellement d'ampleur qu'il en devient un symbole. Frisch-Gauthier (1961) donne l'exemple du bâillement volontaire et répété d'un travailleur, traduisant un sentiment d'ennui partagé par ses collègues. Cette bravade provoque alors rires et sourires de connivence (Frisch-Gauthier, 1961). L'épisode du call center raconté par Taylor

& Bain (2003) est également devenu un symbole. Des mois après son occurrence, l'événement était encore une grande source d'amusement et a fini par symboliser l'incompétence managériale. Birnbaum (cité par Brasseur, 2013) va jusqu'à comparer le rire à une arme : « Le rire est une expérience subversive [...] Le rire est une arme de libération massive contre les oppresseurs, un outil pour résister aux forces d'anéantissement. » (Birnbaum cité par Brasseur, 2013, p.54).

Nous l'avons vu, favoriser la cohésion de groupe est une des fonctions emblématiques de l'humour. Cependant, cette cohésion ne s'effectue pas toujours à l'avantage de l'ensemble de l'organisation :

L'« humour peut aussi volontairement rechercher l'inclusion et le renforcement du « nous commun » par la désignation d'un « eux » mauvais objet : la hiérarchie (...) tout ce et ceux qui repoussent, parce qu'à un moment donné ou de manière récurrente, ils empêchent de pratiquer en rond. Ainsi, la hiérarchie, c'est celle qui ne comprend rien et qui ne sert à rien. » (Besson, 2010, p.51)

Pour Taylor & Bain (2003), l'humour aide à la création d'une identité collective, mais englobée dans un but plus large de lutte contre un employeur considéré injuste. Des travailleurs témoignent de l'humour utilisé délibérément afin de diminuer le pouvoir des managers :

« « The beauty of it was this. Managers didn't understand the humour, the workers understood it, which is a complete reversion of what normally happens in the workplace, where managers are briefed in advance in terms of how they are going to behave and disseminate information. We reversed the process, we knew what we were doing. » (Interview, Gary, 12 December 2000) » (Taylor & Bain, 2003, p.1505-1506)

« Oh aye, it was always about a means to an end. It was never a case of misbehaving for the sake of it — well I liked misbehaving and having a laugh anyway — but it was done for a reason. » (Interview, Jimbo, 22 June 2000). Management was ridiculed as part of a deliberate strategy of undermining authority. The activists' main objective was to demonstrate to fellow workers that nobody need be frightened of management. » (Taylor & Bain, 2003, p.1501)

L'humour fournit aux travailleurs la capacité de rire des managers incompetents qui les contrôlent. Chez Plester & Sayers (2007) les employés de plus bas statut utilisent les plaisanteries pour critiquer et résister aux directives managériales tout en évitant d'être perçus comme insubordonnés. Par exemple, les erreurs commises par les chefs sont une source

d'amusement pour beaucoup. Les ouvriers les cherchent pour s'en amuser, mais aussi par souci d'opposition à une autorité brimante. Constaté qu'ils font des erreurs les diminue. « Nous nous prouvons « à nous-mêmes que nous pouvons faire mieux qu'eux ». » (Frisch-Gauthier, 1961, p.297).

Une question se pose alors : que peut-on se permettre? « Le recours à la dérision suscite toujours des interrogations conflictuelles sur ce dont il est permis ou pas de se moquer et sur la part de violence qu'elle exprime » (Bouquet & Riffault, 2010, p.19-20). Pour Besson (2010), l'humour subversif ne peut être trop longtemps toléré car il remet en question l'ordre établi. Comme l'a dit Arthur Koestler (cité par Barsoux, 1996) :

« It focuses attention on abuses and deformities in society of which, blunted by habit, we were no longer aware; it makes us suddenly discover the absurdity of the familiar and the familiarity of the absurd » (Koestler, cité par Barsoux, 1996, p.73)

Nous constatons dans la littérature un désaccord entre auteurs concernant la relation qu'entretiennent hiérarchie et humour. Pour certains, ce dernier est bénin, il agit pour diminuer les tensions et soutenir les relations sociales hiérarchiques (Noon & Blyton, cité par Taylor & Bain, 2003). « Le management hiérarchique ne peut que fermer les yeux sur cette dérision puisqu'elle libère les tensions sans compromettre la bonne marche des services » (Besson, 2010, p.56-57). Tandis que pour d'autres, l'humour renforce l'appartenance à certaines sous-cultures de l'entreprise en conflit avec les valeurs managériales (Collinson, cité par Taylor & Bain, 2003; Barsoux, 1996). Dans l'étude de Collinson (cité par Cooper, 2008) réalisée auprès d'ouvriers travaillant dans un atelier, ceux-ci utilisaient l'humour pour se créer une identité distincte du management. Cela leur permettait par la même occasion de maintenir un minimum de dignité même si leurs conditions de travail étaient déplorables (Collinson cité par Cooper, 2008). Dans le call center étudié par Taylor et Bain (2003), l'humour des francophones leur servait de moyen de distanciation entre eux et le reste de l'entreprise [traduction libre] (Taylor & Bain, 2003, p.1498-1499, p.1502). Chez Barsoux (1996) aussi les employés utilisent l'humour pour se distancer de la hiérarchie : ils appellent les vice-présidents des mouettes car « they fly in, make a loud noise, eat your food, mess on everybody and fly out again » (Barsoux, 1996, p.504).

Dans cette deuxième perspective, nous avons donc constaté que les avis des auteurs divergeaient : pour certains l'humour est positif car il permet au travailleur de témoigner son désaccord à la hiérarchie d'une manière délicate, tout comme il constitue une stratégie de

défense envers une autorité brimante. Cependant, il peut aussi servir à diviser, à accentuer la distinction entre le personnel et la hiérarchie, et miner le pouvoir de cette dernière.

2.3 Perspective 3 : Une forme d'humour typique des managers?

Cette troisième perspective de recherche est sous-tendue par l'idée que l'humour est parfois utilisé par les managers dans le but spécifique de faciliter la réalisation des objectifs de l'organisation. Nous avons décidé de rajouter cet angle d'approche aux deux précédents car il émergeait constamment de la littérature, et trouvions donc intéressant de voir si l'humour était effectivement utilisé de manière différente lorsque l'on occupe une fonction de manager.

Dans la littérature, la capacité d'utiliser l'humour de manière efficace a été identifiée comme un aspect important d'un bon leadership (Holmes & Marra, 2006). L'humour est utile en tant que ressource discursive pour atteindre les buts de l'entreprise car il permet d'utiliser un certain pouvoir tout en restant poli (Holmes & Marra, 2006). De nombreux auteurs (Holmes, Fine & Soucey cités par Plester, 2009a ; Holmes & Marra, 2006) notent l'utilisation par les managers de l'humour en tant que moyen d'adoucir les ordres, critiques et réprimandes. Il peut en effet masquer le contenu autoritaire du message (Dwyer, 1991). De plus, il met à l'aise l'interlocuteur, maintient son attention (Bottega, 2008) et est utile à l'apprentissage. Une étude de Coser (cité par Dwyer, 1991) révèle en effet que 40% des blagues entre seniors et juniors dans le milieu hospitalier sont faites pour que ces derniers apprennent leur métier sans mettre en danger la performance de la tâche en cours. Bradney (cité par Dwyer, 1991) relate aussi l'utilisation de l'humour dans les formations du personnel d'un grand magasin.

Mais est-ce que les managers sont conscients des potentialités et dangers de l'humour? Dans l'étude de Lynch (2009) réalisée dans la cuisine d'un hôtel, le chef est bien conscient que c'est grâce à l'humour, à la bonne ambiance dans les cuisines, qu'un travail de qualité est maintenu.

Chez Plester & Sayers (2007), plus les personnes étaient de statut élevé, plus elles étaient prudentes dans leur utilisation de l'humour. Les managers se rendaient en effet compte qu'ils devaient rester professionnels et qu'il y avait un risque de perdre le respect des

travailleurs s'ils initiaient trop les plaisanteries. Cependant, ils ne se limitaient pas dans leurs réponses aux plaisanteries initiées par leurs subordonnés. Les plaisanteries doivent, pour les managers, être réciproques et inoffensives. Mais choisir des sujets appropriés, qui ne blessent pas les employés, peut parfois être compliqué. Pour cette raison, la stratégie de ne pas faire d'humour est parfois la plus sûre (Plester & Sayers, 2007). Ces résultats vont à l'encontre de l'idée suggérée dans d'autres recherches que les individus de statut plus élevés font plus de blagues que les autres (Coser, Duncan cités par Plester & Sayers), en ont même parfois le monopole et n'attendent pas de réciprocité de leurs collaborateurs (Duncan, 1982).

En plus d'avoir un impact important sur l'atmosphère de l'équipe (Schnurr, Bradney, cités par Blanchard & al., 2014; Frisch-Gauthier, 1961) en maintenant une bonne ambiance, l'humour utilisé par les managers la mobilise (Brasseur, 2013), garantit une « identité de corporation » (Cheney cité par Lynch, 2009) et un sentiment d'appartenance (Zijderveld, 1983). Il minimise les différences de statuts entre supérieur hiérarchique et subordonnés, réduit la distance entre les personnes et rend les organisations plus répondantes (Barsoux, 1996; Locke et Vinton cités par Cooper, 2008; Duncan 1984 cité par Dwyer, 1991; Holmes & Marra cités par Plester 2009a).

« Joking is... perfectly appropriate when a group with power is espousing a willingness to be intimate, but is still incapable of admitting equality. It is in this sort of situation that joking becomes a useful tool. » (Ackroyd and Thompson, cité par Taylor & Bain, 2003, p. 1496)

L'humour a également des effets sur la vision qu'a le collaborateur de son manager. En effet, les managers utilisant l'humour sont perçus comme plus talentueux, séduisants, et inspirent plus la confiance (Bottega, 1991). Duncan & Feisal (cités par Plester & Sayers, 2007 et Dwyer, 1991) disent que l'autodérision bien placée donne une image de manager authentique et sympathique. Le manager est aussi perçu plus efficace et valorisant davantage les relations humaines (Decker & Rotondo, cité par Cooper, 2008). L'utilisation adéquate de plaisanteries par le manager est aussi positivement corrélée avec le respect et la loyauté que porte le travailleur envers le manager (Cooper, 2008).

« Le désir de revanche que provoque la pratique formelle de l'autorité fait place à un sentiment de participation au même travail, car les règles que nous acceptons (...) visent toutes au bon accomplissement du travail. C'est probablement parce qu'il nous fait partager une certaine représentation du travail, certaines valeurs. » (Frisch-Gauthier, 1961, p.301).

Dans leur étude (Plester & Sayers, 2007), la majorité des subordonnés interviewés disaient avoir une préférence pour les managers qui savaient plaisanter, car ces derniers semblaient plus abordables [traduction libre] (Plester & Sayers, 2007, p.180). Les travailleurs disaient également qu'ils n'attendaient pas des managers qu'ils plaisantent, mais qu'ils doivent par contre rester professionnels et ne pas en faire trop, au risque de perdre leur respect ou de les offenser. Comme nous l'avons vu, les managers sont au courant de ce risque, mais des plaisanteries utilisées judicieusement peuvent également être un outil utile à la communication et à l'engagement des employés dans l'organisation.

Cependant, toutes les recherches rapportant l'utilisation de l'humour par la hiérarchie n'en font pas ses louanges. Les recherches de Dwyer (cité par Blanchard, 2014) par exemple, montrent que les supérieurs hiérarchiques utilisent plus l'humour négatif, ce que Dwyer (1991) explique par le fait qu'ils emploient l'humour pour diviser et masquer leur despotisme. Selon lui (Dwyer, 1991), il existerait trois fonctions de l'humour véhiculées par les managers : « to mask authoritarian relations, to approximate superiors and subordinates, and to create divisions among subordinates » (Dwyer, 1991, p.5). D'autres auteurs (Coser, Lundberg, cités par Cooper, 2008) parlent de l'humour utilisé par les managers pour renforcer les différences de pouvoir et contrôler le comportement des employés, en moquant les attitudes jugées inappropriées. Pour Powell & Paton (cités par Dwyer, 1991) l'humour est aussi un moyen utilisé par les puissants de contrôler les autres.

Comme nous venons de le voir, l'utilisation que font les managers de l'humour n'est pas anodine, elle peut affecter fortement le climat humoristique du groupe dont ils sont responsables (Blanchard & al., 2014), ainsi qu'impacter l'image qu'ils véhiculent auprès des travailleurs, ce dont ils sont d'ailleurs bien conscients. L'utilisation qu'ils en font peut tout aussi bien servir les buts de l'entreprise, comme nous le supposons, qu'encourager des intentions beaucoup plus négatives telles qu'une volonté de diviser les employés.

3. Qu'en retenir?

Nous allons bientôt passer à la seconde partie de ce mémoire : l'exposé des résultats obtenus. Mais avant cela, que devons-nous retenir? Que nous dit la revue de la littérature sur

l'humour au travail?

Tout d'abord, il faut différencier les recherches psychologiques - avec les trois théories de base de l'incongruité, de la supériorité et du soulagement - plus centrées sur l'individu et l'origine de l'acte humoristique ; des recherches sociologiques, remettant en contexte les événements humoristiques et essayant de comprendre leur impact. Ensuite, il existe des formes et styles d'humour différents : il peut être spontané ou standardisé, positif ou négatif, cibler l'autre ou soi-même... Selon ces variations et le public présent, l'effet escompté sur l'audience sera atteint ou non. L'humour n'est pas seulement utilisé à des fins de détente de l'atmosphère contrairement à ce que l'on pourrait penser. Il atteint une multitude d'autres fonctions : socialisation, maintien de la face, distanciation... Certaines de ces fonctions ont d'ailleurs été utilisées et détaillées pour la compréhension de nos trois perspectives de recherche.

Concernant notre première perspective, la littérature confirme que l'humour peut avoir un rôle bénéfique sur le travailleur comme stratégie de défense, en l'aidant à gérer l'adversité. Dans la seconde perspective analysant le lien entre autorité et humour, les avis sont mitigés. Pour certains, il permet de partager son ressenti de manière acceptable à la hiérarchie, tandis que pour d'autres il crée des sous-cultures dans l'entreprise et érode l'autorité des responsables qui se retrouvent dans une situation délicate. Mais ces responsables peuvent eux-mêmes employer l'humour, ce dont nous parlions dans la troisième perspective. Nous voulions savoir s'il l'utilisaient différemment du reste de l'organisation. Nous avons vu que leur utilisation de l'humour impactait fortement le personnel, l'image du responsable ainsi que la cohésion au sein de l'entreprise et des groupes de travail. Sur ce dernier point, le manager peut autant la favoriser que lui nuire.

Ces différents résultats sont-ils également observables au sein des Restaurants Universitaires? Peut-on les constater de manière homogène ou sont-ils spécifiques à un lieu ou une fonction dans l'entreprise? Nous essayerons de répondre à ces questions et à d'autres dans cette troisième partie.

Chapitre 2 : À l'écoute du terrain

Dans ce second chapitre destiné à la compréhension de l'utilisation concrète de l'humour par les travailleurs des Restaurants Universitaires, nous présenterons d'abord la méthodologie utilisée. Ensuite, nous nous attarderons sur les conditions et organisation de travail telles que ressenties par les travailleurs. Par *conditions de travail* il faut entendre les ambiances physiques, biologiques, l'hygiène, etc., tandis que *l'organisation du travail* représente le contenu de la tâche, les relations de pouvoir, la division du travail, etc. (Dejours, 2000). Les deux sont primordiales étant donné que nous pensons qu'elles influent fortement l'utilisation de l'humour. Conditions *ressenties*, car nous gardons à l'esprit que « Ce qui est dit nous renseigne d'abord sur la pensée de la personne qui parle et secondairement sur la réalité qui fait l'objet du discours » (Ruquoy, 1995, p.60). Ce ne sont donc pas les conditions et organisation objectives qui nous intéressent, mais bien celles vues à travers les yeux des collaborateurs. Enfin, seront présentées les données récoltées concernant l'utilisation et le point de vue des travailleurs par rapport à l'humour au travail.

1. La méthode et le contexte détaillés

Nous évoquions dans l'introduction de ce mémoire le choix de notre méthode. Celle-ci, la *méthode qualitative* par entretiens, nous a permis de comprendre notre sujet en interrogeant des êtres singuliers, représentants d'un groupe social particulier (Ruquoy, 1995, p.59).

Les personnes ont été choisies selon leur fonction dans l'entreprise afin de prendre en compte la diversité des situations de travail. Elles n'ont donc pas été sélectionnées par rapport au nombre de travailleurs qu'elles représentent mais en raison de leur caractère exemplaire. C'est le « paradoxe du fait d'interroger un être singulier alors qu'on s'intéresse au collectif » (Ruquoy, 1995, p.60). Nous avons également recherché une certaine diversité dans les âges et les sexes des interviewés, même si, certaines fonctions étant exclusivement remplies par des individus du même sexe, les cuisiniers par exemple, une parité parfaite était impossible. Concernant l'ancienneté des personnes interrogées, celle-ci était fort variable : de quelques mois seulement, à plus de 25 ans de maison.

Le *cadre spatio-temporel* des interviews fut majoritairement la salle de réunion des Restaurants Universitaires, et, lorsqu'elle n'était pas disponible, certains bureaux individuels.

Danielle Ruquoy, défend l'idée qu'il est « bon d'accorder le but de l'étude et le lieu » (Ruquoy, 1995, p.71). C'est donc ce que nous avons fait. Les douze personnes interrogées ont vu le temps accordé à l'entretien comptabilisé comme du temps de travail mais, bien souvent, l'entretien s'est fait en dehors des heures de travail habituelles. Leur durée variait entre 30 minutes et 1 heure 15.

Le *guide d'entretien* présente quant à lui l'intérêt de permettre à la personne interviewée de suivre le cheminement de sa pensée tout en s'exprimant le plus librement possible. Avoir une structure de base fournit également une continuité, les participants se voient ainsi poser les mêmes questions dans le même ordre. A la fin de l'entretien, ils ont eu l'opportunité de s'exprimer s'ils estimaient qu'un sujet important n'avait pas été abordé ou trop peu développé. En dehors du thème évident qu'est l'humour, nous avons également abordé avec les interviewés des sujets tels que leurs conditions de travail ou les relations qu'ils entretiennent avec les collègues... Afin de mieux comprendre leur vécu et à travers cela l'utilisation qu'ils font de l'humour. Pour rester la plus neutre possible lors des entretiens, nous sommes restées attentive à garder, pour chaque participant, le même ordre dans l'approche des différentes perspectives. Les premières questions étaient assez larges, permettant à la personne de se présenter et de décrire sa fonction et son environnement de travail; tandis que les questions suivantes portaient sur l'utilisation de l'humour au travail, la perception de celui-ci, etc.

Les Restaurants Universitaires ayant leurs activités sur trois sites, nous avons fait le choix de nous concentrer principalement sur celui de Louvain-la-Neuve et plus précisément dans la partie « centrale » des Restaurants Universitaires, c'est-à-dire au dans les cuisine, au Sablon, à D'un Pain à l'Autre et dans les bureaux.

Les *conditions de travail* aux Restaurants Universitaires sont très variées. En effet, elles dépendent du poste exercé. Il nous faudra donc différencier tout d'abord le personnel exerçant du travail de bureau, du personnel travaillant au contact des aliments (le centre opérationnel). Dans cette seconde catégorie de personnel, la plus importante en termes d'effectifs, nous trouvons des fonctions très variées : personnel de service (self ou sandwicherie), chef de partie, commis, plongeur, ... Nous avons veillé à interroger deux personnes de chacune de ces catégories afin d'avoir la vision la plus large et fidèle possible de l'humour utilisé au sein de chaque poste. En effet, nous pensons que selon le lieu et le type de fonction dans l'entreprise, l'utilisation de l'humour varie.

L'observation participante nous a semblé être une méthode complémentaire adéquate pour saisir l'utilisation de l'humour au quotidien, dans sa globalité, spontanéité et immédiateté. Intégrer la situation et la vivre en même temps que les travailleurs est d'ailleurs le meilleur moyen de pénétrer dans la subjectivité des observés (Gauthier, 2009). Nous avons adopté une vision *minimaliste* de l'observation participante, c'est-à-dire : décrire ce que nous observons en tentant d'éviter aux maximum les biais (Gauthier, 2009). L'observation était dissimulée auprès de la plupart des collaborateurs. Cela présente l'avantage d'avoir de plus riches informations. Nous utilisions comme matériel un enregistreur, le même que lors de nos entretiens. Celui-ci était néanmoins bien vite oublié par les collaborateurs, ce qui nous a permis d'avoir des échanges naturels avec eux. Nous avons réalisé deux demi-journées d'observation au sein des Restaurants. Afin de collecter des données variées, la première après-midi a été passée dans les bureaux du directeur opérationnel; tandis que durant la seconde, nous étions occupée en salle de préparation et à la mise en place d'un des selfs et d'une des sandwicheries.

2. Conditions et organisation de travail

Cette deuxième partie du chapitre empirique est destinée à la description du milieu professionnel que sont les Restaurants Universitaires. Elle se base sur les témoignages des travailleurs, témoignages qui trouvent leurs échos dans les réflexions de divers auteurs. Nous estimons nécessaire de connaître plus en détail le milieu professionnel des travailleurs et de comprendre leur ressenti avant de se concentrer sur leurs pratiques humoristiques.

2.1 Les conditions de travail

Dejours disait de l'organisation scientifique du travail : « L'anxiété, l'ennui devant la tâche, il devra les assumer individuellement (...) parce que les communications en sont exclues » (Dejours, 2000, p.80). Aux Restaurants Universitaires, c'est tout le contraire, les travailleurs communiquent en permanence, et ce souvent pour une meilleure efficacité de l'organisation. C'est d'ailleurs parce qu'il y a cette communication permanente que l'humour est possible.

Premièrement, tous les travailleurs interrogés ont fait part de l'aspect physique et fatigant du travail au sein des cuisines. Plusieurs personnes ont d'ailleurs effectué une comparaison avec le sport : « Physique, ça c'est clair, même super physique. Physique et épuisant. Je dis toujours que je fais assez de sport au boulot. » (Thomas). Les températures sont extrêmes : très froides à la production, tropicales à la plonge. Le côté répétitif des tâches exécutées par le centre opérationnel a également été signalé à plusieurs reprises. Pour les personnes travaillant dans les bureaux, le métier est par contre très diversifié : « Il est complet, il est varié, et intéressant, mais il pourrait l'être plus. Je pourrais aller plus loin dans certains domaines. » (Patrick).

Deuxièmement, peu se plaignent du bruit, car ils y sont habitués. Par contre, le samedi, quand il y a moins de monde dans les cuisines, le silence les frappe :

« Parce qu'on y est habitué mais il y a un bruit de malade ici : les hottes, les gens... tout compris. C'est affreux, c'est affreux. Je crois qu'on s'en rend même plus compte hein. » (Thomas)

« Si on vient avec un mal de tête, à la fin de la journée on est mort. Il y a tellement de bruit ici, il y a des moments où on veut juste s'isoler seul dans une pièce. » (Kevin)

2.2 Un rythme de travail trop intense, générateur de stress

Par rapport au rythme de travail, celui-ci est soutenu : « C'est rare qu'on ait le temps dans les Restaurants » (Coralie). Plusieurs mentionnent ce manque de temps qui leur laisse un goût d'inachevé :

« Ici je trouve qu'on nous donne pas le temps de faire, de s'appliquer à 100% et de faire quelque chose où vraiment on est contents de soi et on va pas se dire qu'on a envoyé de la merde... On fait toujours le max mais pour moi on pourrait faire 10 000 fois mieux si on nous laissait plus de temps (...) Je suis satisfait de mon travail. Mais il y a toujours moyen de mieux faire, maintenant faut qu'on nous en laisse aussi les possibilités. » (Thomas)

« Bien sûr. Il y a parfois des très grosses journées, on se dit qu'on a pas assez avec le cadran de l'horloge pour boucler tout ce qu'on a à faire. Faut reporter au lendemain et des fois au lieu de faire 8h on en fait 12. » (Timothée)

« On nous demande beaucoup beaucoup et le ressenti qu'on a tous les collègues c'est... pas qu'on est des robots mais qu'on arrête de réfléchir qu'on exécute et que ... Le rythme ici on nous en demande beaucoup beaucoup et je crois qu'il faut avoir un sacré rendement pour travailler ici. » (Thomas)

« Vachement compliqué à gérer, établir... les horaires. Car on est des êtres humains, on peut être moins biens, plus fatigués... Ça dépend de qui on a [avec nous]. Plein de choses qui en dépendent. « On n'est pas des robots » ou un robot on sait dire exactement ce que la machine va faire en une heure ou deux. Un être humain, oui on sait se baser là-dessus mais les horaires sont faits. Nous on sait qu'on a un certain temps pour faire cette mousse, ce pain terroir... Il faut combler. Si je travaille avec des jobistes je dois combler si ils sont moins rapides que prévu... combler les heures si on est pas prêt à temps. C'est compliqué de faire des horaires avec un rendement à l'heure à devoir faire. C'est compté juste parfois... C'est rare qu'on soit vraiment zen, beaucoup plus cool. » (Thomas)

« Je pense qu'on essaie tous dans la mesure du possible de faire les choses le mieux possible. Mais maintenant on n'est pas des machines. Il y a toujours un moment donné, surtout quand on a des grosses affluences de demandes... il y a toujours un moment donné où on est pas à l'abri de faire une erreur. » (Bérénice)

Cette comparaison de soi avec des robots, des objets exécutants sans réfléchir, est assez courante chez l'ouvrier travaillant dans une organisation fortement divisée. Chez Dejours (2000), les travailleurs ont honte de cette robotisation. Le Lay & Pentimalli, dans leur étude du rire auprès des agents d'accueil et des éboueurs disaient : « Les éclats de rire des collègues, approuvant et marquant son exploit comique, permettent de se moquer et de tenir à distance l'impression de devenir des automates » (Le Lay & Pentimalli, 2013, p.163). La peur émanant des tâches soumises à cadence se retrouve systématiquement dans les témoignages.

« Parce qu'on pense que les cuisines universitaires c'est tranquille, qu'on fait des bons horaires, mais voilà par rapport aux autres travaux je vais dire, on a un horaire à respecter donc faut qu'on ait fini à une telle heure, donc si on va doucement on aura jamais fini à l'heure. Donc on court la plupart du temps. » (Kevin).

Cependant, ce rythme intense n'est pas constant. En effet, il varie également en fonction des périodes de l'année. Durant les périodes de blocus et de vacances le campus se vide de ses étudiants, les Restaurants Universitaires sont dès lors beaucoup moins fréquentés, et cela impacte directement le rythme de travail de ses employés.

« En vacances c'est vraiment le contraire, y a rien à faire, on part plus tôt. (...) Ça fait bizarre quand on doit relâcher la pression car on a tellement l'habitude de se donner à fond... Qu'on va continuer à se donner à fond alors on finit beaucoup plus tôt. Parce qu'on travaille toujours à un rythme soutenu et voilà. » (Thomas)

« Quand on travaille dans l'Horeca, moi j'ai toujours entendu dire, il y a ce qu'on appelle des *coups de feu*. On a toujours été habitués à des périodes, à des pics. C'est quelque chose que je pense maîtriser, et effectivement parfois ça booste, parfois c'est positif. » (Antoine)

Coralie, qui a une longue carrière dans le service derrière elle, remarque une tendance à l'accélération :

« Je pense que dans le temps on était moins stressés que maintenant. Maintenant tout doit aller très vite. Dans le temps c'était plus cool (...). Le stress était moins présent que ces dernières années. (...) On avait plus le temps, même avec le client. Ici le client ça doit aller vite. Ils ont pas beaucoup de temps parce que voilà... Avant je trouvais que le client avait plus le temps, il était reposé. Je trouve que c'est peut-être le temps qui fait ça ou l'évolution... Les gens c'est toujours vite vite vite. On se dépêche pour tout maintenant. » (Coralie).

Cette accélération a d'ailleurs été décrite dans la littérature par Rosa (2010). Pour lui, la « recrudescence du sentiment d'urgence » est typique de notre époque, et influe sur la relation de travail. Les travailleurs ont de plus en plus peur de ne pas pouvoir tenir le rythme imposé.

Les points de vue sur le stress et la pression au travail divergent. Pour Patrick, un responsable : « Dans le privé, il y a quand même beaucoup plus de pression qu'ici. Ici y en a pas, elle n'existe pas. » (Patrick). D'autres reconnaissent qu'il y a du stress mais le trouvent positif, et d'autres encore le critiquent :

« Dans le privé, il y avait de l'adrénaline à faire les plats rapidement. Ici, c'est juste du stress, de la pression, mais il n'y a pas d'adrénaline. Je l'ai fait parce que voulait un enfant, les horaires sont plus confortables, mais je préfère le job dans le privé » (Kevin)

Pour Coralie, le stress accru engendre une perte d'humour. Elle qui nous confiait précédemment que la pression, le rythme de travail ne sont plus pareils, dit maintenant que cela influe sur l'humour.

« Avant, on courait dans la cuisine hein. Oh ben oui, on faisait des blagues énormes dans la cuisine. Ben tu vois, tout ça, c'est un peu perdu. Avant, on faisait des noeuds dans les tabliers, on faisait plein de trucs. Tout ça c'est... Je trouve que c'est un peu le stress. Tu sais, il y a tellement à faire, dans une journée, je trouve qu'elle sont tellement courtes qu'il faut toujours aller vite vite vite et... Alors qu'avant, on travaillait au froid. Entre les desserts et les assiettes froides, on se lançait de temps en temps, je sais pas, une carotte qui partait. (...) Les gens n'ont plus le temps de se poser et de dire : « Je prends 10 minutes et je raconte une blague ». Sauf peut-être dans les bureaux. Mais ici, sur le terrain, non. C'est rare quoi. » (Coralie)

Pour plusieurs employés, la rapidité à laquelle le temps passe dépend de la tâche. Timothée dit par exemple que le travail manuel passe beaucoup plus vite que lorsqu'il

effectue des tâches derrière son ordinateur. Leur perception du temps varie également en fonction de l'ambiance sur le lieu de travail, et celle-ci est directement liée à l'utilisation d'humour.

2.3 Les relations entre collègues

Tous ont dit considérer les relations avec leurs collègues primordiales. Cependant, les avis sont mitigés lorsque la question de l'ambiance entre collègues est posée. Pour certains elle est très bonne :

« Je pense que les gens ont envie de bien travailler, ont envie de créer une bonne ambiance, et je le ressens ici. » (Noémie)

Un jobiste (Kim) dit qu'il y a une bonne ambiance et toujours la possibilité de rire mais dit en même temps : « Je pense pas qu'il y ait une vraie ambiance d'équipe soudée à l'extérieur quoi. En tout cas ça se ressent pas dans leurs relations de tous les jours ». Pour beaucoup, l'ambiance est directement affectée par la pression, le rythme de travail, et celui-ci a fortement augmenté ces derniers mois.

« Je dirais que l'ambiance évolue constamment, mais pas toujours dans le positif. Parfois ça va mieux, puis parfois, voilà. (...) Le stress joue, la pression joue... c'est certain que quand on est un peu plus débordés de boulot, c'est plus compliqué. » (Bérénice)

Coralie parle d'une perte de contact sur le lieu de travail depuis plusieurs années. Pour elle, c'est maintenant chacun pour soi. Les mails ont remplacé une grande partie des relations de travail quotidiennes. Cela fait écho aux dires d'Aubert (2003) parlant d'une désintégration du lien social avec la modernité. Plusieurs travailleurs mentionnent également une perte de confiance dans leurs collègues :

« Beaucoup de gens pensent que tirer dans les pattes des autres ça va les mener plus haut ou qu'ils vont avoir des récompenses. Certaines personnes essaient de casser les autres gens, je sais pas si c'est par plaisir ou... Parce qu'ils ont toujours fait ça... » (Kevin)

« Il y a 2-3 ans, l'esprit d'équipe était plus là du tout, chacun travaillait pour soi... Et si l'autre allait faire une erreur, faisait cramer un truc ou une connerie du genre... Je sais que mes collègues passeront devant et laisseront cramer. Maintenant on est revenus là dedans et c'est beaucoup plus gai. Travailler sans esprit d'équipe, où c'est chacun pour soi, c'est intenable (...). Maintenant ici on est quand même arrivés vachement loin, on a eu pas mal de problèmes... Des coups bas, des mesquineries, des trucs qui se passent derrière le dos. » (Thomas)

Plusieurs travailleurs témoignent d'un *fossé* divisant les travailleurs. Pour Kim, celui-ci se situe entre jobistes et « vrais » travailleurs; tandis que pour Coralie, il y a surtout un schisme entre les personnes présentes depuis de nombreuses années aux Restaurants Universitaires et les plus nouvelles. L'humour pratiqué varierait également selon l'appartenance à un groupe ou à un autre. Cela confirme les dires de Plester et Sayers (2007) et Dwyer (1991), disant que l'humour fait partie intégrante de l'identité de groupe. Il existe également une différenciation constante entre le personnel effectuant un travail administratif et le personnel travaillant dans les cuisines et au contact du client. Un travailleur nous dit :

Je pense que la direction... Personnellement moi j'aimerais bien qu'une fois, la direction, les responsables dans les bureaux en haut descendent travailler avec nous pour voir ce que c'est vraiment de travailler sur le terrain, se salir les mains, travailler dans le froid, dans le stress (...) J'aimerais bien aller voir une fois, pour que eux voient vraiment ce que c'est de travailler. (Kevin)

Kevin, et il n'est pas le seul à l'avoir fait, sous-entend ici que le travail de bureau n'est pas du « vrai » travail. Cette différenciation entre le travail manuel et celui plus administratif se fait également sentir à travers l'humour. Par exemple, lors de notre observation participante, nous avons été témoins de cette scène dans les bureaux. Une jobiste s'étonne de la présence d'une pointeuse, elle pensait que cela n'était réservé qu'au personnel travaillant dans les cuisines, selfs et sandwicheries :

Une employée lui répond : « Oui, nous on pointe le matin! »

La jobiste réplique : « On pointe, mais on ne travaille pas! ».

3. L'humour

Nous allons maintenant présenter les différentes thématiques ressortant des entretiens. Certains sujets apparaissaient en effet de manière assez systématique. Lorsque cela s'avérera intéressant, nous ferons des parallèles avec la littérature.

Plus tôt, nous faisons la distinction entre humour spontané et humour standardisé. Aux Restaurants Universitaires, tant les entretiens que l'observation participante ont révélé que l'humour spontané était beaucoup plus présent que l'humour standardisé :

« Ça vient quand ça vient, voilà, pour des conneries. Je crois que c'est sur le quotidien,

sur la façon voilà (...) Quand j'ai une petite vanne à sortir je la sors, mais je me creuse pas la tête pour dire : « Tiens je vais sortir une vanne au travail » Ça vient comme ça quoi. (...) C'est spontané. L'humour, c'est au feeling. Quand on travaille, il y a des situations qui se passent, après on fait des blagues dessus. C'est en contexte. Par rapport à une bourde ou quoi, on va essayer de la reprendre et d'en faire quelque chose pour faire rire la personne » (Timothée).

Cependant, l'humour standardisé est également utilisé, par quelques personnes en particulier, qui sont d'ailleurs connues dans l'entreprise pour ce type d'humour. Nous avons nous-même été le destinataire de certaines blagues:

- « - Patrick : L'autre jour, tous les produits étaient pourris, tout était vert...
- Yan : Qu'est ce qu'il va faire encore comme blague pourrie?
- Marie : Moi je ne la connais pas!
- Patrick : Bah les petits pois étaient verts! Normalement les petits pois doivent être rouges¹. »

Comme constaté lors de notre stage, l'humour est très présent aux Restaurants Universitaires, tous les travailleurs en témoignent et disent à quel point c'est primordial au travail: « De l'humour, il y en a, ici ». (Thomas). « Ici dès qu'on se croise on fait une boutade, une petite vanne comme ça. Il faut, évidemment. (...) C'est très bien, il faut rigoler. Si on ne rigole pas ça ne va pas. » (Timothée). « J'estime qu'on ne peut pas travailler sans humour » (Kevin). « Je pense que l'humour, c'est la clef » (Patrick). Un autre (Gérard) nous dit que maintenant qu'il y réfléchit, il se rend compte que l'humour qu'il utilise dans son travail est important et a des résultats. « L'humour on en parle pas, c'est dans la pratique, le quotidien. On y fait pas attention et finalement ça a un impact important sur les gens » (Patrick). « Quand on a entendu une blague la veille, c'est chouette d'arriver au travail et de commencer le travail en racontant une blague. » (Kevin)

Plusieurs parlent d'un juste milieu à atteindre avec l'humour (Thomas, Nathan, Kim, Antoine): « Je trouve ça positif tant qu'on ne dépasse pas les bornes » (Nathan). « On peut discuter, un peu déconner, du moment qu'on avance » (Kim). « Donc l'humour oui, mais en regardant à garder un oeil sur le travail. » (Antoine)

« Alors j'aime bien mais... il y a un juste milieu je trouve. Je trouve qu'il y a des fois c'est exagéré. Mais il en faut, bien sûr qu'il en faut. Mais pas... Y a des jours où je sais pas... Tu es dans ton travail, tu veux aller vite et tout puis il y en a un qui vient te raconter

¹ Les poissons rouges

une blague, ou quoi entre deux (...) Personnellement je l'écoute même pas. Je suis dans mon monde. Je tombe des nues quand il me raconte parce que je vois pas ce que ça vient faire.(...) Le travail, c'est le travail. » (Coralie)

3.1 La perception de la position prise par les Restaurants Universitaires

Pour Coralie qui est responsable de plusieurs personnes, il faut un juste milieu. Pour Patrick, également responsable, l'humour n'est en tout cas pas mal vu au sein des Restaurants:

« Réprimandé, certainement pas, en tout cas pas par moi. Je ne peux pas blâmer quelqu'un de réagir comme je le fais moi-même. Ça doit toujours être dans le respect de la personne. »

« Les 3/4 des responsables ont de l'humour, ils sont les premiers à rigoler. » (Thomas)

« L'humour est encouragé. Même le responsable, les co-responsables en font. (...) Du moment qu'il fait de l'humour, c'est qu'il l'accepte. Donc je fais de l'humour en conséquence. » (Bertrand)

« On va jamais reprendre quelqu'un parce qu'il rigole en travaillant. Tant qu'il travaille, voilà, il a aucun souci. Après le gars qui s'arrête et pendant un quart d'heure lâche des vannes, on va lui dire vas-y... J'ai déjà dit : « Maintenant, ça suffit », bien sûr, c'est mon rôle aussi. Parce qu'il y a toujours des gens qui exagèrent comme ça. A partir du moment où on lâche un peu de lest, y en a ils prennent le pli et c'est l'exagération tout de suite. C'est toujours ça le problème avec les gens. C'est toujours bien de les recadrer, et de dire « Les gars on peut rigoler, mais le travail faut qu'il avance. » » (Timothée)

Pour Kim, l'humour est considéré positivement par les Restaurants Universitaires, du moment qu'il « n'empêche pas de faire son boulot ». Gérard est du même avis : « Je ne sais pas ce qu'ils envisagent mais dans tous les cas je vois certains qui se taquinent mais ça ne pose pas de problème. Ça n'empêche pas de travailler je pense. » (Gérard).

Pourtant, tout le monde ne trouve pas que l'humour soit encouragé aux Restaurants Universitaires :

« Pas réprimandé mais... oui, on va dire neutre. On a plutôt tendance à nous dire de rester calmes alors que je trouve que justement ça met une bonne ambiance, de pouvoir rigoler de temps en temps. » (Bérénice)

« Je crois qu'ils aiment pas l'humour. Encore une fois, ça dépend de l'humour qu'on a mais ... Ils viennent pas travailler avec nous sur le terrain, ils ont pas la pression qu'on a... Et nous bah voilà on relâche la pression, je vais dire, en rigolant, en ayant de l'humour. C'est beaucoup plus relaxant que d'être stressé. » (Kevin)

3.2 Et les groupes, dans tout ça?

Premièrement, nous constatons avec Noémie, Kim et Nathan que lancer des blagues ne se fait pas directement, il faut un certain temps et se sentir à l'aise pour cela :

« Y en a qui prennent le temps de rigoler mais moi... comme je suis nouvelle, je suis pas encore dans les moeurs et je suis encore dans mon travail et je prends pas encore autant d'aise qu'eux en fait. » (Noémie)

« Ben l'ambiance me semble meilleure parce que je peux passer plus de temps à parler tout en travaillant. Je ralentis pas pour autant parce que je discute ou parce que je rigole. Ça m'a semblé vraiment différent par rapport au début. Je voudrais absolument pas retourner à ma façon de travailler du début où j'étais stressée, où il fallait que je réfléchisse à tout. » (Kim)

« L'ambiance a évolué, car je suis là depuis plus longtemps. Au début, il faut jauger les personnes, savoir comment on peut interagir avec. Plus on travaille, plus on peut agir différemment par rapport au début. Les nouveaux jobistes sont beaucoup plus timides et renfermés et puis rentrent dans l'ambiance au fur et à mesure. » (Nathan)

Cela confirme ce que disaient Plester & Sayers (2007) ainsi que Dwyer (1991) : la plaisanterie est liée à la socialisation dans l'entreprise, les nouveaux ne sont intégrés dans les plaisanteries qu'avec le temps.

Deuxièmement, plusieurs personnes ont rapporté utiliser l'humour de manière différente en fonction du public auquel elles s'adressaient. Principalement par rapport à ce qu'elles se permettaient de faire. Cependant, Bérénice est la seule à avoir dit adapter son humour en fonction de la présence ou non de supérieurs hiérarchiques. Nous avons également constaté qu'il existe une véritablement notion de « groupe » au sein duquel l'humour est véhiculé. Par exemple, certains travailleurs disent pratiquer l'humour avant tout avec les personnes de même fonction.

« C'est pas pareil je pense. Par exemple au self on ne se connaît pas tous, donc tu sais pas comment l'apprivoiser ou... Comment elle [la personne] va le prendre. C'est un peu timide. Mais quand on se connaît, ça va. » (Bertrand)

« Encore une fois tout dépend avec qui... Y a des gens avec qui on sera plus sérieux. Je crois que ça dépend... Je vais plus rigoler avec certains, ça dépend du feeling. Il y a une bonne ambiance. Tout dépend... On a chacun un groupe. » (Thomas)

« Ça d'office. Enfin, on rigole plus avec les gens avec qui on travaille au quotidien. Maintenant rien n'empêche de rigoler avec d'autres gens mais ce sera jamais aussi

sincère, ou pas sincère, mais franc et naturel. Avec l'ail et tout, jamais je le ferais à quelqu'un que je vois toutes les semaines ou moins. Chacun a ses habitudes. » (Thomas)

Cela rappelle l'étude menée par Plester & Sayers (2007) dans une entreprise où il leur était possible d'identifier les managers simplement en observant leur implication moindre dans les plaisanteries, dont ils étaient tenus à l'écart.

Troisièmement, certains sujets sont plus sensibles à aborder. Les blagues touchant au physique ou à la personnalité de l'autre, par exemple : « On peut rire de nous. Par contre on sait très bien que ça viendrait d'une personne autre que nous 3,4,5, oui, on le prendrait mal, ça c'est clair. » (Thomas). A travers ce témoignage, mais d'autres aussi, nous voyons que l'humour est un sujet délicat. Certains thèmes, notamment le physique de l'autre, ne peuvent être abordés qu'entre personnes suffisamment proches (Plester & Sayers, 2007). Il y a un consensus social sur le type d'informations qu'il est approprié de révéler dans une nouvelle relation (Berger, cité par Cooper, 2008). Certaines informations ne sont typiquement partagées que lorsqu'un certain temps s'est écoulé. Bradney (cité par Cooper, 2008) dit dans son étude d'un grand magasin qu'il faut environ trois semaines pour qu'un nouvel arrivant apprenne l'humour de l'endroit et soit lui-même accepté comme un « blagueur ». C'est la « joking relationship » mentionnée par Radcliffe-Brown (cité par Zijdeveld, 1971), c'est-à-dire la relation entre deux personnes les autorisant à rire de l'autre sans qu'elle ne se vexe. L'existence de cette relation ne veut pas pour autant dire que l'humour est réciproque, il peut très bien être à sens unique.

Justement, les caractéristiques physiques, le genre ou la sexualité sont des cibles privilégiées de l'humour. Ces sujets délicats renforcent, ou au minimum, témoignent, d'une bonne cohésion de groupe (Plester & Sayers, 2007) :

« On se connaît assez pour se permettre de rigoler, même sur le physique, mais on sait très bien qu'il n'y a rien de mal et rien de méchant... On sait très bien. » (Timothée)

« Il y a de tout. D'office il y a des blagues sexistes. D'office sur le physique aussi... comme ça... On aime bien se piquer je crois, j'ai pas de sujet précis. Mais on aime bien se taquiner. Je veux pas dire se faire mal mais... » (Thomas)

Nous avons été témoin plusieurs fois de ce type d'humour durant nos observations :

« - Bérénice, Bérénice! Après un certain âge... Faut pas que les femmes elles fassent comme ça, ça ballotte en dessous des bras!

- Je t'emmerde!
- C'est mieux de faire comme ça? (Bérénice lui fait un doigt d'honneur)
- Bon week-end Bérénice! »

Ou lorsqu'un responsable essaie de communiquer avec un autre, mais plusieurs vitres les séparent, l'un n'entend du coup pas ce que l'autre dit :

- « Incroyable ce mec! On n'en fera rien. Rien. J'essaie, j'essaie, je veux le tirer vers le haut, mais j'y arrive pas. En plus, il est lourd! Non mais physiquement, il est lourd... Moi, je suis lourd psychologiquement, je suis très lourd... mais lui c'est physiquement.
- Je me suis pesé ce matin... je fais 97 kilo.
- Mais c'est depuis que tu ne bois plus ça!
- Non, rien à voir! Depuis que j'ai repris le sport.
- Ouuh. En une phrase il a dit deux trucs : il a arrêté de boire et il fait du sport, il a perdu du poids. Comment t'essaies de draguer, toi! »

Quatrièmement, plusieurs travailleurs utilisent l'humour pour faciliter l'intégration de nouveaux collègues ou engager la conversation avec des personnes qu'ils voient peu :

« Avec justement l'humour, car on se taquinait et on se connaissait entre nous. Même les nouveaux, on essayait de bien les accueillir et ils s'intégraient plus vite. » (Gérard)

« Et de créer des liens. Je disais, avec Didier, il y a quelques mois je lui avais jamais parlé et un jour il était assis à table à côté de moi, il a raconté une blague, il a vu que ça m'a fait rire et on a commencé à discuter. Ça marche un peu comme ça. Je pense que c'est un rôle socialisant peut-être (...) Mais je pense que ça ouvre les relations. Ça c'est sûr. Ça montre un peu qu'il n'y a pas de vraie barrière nette entre jobistes et travailleurs ou travailleurs et responsables par exemple. Je pense que c'est ça la fonction principale : la socialisation dans l'entreprise. » (Kim)

Kevin dit aussi utiliser l'humour pour faciliter l'intégration, mais mentionne un risque de blesser la personne quand on ne la connaît pas assez bien. Nathan et Noémie évoquaient aussi ce risque. Noémie, qui ne travaillait aux Resto U que depuis quelques mois lorsque nous l'avons interrogée, dit quant à elle que, parce qu'elle est nouvelle, il y a des choses qu'elle ne se permet pas encore de faire, telles que de l'humour par écrit. Antoine, qui est plus ancien, dit qu'il a besoin de connaître la personne pour rire avec elle, et ne fera donc pas de blagues avec un nouveau venu. Tous les travailleurs sans exception ont mentionné savoir avec qui ils pouvaient se permettre de rire et avec qui ils évitaient :

« L'humour au travail est une bonne chose tant qu'on connaît la ligne rouge à ne pas franchir avec chaque personne. » (Nathan)

Cinquièmement et dernièrement, nous avons également mentionné les *surnoms* dans notre théorie de la littérature, car ils sont parfois considérés comme de l'humour. Aux Restaurants Universitaires, la moitié des personnes interrogées disent ne pas avoir de surnom au travail. Mais lorsqu'elles en ont un, comme Picsou ou Général, c'est souvent en lien avec un événement s'étant déroulé sur le lieu de travail, une caractéristique de la personne ou de sa fonction. Par exemple, Picsou est le responsable financier. Cependant, les surnoms aux Restaurants Universitaires sont souvent éphémères, ils ne durent que le temps d'une blague ou d'une journée. Ainsi, lors de nos observations:

- « - Enzo : Fabitch
- « - Patrick : Fabienne. Sympa! Toujours beaucoup d'égards pour le personnel ...
- Enzo : C'est Beach comme le sable hein, pas comme la salope.
- Patrick : Ça ne se prononce pas pareil... »

« Fabitch » n'a, heureusement pour elle, pas conservé ce surnom plus d'une journée. Une autre de nos interrogations par rapport aux surnoms concernait leur fonction, s'ils étaient plus identifiables comme de l'*affiliative humour*, renforçant la solidarité de groupe et identifiant l'autre comme membre à part entière; ou comme du *mild aggressive humour*, utilisé pour réprimander les comportements non conformes aux attentes. Nous n'avons pas constaté une utilisation bien précise des surnoms, mais il semble que ceux-ci soient plus comparables à l'*affiliative humour*, moquant de manière affectueuse un collaborateur.

3.3 Un humour variant selon la fonction et le lieu de travail

Nous nous sommes posé la question de savoir si l'on pouvait détecter des différences dans l'utilisation de l'humour en fonction des tâches ou du lieu de travail. C'est bien le cas.

Nos recherches confirment le fait que la fonction de la personne a une incidence sur son humour. Les personnes ayant de plus grandes responsabilités sont en général au courant des risques inhérents à l'humour et ont alors tendance à contrôler davantage leurs réactions pour ne pas engendrer de conséquences négatives, comme en témoigne Antoine :

- « Dans l'Horeca, je sais pas comment dire ça, il y a l'humour en dessous de la ceinture ... ou... c'est ça, il y a plusieurs sortes d'humour. Effectivement, quand j'entends le personnel en bas qui fait des blagues entre guillemets de ce style là, j'ai tendance à avoir de la retenue parce que je me dis que c'est mal venu en tant que responsable de rentrer dans cette discussion là. Mais ça ne m'empêche pas de sourire, de rigoler, mais je ne fais

pas de commentaire. » (Antoine).

Concernant le lieu, les cuisines semblent être un endroit privilégié pour le développement de l'humour. Les cuisiniers comme le reste du personnel en témoigne :

« En cuisine ils se font quand même pas mal de blagues entre eux. Il y a certains qui sont assez doués pour ça » (Bérénice)

« En cuisine y en a pas mal je trouve. Maintenant ça dépend, tout le monde n'a pas le même humour. C'est compliqué. (...) mais le noyau dur de la cuisine, ceux qui y sont toute la journée, on est entre nous vachement unis et on a pas mal d'humour. Parfois un peu lourd, on aime bien rigoler. » (Thomas)

« Les cuisiniers en général aiment bien déconner hein. C'est vrai que dans les cuisines on se vanne toujours un petit peu. En règle générale, il y a toujours une bonne ambiance et on rigole toujours bien. Dans toutes les cuisines que j'ai connues en tout cas c'est comme ça. » (Timothée)

« Les blagues plus physiques c'est vraiment plus entre cuisiniers. Ça dépend vraiment du type de boulot qu'on est amené à faire aussi. Ici, aux Resto U, comme c'est un endroit où on est tout le temps tous ensemble, en tout cas en cuisine, ça facilite peut-être l'humour plutôt que dans des entreprises où tout le monde est dans son bureau, dans son petit coin, les gens se voient seulement à la pause café... Ça doit être fort différent aussi. » (Nathan)

Et les blagues y sont souvent physiques :

« Je sais qu'il y a des blagues physiques qui se font entre cuisiniers aussi, c'est peut-être déjà arrivé qu'il y ait un pot entier de poil à gratter versé dans les affaires d'un cuisinier. Je dirai pas de nom mais ... c'était très drôle à voir. Ou des téléphones mis sous vide... Il y a différents types de choses qui se font. » (Nathan)

« Y a pas un sujet précis. Se taquiner pour des conneries. C'est vraiment s'embêter. Travailler avec du piment, faire les gamins, on travaille avec de la glace, on va la mettre dans le cou... Des conneries hein. Je crois que c'est plus ça, se chercher. » (Timothée)

« On fait des blagues avec du fromage, des bêtises, du piment, des trucs comme ça... Roquefort dans le nez, du piment sur la bouche... des grosses bêtises. Fin voilà des conneries. Ça ne fait rire que nous hein. Et encore une fois, on sait à qui le faire. Y a des gens avec qui on sait que ça ne passera pas du tout. On peut passer pour des gamins et tout ça, maintenant ça fait du bien parfois de rigoler pour des conneries. » (Thomas)

A la plonge également, parce qu'ils sont tous assez proches :

« En matière d'humour, c'est la plonge. Parce que là-bas nous sommes tous égaux, nous sommes tous des amis. Donc l'humour il passe facilement. Même au self il y a de

l'humour, on rigole, on se fait des blagues, y a pas de souci, mais c'est pas comme à la plonge. A la plonge c'est comme ton ami. » (Bertrand)

Cela confirme l'idée de Frisch-Gauthier (1961) comme quoi certains types de tâches permettraient de faire plus de plaisanteries, car elles ne nécessitent pas l'entièreté de l'attention du travailleur.

« Je ne me souviens pas avoir ri, dans un autre milieu, autant que dans notre atelier, et ceci a sans doute une signification. Un travail qui n'absorbe pas toute l'attention laisse plus de liberté d'esprit pour imaginer farces et plaisanteries ou pour en rire. L'effort physique, la tension nerveuse due au rendement, suscitent un besoin de détente plus grand. » (Frisch-Gauthier, 1961, p.293)

Timothée, dans ses mots, avance la même idée :

« Dans les bureaux c'est plus un travail où ils doivent être concentrés, que dans les cuisines les choses sont quand même différentes. C'est du manuel, c'est pas le même boulot. » (Timothée)

Ces blagues physiques que font les ouvriers et employés symbolisent également le triomphe de l'informel sur le contrôle organisationnel. C'est une manière de se libérer et de renverser un ordre qui était pris pour acquis (Douglas cité par Linstead, 1985)

Quand l'équipe est plus restreinte, il est souvent plus facile de faire de l'humour. C'est en tout cas l'idée défendue par Bertrand, Kim et Gérard. Pour Kim, le fait que l'espace de travail soit réduit entraîne une proximité physique et les personnes, à terme, se connaissent mieux.

« Au Martin V [self de Woluwe] c'est plus convivial, tu peux faire de l'humour quand tu veux (...) Le Martin V est plus petit, plus familial, tu peux te permettre plus de choses. En plus ici t'as tes supérieurs, c'est une autre ambiance. » (Noémie)

Cela confirme les constatations de Plester & Sayers (2007) : les barrières physiques comme non physiques empêchent les blagues de se développer. L'exigence de rapidité et la présence de clients au Sablon entravent également le développement de l'humour. Kevin dit d'ailleurs que durant le service on ne rigole pas, par contre après, bien. La fin du service, avec le nettoyage, « c'est aussi à partir de ce moment là qu'on peut plus parler avec les autres et donc plus rigoler, discuter, se raconter nos petites histoires, les petits ragots des Restos U. » (Kim).

« L'ambiance est totalement différente en fonction des lieux. En production, on peut beaucoup plus parler fort et raconter plus de la merde... Entre nous que quand on est au service où il faut quand même faire plus attention si il y a des clients et tout... Donc à ce niveau-là, c'est des ambiances différentes. Après, ça reste des bonnes ambiances en règle générale. On se dit des choses différentes. Quand il y a pas de clients, on peut y aller. » (Nathan)

3.4 L'humour par écrit

L'humour par écrit est également une forme d'humour variant selon le lieu dans l'entreprise. En effet, l'humour par écrit est plus spécifique aux fonctions exercées dans les bureaux :

« Dans les bureaux c'est plus courant, oui (...) Par exemple, il y a dans le bureau d'un collaborateur une photo de lui avec une barbe plus longue qu'à l'habitude, où il est écrit « *Ben Laden est de retour.* » (Coralie)

Pour elle (Coralie), c'est lié au fait que chacun y a une place attitrée, ce qui n'est pas le cas dans les cuisines. Mais certains exemples issus des cuisines ont tout de même pu être rapportés, tels que le réfrigérateur qui s'est vu appelé : « Colruyt, servez-vous, c'est Colruyt. » (Coralie)

L'humour se déplace également via les mails, pour les personnes utilisant souvent un ordinateur sur le lieu de travail, ce qui n'est pas le cas de la grande majorité du personnel. Ce sont alors la plupart du temps des blagues standardisées, qui n'ont donc pas besoin d'un contexte précis pour être comprises, telle que les « Monsieur - Madame ... ont un fils/fille ».

3.5 Rire *de* la clientèle ou *avec* elle

Nos lectures sur le sujet ont souvent répertorié l'humour utilisé envers la clientèle, et ce pour différentes raisons. Par exemple, cela permet, pour Tracy et ses collègues (2006) aux travailleurs de se distancier de cette clientèle.

Voyons maintenant ce qu'en disent les travailleurs eux-mêmes. Certains déclarent faire de l'humour avec les clients dans le but d'améliorer le service (Bertrand), pour essayer de

détendre l'atmosphère (Antoine) ou pour gérer les clients désagréables (Coralie). Coralie affirme préférer utiliser l'humour avec les clients désagréables : « C'est plus gai pour lui et pour moi, et comme ça il est servi et passé, on est tranquilles. » (Coralie). C'est donc une manière d'utiliser l'humour pour faire passer le temps, rendre une tâche plus agréable, en lien avec notre premier perspective. L'utilisation de l'humour pour gérer des clients a également été constatée par Tracy et ses collègues. (2006).

« Et c'est une façon justement de ne pas agresser ce client-là. Au lieu de lui faire un reproche sur le fait qu'il pourrait dire bonjour, on lui lance un grand sourire et ça décoince un peu la situation. » (Kim)

Lorsque nous avons demandé si il y avait certains sujets récurrents aux Restaurants, une personne a répondu que c'étaient les clients. Mais toutes les personnes interrogées n'ont pas dit rire aux dépens des clients. Bérénice dit ne pas le faire car ce serait délicat si les clients l'entendaient; ils pourraient se faire une mauvaise image de l'entreprise. Plusieurs personnes mentionnent d'ailleurs l'importance d'être discret :

« On peut se moquer de clients en lâchant des petites phrases entre nous discrètement, où lui seul ou moi seul sait de quoi on parle. Ça nous arrive, on peut se moquer, fin voilà on le fait discrètement... Jamais pour que le client l'entende, que ça le blesse. Maintenant on peut rire de clients, ça c'est clair. » (Thomas)

« Bien sûr (rires) bien sûr. Oui, un peu comme tout le monde dans tous les métiers, je suis sûr que (...) Oui oui bien sûr, bien sûr, c'est rigolo! Pas devant eux. Tout le monde le fait hein, par derrière» (Timothée).

Coralie a commencé par affirmer catégoriquement qu'elle n'utilisait pas l'humour à cette fin avant de dire qu'en fait, si, avec un client particulièrement insupportable surnommé « Gadget » par de nombreuses personnes. Les surnoms envers la clientèle ont une signification très différente de ceux utilisés pour s'adresser la parole entre collaborateurs. Ici, c'est en effet une manière de se moquer des clients, de se sentir supérieur à eux, comme l'humour répertorié par Tracy et ses collègues (2006).

« En face, non. Après, oui, forcément. L'humour est très très présent dans la restauration. On donne des sobriquets à des clients très très vite. Peut-être pas ici parce qu'on est dans un self, mais ça m'est arrivé plein de fois, on surnommait des gens... Par exemple, on servait des assiettes en salle. Pour dire quel steak allait à quel client, au lieu de dire pour telle personne, on caricaturait les gens. Voilà, c'était marrant. « Tiens, ça c'est pour le longs-mains, ça c'est pour la petite grosse,... » C'était toujours comme ça. A la fin, on avait des codes. Mais jamais devant les gens, jamais! On ne peut pas! » (Patrick)

« Souvent, t'as des habitués qui sont un peu chiants et là tu parles sur leur dos « Il a pas encore fini celui-là, plein de choses comme ça. » (Noémie)

« Je pense que c'est ça qui est le plus fréquent! Parce que se moquer de ses collègues c'est pas non plus préconisé à moins que ce soit vraiment gentil, parce qu'on va pas créer une mauvaise ambiance... La cible la plus facile c'est évidemment les clients parce qu'ils ne le sauront pas, et en étant respectueux parce qu'on est pour la plupart des gentils, des drôles gentils. Pas des méchants moqueurs. Mais évidemment c'est plus facile. Par exemple : il y a un client qui vient tous les jours et sent super mauvais. Un truc de fou. Les gens qui le suivent restent à quelques mètres derrière lui parce qu'il est vraiment très sale quoi. Et donc on [Kim et un collègue] imaginait qu'on lui proposait de le nettoyer avec un produit désinfectant qu'on utilise dans les cuisines. Mais je lui disais : « Toi tu trouves qu'il pue mais nous quand on est à la caisse on doit lui toucher la main quand il nous donne les pièces, donc ça nous dégoûte encore plus, et on doit rester à la caisse. » D'ailleurs entre temps, on a acheté une solution désinfectante à la caisse, pour ça! Et j'en rigolais avec Timothée.

Il y a des clients qui arrivent à la caisse, ils sont souvent à deux, alors on essaie de savoir si ils sont en couple... On essaie de les surveiller du coin de l'oeil, ça nous fait rire. On dit « Pendant que tu vas débarrasser la poubelle, jette un oeil... ». Tout le monde connaît le client au chapeau mauve, le premier client qui se bat avec la première cliente pour arriver en premier... On veut savoir qui va arriver en premier à la caisse... Allez, des habitudes que ceux qui travaillent ici depuis longtemps connaissent. Mais c'est jamais des moqueries. Jamais on se moquera du physique particulier d'un client, c'est plutôt de ses habitudes, de ses tocs, de sa façon de parler.. ou des clients qui systématiquement demandent plus de sauce, ne disent pas bonjour... On fait exprès d'insister en disant « Bonjour! » on en rigole entre nous. (...) Donc c'est plutôt dirigé vers les clients, si c'est envers une personne, parce que du coup il n'y a pas de risque de naissance d'une tension dans l'entreprise. » (Kim)

Les clients sont donc pour Kim la cible idéale des plaisanteries, car cela permet de continuer à remplir certaines fonctions du rire telles que le relâchement des tensions, tout en évitant d'en créer de nouvelles en prenant pour objet quelqu'un de présent qui pourrait ne pas l'apprécier.

3.6 Des plaisanteries aux conséquences pas toujours positives

Même si il est généralement considéré comme risqué d'utiliser des blagues *racistes* ou *sexuelles* sur le lieu de travail, c'est en fait assez commun, nous dit la littérature (Elsesser & Peplau, Leap & Smeltzer, Markels cités par Cooper, 2008). Nous avons constaté la même chose durant notre présence sur le terrain, et cela a été réaffirmé lors de nos entretiens : « Dans l'Horeca, je sais pas comment dire ça... Il y a l'humour en dessous de la ceinture » (Antoine).

« L'humour ici, c'est beaucoup du sexe. Mais moi je dis toujours : « Vaut mieux rire de ça que de parler de son voisin ». Et donc c'est vrai, il y a des fois, c'est un peu hard. Mais bon, c'est jamais déplacé. » (Coralie)

« Souvent les sujets, entre garçons et filles tu as souvent le sujet de sexualité : « Alors t'as fait quoi cette nuit? T'as encore...? ». Des choses comme ça, c'est surtout ce sujet là. » (Noémie). Noémie rajoute que ce sont toujours les hommes qui font ce genre de commentaire, pas les filles.

« Mon humour va pas être dirigé sur le racisme, sexisme... Oui, ça m'arrive, mais pas plus, pas moins que le reste. De toute façon racisme je n'appelle pas ça de l'humour. Faut vraiment que ce soit employé avec un contrôle dingue. Les blagues racistes et sexistes c'est quand même hyper tendu je trouve. » (Patrick)

« Oui bien sûr, il y a toujours de l'humour à un moment donné au travail. On tisse toujours des liens avec des collègues, mais on s'aperçoit au fur et à mesure du temps, que ce soit ici ou ailleurs (...), l'humour est parfois gentil et innocent, et l'humour peut devenir très ... saccageur aussi parfois. Ça peut devenir même limite malsain. Tout dépend comment il est utilisé. » (Bérénice)

Il y a donc une conscience du fait que l'humour peut blesser et être inapproprié dans certains cas. Patrick dit justement différencier son humour en fonction de la nationalité des travailleurs, pour éviter que certains ne se sentent blessés. Cela reflète la compréhension culturelle commune (Francis, 1994; Alemany & Rousseau, 2012) dont nous parlions au début de ce mémoire. Mais d'autres relativisent, comme Antoine :

« Ça peut être effectivement par rapport à la couleur de peau, un problème de langage, des choses comme ça. Tout le monde pense la même chose et il faut qu'il y en ait un qui lâche la vanne pour qu'il y ait un éclat de rire. » (Antoine)

Pour une des personnes interrogées, le sujet de l'humour était particulièrement délicat car une blague mal placée a provoqué son licenciement dans le passé. Elle est donc bien consciente des risques liés à l'humour. Elle rajoute d'ailleurs : « Trop c'est trop parfois, et c'est sûr qu'avec le temps je connais sans doute un peu mieux mes limites que quand j'étais plus jeune. Je fais souvent tout passer par l'humour. Dans tous mes messages. Les gens peuvent l'interpréter comme de l'ironie et qui dit ironie dit côté négatif et mauvaise perception. »

Presqu'aucun interviewé n'a dit avoir demandé à une personne d'arrêter si son humour allait trop loin. Cela n'est pas sans rappeler l'obligation de participation dont parlait Dejours

(2000). La phrase souvent entendue est : « Je ne peux pas m'autoriser à le faire parce que je suis le premier à faire des blagues ». Il y a donc une notion de réciprocité pour eux indissociable de l'humour, ce qui contredit Zijderveld (1971) pour qui la réciprocité n'est pas nécessaire.

3.3.7 L'humour pour apaiser les tensions et faire passer certains messages

Tout le monde n'ose pas utiliser l'humour à cette fin. Les travailleurs savent que parfois le destinataire de la blague peut le prendre assez mal, comme le dit Bérénice : « Moi personnellement je ne le fais pas trop, parce que ça peut être mal pris. Et moi je le prendrais mal. Donc je ne le fais pas... non. » (Bérénice). Kevin affirme que cela fonctionne, mais pas avec tout le monde. Coralie nous indique quant à elle qu'elle utilise l'humour pour gérer des personnes ayant de forts caractères : « Avec l'humour ça passe plus facilement ».

« C'est sûrement déjà arrivé. Et quand tu utilises l'humour comme ça, soit ça passe, soit ça casse quoi. Maintenant je suis plus moi du genre comme ça, oui. En lâchant une petite blague parfois bien lourde... » (Thomas)

« J'utilise l'humour assez piquant et le message passe. C'est un genre d'humour, ça passe ou ça casse, mais oui (...) C'est une façon d'aborder les choses. Ça peut aider. Il y a des gens qui ne l'apprécient pas mais je trouve qu'on les repère assez rapidement, on sait qu'avec ces gens là il faut faire preuve d'un peu de retenue. » (Antoine)

Patrick nous dit avoir déjà utilisé l'humour durant les situations tendues car cela désarçonne l'interlocuteur, le calme et la communication redevient possible. Kim a une opinion similaire :

« Ça permet aussi parfois d'éviter des conflits, simplement en rigolant d'un truc au lieu d'aller au clash directement en criant sur l'autre, en lui faisant la remarque avec le sourire, ou lui faisant comprendre que c'est pas très grave : « Je te le dis quand même, mais en rigolant » ça permet de vraiment apaiser certains trucs quoi. » (Kim)

Kim, quand elle a besoin de faire passer un message, préfère le dire avec le sourire ou en rigolant. Elle donne l'exemple d'une salade qu'elle avait achetée aux Restaurants Universitaires récemment et qu'elle avait vu être préparée par un ouvrier. Celui-ci n'avait pas lésiné sur la quantité de vinaigre durant la préparation, et cela s'est ressenti dans le goût :

« J'en mange une, effectivement elle est super vinaigrée. Je la finis pas, ça m'embête un peu parce qu'on est jobistes, on paie nos trucs donc j'ai quand même gaspillé entre guillemets 2€80. Pas non plus énorme, mais du coup je l'ai croisé après en cuisine et lui ai dit, en rigolant : « Je suis pas super fière de toi, pour tes pâtes, t'avais fait tomber le pot

de vinaigre dedans ou quoi? » Il s'est excusé, et voilà, il l'a pas mal pris et moi je suis pas spécialement fâchée mais je sais bien que du coup même si ça a pas été un grand éclat de voix, je sais bien qu'il va quand même y faire attention les fois suivantes. » (Kim)

Antoine utilise aussi l'humour pour faire passer certains messages, particulièrement dans les situations tendues, mais il se rend compte que cela peut parfois avoir un effet à double tranchant. D'autres sont convaincus que c'est positif : « Bien sûr. Je pense que quand on a certaines choses à dire, un peu délicates, on prend le ton de l'humour, ça passe mieux, c'est sûr. » (Timothée). « Tout le temps. Si j'ai quelque chose à dire, même de négatif, je le dirai sur le ton de l'humour, pour pas m'attirer de problème. » (Kevin) C'est exactement ce que certains auteurs disaient : l'humour est une manière de communiquer son ressenti sans être pris pour un fauteur de troubles (Barsoux, 1996; de Vries cité par Plester & Orams, 2008). « La plaisanterie est en somme un substitut au tabou. Tout ce qui risque de susciter des problèmes est atténué sur le mode de l'ironie. » (Coenen-Huther, 1995, p.96).

A travers la phrase de Kevin et les précédentes, les travailleurs confirment donc la théorie de la supériorité : l'humour sert à résister à l'autre en indiquant son désaccord, sorte d'agression acceptée socialement. C'est aussi une sous-catégorie de la fonction maintien de la face expliquée par Holmes & Marra (2006) : l'humour atténue l'impact négatif du commentaire (Linstead, 1985) et maintient la dignité du destinataire. Plester & Sayers (2007) mentionnaient également cette fonction de l'humour en entreprise : la capacité à faire passer une critique sans pour autant offenser la personne à qui la remarque est adressée. Cela est dû en partie à l'ambiguïté de l'humour (Plester, 2015, Coenen-Huther, 1995, Plester & Orams, 2008).

Chapitre 3 : Relecture des perspectives à travers le regard des collaborateurs

Ce troisième chapitre vise à répondre, au moyen des entretiens et données collectées sur le terrain, à la question : « *Comment se fait-il que, dans un contexte de travail difficile, les personnes semblent se réjouir du temps passé au travail en pratiquant l'humour?* ».

Pour y répondre, nous avons divisé nos recherches en trois points, basés sur les lectures que nous avons faites :

- L'humour comme échappatoire et source de satisfaction dans un contexte difficile ;
- L'humour comme lutte contre l'autorité et ses règles ;
- Une forme d'humour typique des managers : l'humour employé dans un but d'amélioration de l'efficacité de l'entreprise.

Nous avons présenté les résultats de la revue de la littérature dans le premier chapitre de ce mémoire, et tentons à présent de voir si ils se vérifient sur le terrain.

1. Perspective 1 : L'humour comme échappatoire et source de satisfaction dans un contexte difficile

Premièrement, nos lectures suggéraient l'idée que l'humour était plus utilisé durant les moments de pression et de tension, pour apaiser l'atmosphère. La plupart des interviewés ont contredit cette idée. Coralie: « Oui c'est vrai qu'on aime bien rigoler, « plaisanter entre deux portes ». Mais quand il y a beaucoup de travail, c'est très rare ».

« Quand il y a beaucoup de travail, on rigole pas, parce que le travail doit être fait et si on commence à rigoler, à déconner, on perd du temps et on fait n'importe quoi, ça a pas de sens. Mais après oui, une fois que la pression est retombée, bien sûr qu'on rigole à chaque fois pour détendre l'atmosphère, pour être plus relax. » (Kevin)

Pour Antoine, Patrick et Gérard, c'est cependant le contraire :

« Il y a plus d'humour quand les situations sont plus difficiles, car il faut relâcher la pression beaucoup plus. » (Patrick)

Nous avons vu que les conditions de travail étaient souvent décrites comme difficiles : le travail est très physique, les températures souvent extrêmes, les cuisines bruyantes, etc. Face à celles-ci, certains décident d'en rire. Par exemple, Bertrand, travaillant à la plonge, parle du bruit infernal de la pièce, qui est inévitable. Les plongeurs font alors des blagues à ce sujet : « Des fois on fait de l'humour concernant ça. On se dit : « L'année prochaine on va nous installer une machine qui fait pas de bruit » (Bertrand). Dans ce cas-ci, l'humour est bien employé pour faire passer l'aspect pénible au second plan, en feignant de ne pas accorder d'importance aux difficultés et risques du travail (Frisch-Gauthier, 1961).

« Parce que l'environnement est affreux aussi hein. Il n'y a pas une lumière, pas une vitre. Le bâtiment lui même est affreux. C'est à devenir fou. Encore une fois, quand on en parle on en rigole. C'est vrai que quand on voit l'infrastructure... C'est... Y a rien d'excitant, de motivant... Mais bon, on va pas s'arrêter à ça! » (Thomas)

Comme nous l'avons dit précédemment, Coralie utilise l'humour avec les clients désagréables pour passer le temps. Cela rend la tâche plus agréable, en prenant distance avec la réalité (Ashforth et Humphrey, 1995 cités par Plester, 2009a; Bouquet & Riffault, 2010; Besson, 2010; Tracy, 2006). Pour Antoine, faire de l'humour envers les clients une fois qu'ils sont partis a pour objectif de détendre l'atmosphère. Rappelons que Tracy et ses collègues (2006) avaient remarqué cette utilisation de l'humour pour se distancier de la clientèle, fournir aux travailleurs un sentiment de supériorité ainsi qu'un soulagement vis-à-vis de la situation et, ce faisant, redonner du sens à leur travail de manière collective et réaffirmer leur identité. Certains de nos témoignages vont dans le même sens : les moqueries envers les clients insufflent un sentiment de supériorité au travailleur et lui permettent de récupérer une image par moments mise à mal. « Souvent t'as des habitués qui sont un peu chiants et là tu parles sur leur dos : « Il a pas encore fini celui-là, plein de choses comme ça. » (Noémie). Cela permet de rester professionnel devant les clients et de résister dans les situations difficiles. Une situation similaire était décrite par Le Lay et Pentimalli (2013) avec les agents de call centers, également au contact des clients. « Se moquer de l'incompétence des usagers permet aux agents de dénoncer le fait qu'ils [les clients] les condamnent à un long et patient travail de guidage et d'élucidation de leurs questions (Lacoste, cité par Le Lay & Pentimalli, 2013, p. 165). « L'improvisation d'une plaisanterie est une façon de montrer aux camarades que la pénibilité du métier ne domine pas qui en rit et que c'est justement par le biais de l'humour

qu'il s'en libère. » (Frisch-Gautier, cité par Le Lay & Pentimalli, 2013, p.165).

Les travailleurs de l'étude de Le Lay & Pentimalli (2013) déclaraient d'eux-mêmes qu'ils utilisaient l'humour pour alléger l'ambiance et rendre leur travail plus agréable. Nous retrouvons cette même déclaration de leur utilisation parmi les travailleurs des Restaurants Universitaires :

« On fait notre travail et on bosse mais on rigole, et heureusement parce qu'un boulot prenant comme celui-ci... Où on fait énormément d'heures et tout ça, si on nous enlève l'humour et le fait de pouvoir rigoler entre nous, ce serait juste pas vivable. » (Timothée)

« Heureusement qu'il y a ça, qu'on est vachement proches... On arrive à décompresser et à rigoler. Sinon, sans l'humour, les journées se passeraient pas comme ça.. Ça rend le travail beaucoup plus léger (...) L'humour fait beaucoup je crois dans le travail. » (Thomas)

« L'humour au travail : ça te motive je trouve, et ça donne une meilleure ambiance. Et je pense que quand t'as une bonne ambiance, qu'on te fait des petites blagues ou quoi, tu peux travailler mieux. Donc je trouve ça positif » (Noémie)

« Très bien, on rigole très très bien. Il y a une bonne dynamique. Ça nous aide beaucoup à affronter la difficulté du travail, via l'humour, à le rendre moins pénible. Par exemple, bon, en plonge on rigole beaucoup parce qu'on se connaît tous, nous sommes tous des étudiants donc on s'aide mutuellement, on fait des blagues, chacun raconte quelque chose qui le concerne. C'est pour faire passer la journée aussi. (...) Pour moi l'humour, je vous ai dit, il facilite les tâches, il rend moins pénible la tâche qu'on fait. Ça aide vraiment à passer les difficultés au travail. » (Bertrand)

« On aimait vraiment lancer l'humour vers 2h, au milieu du boulot. Parce que là on se sent, on commence à sentir la fatigue et c'est là qu'on essayait de relancer les blagues, de parler encore. » (Gérard)

Ils sont ainsi plusieurs à citer la capacité de l'humour à faire « oublier » le travail :

« Oui on faisait des blagues, pour oublier un tout petit peu qu'on bossait encore. » (Gérard)

« C'est quelque chose qui est bien parce que les gens rigolent, sont motivés par quelque chose dans le travail. (...) Si quelqu'un peut lancer des blagues, c'est vraiment lié au travail parce que ça déstresse, même si on a trop de boulot des fois, on oublie parce qu'on est dans une bonne ambiance. On oublie même la fatigue. Donc c'est toujours important l'humour » (Gérard)

« Je pense que c'est nécessaire. Surtout dans les travaux comme ça, difficiles physiquement et psychologiquement, en fin de journée, qu'on est crevés, on a accumulés

de la fatigue... Ça déstresse quoi, ça permet d'évacuer la pression plutôt que de garder ça pour soi et de finir en burn out, de ne pas pouvoir en parler. » (Kim)

« On utilise l'humour pour faire passer le temps parce qu'une fois qu'on rigole je trouve que le temps... C'est beaucoup plus agréable de travailler, donc le temps passe plus vite. Je pense que personne n'est amoureux de son travail, je vais dire. Il y a toujours un moment ou un autre où ça devient routinier et on se lasse de son travail et on est obligés de le faire, donc autant le faire avec humour et venir avec la bonne humeur. » (Kevin)

Les accidents de travail sont aussi le sujet de plaisanteries, tant qu'ils ne sont pas trop graves:

« Ouais ben bien sûr, c'est toujours sur des choses comme ça qu'on va chambrer les gens, y en a un qui a un petit bobo, y en a un qui se coupe, on va lui dire « Tiens, pour la prochaine fois, on te donnera un couteau en plastique. Y en a un qui se brûle, ... » (Timothée)

« Oui, c'est déjà arrivé. Parce que c'était tellement bête... Je ne ris pas de quelque chose qui est dangereux, ou qui met la personne en danger. On est quand même dans un métier où il y a beaucoup de choses dangereuses. On va pas commencer à rire parce que la personne s'est brûlée. Mais plus du genre à rire quand quelque chose a cramé ou quand quelque chose est tombé... ou a été oublié. » (Kevin)

Cela nous rappelle Dejours (2000) et les « tentatives de maîtrise symbolique de la peur » (Dejours, 2000, p.161) ainsi que le constat de Frisch-Gauthier (1961) qui rapportait que la plupart des plaisanteries dont elle était témoin émanaient d'épisodes désagréables, des blessures et difficultés rencontrées au travail. Les erreurs sont également très souvent une source de plaisanteries :

« Souvent quand tu fais une erreur, ça ils te le rappellent, toujours avec de l'humour » (Noémie)

« Oui, quand quelqu'un se trompe... Mais ça c'est la mentalité des gens ici. Par exemple, quelqu'un qui va se tromper dans quelque chose, on va bien le saquer. (...) Et ça j'apprécie pas tellement parce que bon tout le monde peut se tromper. Et en fait ça j'appelle ça de l'humour noir ». Ce n'est pas fait devant mais dans le dos de la personne. Ça, c'est un peu la mentalité de la maison. » (Coralie)

« J'en ris, mais ça dépend de l'erreur et de la personne. Par exemple : le matin, on coupe les pains pour la production. Et là ça arrive souvent que quand le pain est mal fait, on dise : « C'est encore Alex qui a coupé les pains », parce que c'est un peu notre target quand il est là. Mais il le prend toujours bien. » (Nathan)

« Hier, en transportant toute la marchandise après la production, le chariot a lâché, la moitié est tombée. Quinze sandwiches morts, un pot entier de pesto étalé dans le couloir... C'est fort huileux... Et là c'était : « Ho merde faut nettoyer et éponger. » Mais après

voilà, c'était chiant à faire mais on en a rigolé. Et aujourd'hui c'était : « Ouais Fred fais gaffe avec le chariot, prends-les un par un. » (Nathan)

Cela nous rappelle l'étude de Plester (2009a) où l'entreprise étudiée donnait de fausses récompenses à ses employés après qu'ils aient fait une erreur, afin de les accepter et de diminuer leur impact négatif.

Les préférences, petits tocs de chacun, sont aussi sources d'humour. Par exemple, en observation participante, un responsable se moquait d'une employée : « Déjà le matin, je lui parle pas. C'est mieux pas. T'attends un peu... Mais le lundi, c'est le pire du pire! »

L'autodérision pour faire face aux difficultés liées au travail a également été observée, à travers des phrases telles que : « Je me disais aussi que je suis une bite » (Patrick). Ce type d'autodérision permet à l'initiateur de reconnaître son erreur et de se protéger des moqueries et remarques de collaborateurs. L'humour atténue ainsi l'aveu d'une erreur ou d'un comportement indigne (Linstead, 1985).

L'humour est donc bien employé pour rire des situations difficiles dont le personnel sait qu'elles ne peuvent être changées, telles que le bruit, ou les clients désagréables. Il sert d'échappatoire à leurs frustrations (Plester & Sayers, 2007, p.179). Les employés l'utilisent pour se distancier de la situation, et en même temps, cela favorise une identité collective car la situation désagréable est partagée par tous. Comme le disait Supiot (1999) il y a une solidarité parmi les travailleurs : « solidarité de travail, d'organisation et de lutte » (Supiot, 1999, p.98).

2. Perspective 2 : L'humour comme lutte contre l'autorité et ses règles

Etant donné l'aspect délicat de cette perspective, nous avons préféré l'aborder de manière détournée en posant la question de l'humour employé pour aborder des décisions prises par la hiérarchie et non pour la critiquer directement. Nous avons d'ailleurs constaté une certaine réticence quant à l'aveu de cette utilisation de l'humour, comme avec Patrick : « Joker? Non, oui, oui ça m'arrive. J'avoue » (Patrick).

Nous en parlions précédemment, la fonction de critique de l'autorité de l'humour n'est pas récente (de Vries cité par Cooper, 2008), et pas non plus anecdotique puisqu'elle représenterait 1/3 des blagues faites par les travailleurs (Frisch-Gauthier, 1961). C'est pour Holmes et Marra (2006) une des quatre fonctions de l'humour. Pour Douglas et Powell (cité par Linstead, 1985) la blague représente le triomphe de l'informel, la résistance et le renversement du contrôle organisationnel. En observation participante, nous avons été témoin de scènes où l'humour était employé afin de critiquer gentiment l'incapacité de l'autorité.

L'humour a également la faculté d'aider à l'acceptation des paradoxes rencontrés sur le lieu de travail (Barsoux, 1996; Csikszentmihalyi, Roy cités par Plester, 2009a). « En fait, la dérision permet d'accepter la réalité tout en dénonçant l'absurdité de ce qu'il va falloir, bon gré, mal gré, appliquer, par discipline et principe d'obéissance » (Besson, 2010, p.51). Tracy et ses collègues (2006) reconnaissent cette capacité que fournit l'humour de gérer les événements incompréhensibles ou inchangeables. Cela permet de lâcher prise, de ne pas vouloir à tout prix les contrôler, mais d'en rire à la place. Pour eux, l'humour n'est pas juste une soupape de sécurité mais un moyen de reconstruire ses rôles et devoirs, et donc son identité professionnelle. Certains travailleurs ont dit utiliser l'humour pour dénoncer des manques de cohérence. Ceux-ci rient des décisions sur lesquelles ils n'ont aucune prise et dont ils ne comprennent pas toujours l'utilité, cela leur permet de les accepter plus facilement :

« On peut en rigoler, et heureusement qu'on en rigole encore une fois, parce que parfois ça détend et ça fait accepter la décision. Parfois oui, il y a des trucs tellement absurdes, pour nous, tellement absurdes (parce que je dis pas que c'est absurde réellement). Pour nous tellement incompréhensibles, qu'on comprend pas et qu'on a dur à accepter, je crois que je vais plus essayer d'en rigoler, de faire passer ça pour l'accepter. Je crois que c'est plus facile à accepter quand on en rigole. Ça nous arrive souvent, d'en rigoler pour le faire passer. » (Thomas)

« Oui je pense que ça a dû m'arriver, bien sûr. Bien sûr. Parfois il y a des choses dont il vaut mieux rire, sinon on pleure. Donc évidemment c'est plus que probablement arrivé, et ça arrivera plus que probablement encore » (Timothée)

Durant notre stage, nous avons assisté à l'implantation d'une nouvelle norme d'hygiène : celle des masques à barbe. Cette nouvelle exigence des normes HACCP paraissait complètement absurde aux yeux du personnel mais aussi de la hiérarchie. De nombreuses

blagues ont été faites à ce sujet, ce qui rendait évidemment le port des masques plus ardu² mais permettait aussi de lâcher prise par rapport à une décision ne relevant pas de leur volonté. Chez Dejours (2010) et Frisch-Gauthier (1961), cette façon qu'ont les travailleurs de tourner en dérision les règles de l'organisation est une stratégie de défense.

Les promesses de rénovation et de nouveau matériel sont également la cible de plaisanteries. Durant notre stage, nous avons été témoin de nombreuses blagues concernant le projet d'aménagement des cuisines qui n'avance pas. Ce sujet a d'ailleurs été évoqué lors de plusieurs de nos entretiens:

«Le matériel qui arrive en fin de vie. Ça arrive qu'on en rigole et qu'on dise qu'il faut changer tout ça. Dernier exemple en date : le chariot. On rigole du fait que la nouvelle cuisine soit toujours pas là. Ça arrive assez souvent dans les discussions. » (Nathan)

Une désillusion par rapport à une amélioration possible des conditions de travail est nettement visible dans les plaisanteries faites par les travailleurs. Nous rappellerons donc l'avertissement de Barsoux (1996), faisant que l'humour est révélateur du mal-être vécu par les collaborateurs.

Nous avons vu que l'humour permet de faire passer certains messages, il peut également être utilisé à l'intention de la hiérarchie. L'humour fournit un moyen acceptable de signaler son désaccord envers la position de la personne au pouvoir (Ackroyd & Thompson, Holmes, cités par Cooper, 2008). Antoine, par exemple, nous dit avoir déjà utilisé l'humour à cette fin :

« Mais il faut voir la décision, si le sujet est grave, si on peut appeler ça de l'humour, de l'humour acide peut-être à ce moment là. Ça aussi c'est un genre d'humour. Par exemple des comparaisons avec l'actualité et des choses passées chez nous. Ça m'arrive souvent. J'ai une très bonne mémoire, je pourrais ressortir des achats qui ont eu lieu il y a 2-3 ans. Par exemple : « Attention, si c'est comme avec la machine à couper le pain... ». Moi je sais que c'est de l'humour. Oui les collègues qui sont présents vont peut-être pas oser rigoler, et diront après « Tu exagères, quand même. » (Antoine)

Notre seconde perspective peut donc être estimée correcte : l'humour est bien utilisé aux Restaurants Universitaires dans le but de lutter contre l'autorité et les règles qu'elle impose. Ce n'est évidemment pas sa seule fonction. L'utilisation de l'humour envers les clients par exemple, que nous pouvons rattacher à la première perspective, était davantage

² Six mois plus tard, lors de nos observations, nous n'avons d'ailleurs pas observé d'utilisation de ces masques.

mentionnée par les interviewés.

3. Perspective 3 : Une utilisation de l'humour spécifique aux managers?

Place maintenant à notre dernière perspective concernant les managers. Nous avons interrogé autant les responsables, pour savoir comment ils estimaient employer l'humour au travail, que leurs collaborateurs, pour comprendre leur ressenti et voir s'ils percevaient les choses différemment des premiers.

Ce qu'en pense la ligne hiérarchique...

Un responsable rapportait utiliser l'humour pour aborder des erreurs au travail dans le but précis de faire passer le message à ses collaborateurs qu'il valait mieux ne pas recommencer. Pour lui, le dire au moyen de l'humour est plus confortable. Quand une tâche a été mal accomplie par un collaborateur par exemple, Patrick revient vers lui et au lieu de lui dire des choses telles que : « Ce serait bien que tu puisses le refaire, correctement quoi », il déclare : « Si tu le fais bien tout de suite, tu perdras moins de temps », « Si ça va vite, c'est pas grave ». « Alors ça peut désarçonner les gens oui, mais y a pas de connotation négative dans tout ça, c'est juste pour la booster. Et de ce que je vis, jusqu'à aujourd'hui, jusque là ça a marché. » (Patrick)

Mais évoquer les erreurs à travers l'humour n'est pas la seule façon d'utiliser l'humour au travail. En effet, Patrick et Gérard expliquent mettre à profit le temps entre chaque service pour détendre l'atmosphère et motiver le personnel :

« En tant que responsable je pense que l'humour c'est toujours bien, pour motiver les troupes » (Gérard).

« Obligé. Il faut mettre les gens en confiance, leur faire une petite tape sur les fesses. Les rebooster. Leur dire le petit mot qui va les mettre en confiance. Il faut utiliser l'humour pour dédramatiser. En tout cas leur dire qu'ils sont tout à fait capables. Sans leur jeter des fleurs tout le temps. Ma manière à moi c'est dire : « Si t'as un problème tu cries au secours », ou « Fais le mieux que la semaine passée, » alors que la semaine passée ils ont très bien fait leur travail, mais c'est pas grave. (Patrick)

Par exemple, entre un cocktail et le repas, il y a toujours un petit break. (...) Cette période là, je la mets à profit pour raconter des anecdotes qui se sont passées durant le cocktail, raconter le comportement d'un intérimaire qui était complètement loufoque, lâcher la pression et se dire ok, pendant trois minutes on boit un Coca, on mange un chips... C'est

comme ça dans la restauration. On fait des petites blagues avec le chef de cuisine aussi, en leur disant que tel client a fait ça... Il faut vraiment utiliser ces moments pour « ouuff », et pour pouvoir se rebooster parce que le plus gros arrive. » (Patrick)

Cet exemple donné par Patrick, où il utilise l'humour pour détourner l'attention de quelque chose de stressant - le rythme à maintenir - vers quelque chose d'autre de moins menaçant - comme le comportement inattendu d'un intérimaire ou d'un client - est une technique mentionnée par Francis (1994) comme effective et faisant partie de la théorie du soulagement. Toujours dans cet exemple, nous voyons également que la cible de l'humour n'est autre qu'un client ou un intérimaire, autrement dit : deux populations situées à l'extérieur ou en périphérie du personnel de l'entreprise.

Alors j'essaie de tourner ça à l'humour pour essayer de déstresser, (...). Pour que les gens sentent qu'il n'y a pas de stress. » (Patrick)

« Si on dit qu'on n'est pas efficace quand l'ambiance est bonne, ce serait mentir. Quand l'ambiance est bonne, on est bon dans tout quoi. Dans la tête, dans toutes les façons, pour être au top physiquement, il faut être au top mentalement aussi. » (Gérard)

« Par contre, après le boulot il faut tomber dans l'humour, le vrai humour. Quand on démonte une salle de 600 couverts, il en faut. On va taquiner quelqu'un sur ce qu'il a fait, dit durant le service. On va lui dire « Au moment opportun, t'as été te cacher pour fumer ta clope ». Voilà, on va taquiner là-dessus toute la soirée. Ou « Quand on compte sur lui, il est jamais là ». Boum. Et tout le monde va s'y mettre. Et franchement, je vais l'encourager. C'est bien que ce soit tourné à l'humour, que la personne ait compris le message, fallait peut-être pas partir au moment opportun, et ça restera sur l'humour. Jamais je vais recadrer la personne juste pour ça. Je vais laisser faire. Et quand on sera en équipe restreinte, je vais dire à la personne, « Ta connerie tu l'as mangée, c'est bon j'ai plus rien à rajouter. » (Patrick)

« Mais en cas d'urgence, en cas de stress, le fait d'avoir de l'humour permet à toute une équipe de se relâcher. (...) Quelque part, ça leur permet de travailler un peu plus relâchés. Je pense que dans un boulot comme le nôtre où il peut y avoir des coups de feu et des pressions, des journées où il y a énormément de commandes et de travail, où il faut donner le maximum, et puis il y a de longues périodes de relâchement... Là, l'humour peut avoir de l'importance en moments de grosse pression pour permettre aux gens de souffler un petit peu tout en continuant à être actifs. » (Antoine)

Duncan (cité par Cooper, 2008) disait que les employés les moins motivés avaient une propension plus grande à être la cible de plaisanteries. Nos observations vont dans ce sens : les étudiants jobistes les moins énergiques et les moins présents étaient souvent moqués en leur absence. Cela pourrait être un moyen de critiquer les comportements non conformes aux attentes de l'organisation, comme Bottega (2008) l'affirmait, ce qui revient à enseigner la culture de l'organisation aux nouveaux membres (Guibert, Paquerot & Roques, cité par

Bottega, (2008) et clarifier ce qui est attendu de chacun (Tracy & al., 2006). Le Lay & Pentimalli (2013) rapportaient une même utilisation de l'humour chez les éboueurs : « L'humour sert aux éboueurs expérimentés à faire passer les remarques aux « bleus » sans (trop) les froisser, de manière à enseigner les ficelles du métier en douceur. » (p.167, Lay & Pentimalli, 2013). Pour rappel, ce type d'humour est du *mild aggressive humour*, utiliser pour réprimander les collaborateurs (Cann & al., 2014; Van den Broeck, 2012).

La modération d'instructions (Holmes & Marra, 2006) via l'humour nous a souvent été rapportée lors de nos entretiens. Les travailleurs ont souvent reconnu qu'ils utilisaient l'humour pour demander à d'autres, collègues ou subordonnés, de travailler plus vite :

« Oui on utilise l'humour (...) pour inférer à l'autre personne de travailler plus. Par exemple, quelqu'un est en train de faire le grattage, il y en a tellement, on se libère. On va lui dire : « Regardez, telle personne avance super bien... On va finir à 16h au lieu de 17h! » C'est une manière de lui inférer de travailler d'avantage. » (Bertrand)

« T'as pas de force là. Tu vas terminer à 17h alors qu'on termine à 16h. » On se taquinait quoi. (...) Fin de la journée, on est crevés hein. Si on peut motiver un peu les gens, c'est mieux quoi. Sinon on est vraiment crevés. » (Gérard)

L'humour pour inciter un travailleur à accélérer son rythme de travail, n'est donc pas employé que par les managers. Par contre, ce type de plaisanteries est toujours utilisé par une personne s'adressant à une autre ayant soit un statut hiérarchique inférieur soit moins d'expérience (Vinton cité par Cooper, 2008). Par exemple, Kim, une des plus anciennes jobistes, racontait :

« Tout à l'heure, quand deux jobistes ne travaillaient pas l'une à côté de l'autre, elles n'allaient pas super vite dans leurs mouvements. Quelqu'un leur a dit : « Si ça va vite, c'est pas grave », « Passe la 5ème » ... Des petites phrases comme ça. Ça passe mieux que de dire : « T'es super lent, secoue-toi! » . Du coup je leur ai dit : « Mettez-vous là comme ça on enchaîne. » Et je les ai appelées Tic et Tac. Et ça les a fait rire. Elles ont souri pour le reste du service, après du coup quelqu'un d'autre les a aussi appelées Tic et Tac... Et ça s'est fini dans la bonne humeur. Elles étaient stimulées peut-être par le fait qu'on en rigole. On a mieux travaillé après ça. » (Kim)

Nous avons vu, avec les recherches de Plester et Sayers (2007), que les managers étaient conscients des risques liés à l'humour et étaient donc plus prudents dans leur utilisation, notamment car ils courent un risque plus grand de perdre le respect de leurs employés. Pour les managers, une blague doit être réciproque et inoffensive. Nos propres

recherches confirment les dires de Plester et Sayers (2007). Les managers savent que l'humour comporte des risques, ils maintiennent alors une certaine distance avec le personnel.

« Lui c'est plus la rigolade, moi je suis plus carrée. Parce que j'estime, et moi c'est personnel, j'estime que si on est trop cool avec tout le monde les gens vont être un peu plus cool et ... Il y a une certaine limite entre les gens qui travaillent avec moi et moi je suis un peu plus... Comment dire, plus réservée et plus carrée. J'aime bien rigoler et tout mais le travail c'est le travail, tu vois. » (Coralie)

« On travaille avec des jobistes, filles, garçons, on pourrait être leurs parents, donc faut arrêter aussi. On ne fait pas de l'humour avec qui on veut, comme on veut. Entre nous oui, mais faut pas que les jobistes puissent entendre ce genre de choses. » (Patrick)

« Et certainement, à partir du moment où cette personne hiérarchiquement c'est mon -1, -2, peut-être -3, s'est peut-être permis un peu d'humour vis-à-vis de moi, je l'accepte, mais à ce moment là moi je ne me gêne pas non plus un peu d'humour avec cette personne là. » (Antoine)

... et maintenant, les collaborateurs

Tous les ouvriers et employés ont dit répliquer si un supérieur faisait de l'humour avec eux, excepté Noémie, probablement parce qu'elle est encore relativement nouvelle. Kim nous dit que l'ambiance de chaque lieu est influencée par son responsable, car ils n'utilisent pas l'humour de la même façon ou à la même fréquence :

« Avec Patrick on peut rire, mais jusqu'à un certain point parce qu'il est chef. Par exemple les blagues, tout ce qui est discriminant... Il peut pas les cautionner parce que c'est son rôle de responsable de ne pas rigoler d'une catégorie ou l'autre de travailleurs, alors qu'entre nous on peut très bien faire des blagues sur les plongeurs, des trucs comme ça... Les responsables peuvent pas cautionner ça, même si ça les fait rire, ils peuvent pas le montrer. » (Kim)

« Je trouve ça bien qu'ils en fassent, mais il faut que la hiérarchie reste la hiérarchie. C'est bien qu'il y ait pas juste des ordres donnés, mais qu'il y ait un contact qui se crée, que ce soit avec l'humour ou un autre moyen. Ça met une meilleure ambiance au travail, que si on était juste des pions. » (Nathan)

« Ils détendent l'atmosphère. Un chef ne doit pas être copain-copine avec le personnel mais c'est bien de sympathiser, de connaître son personnel afin d'éviter une certaine distance, de privilégier le contact » (Bertrand)

Nous avons vu dans la théorie de la littérature que l'humour pouvait modifier la perception des différences de statuts dans l'entreprise, en les accentuant ou en les diminuant (Vinton cité par Plester & Sayers, 2007). Aux Restaurants Universitaires, l'on constate que

l'humour a tendance à réduire les écarts de statuts, les blagues se font en effet tous niveaux hiérarchiques confondus.

Notre troisième perspective posait la question de savoir s'il existait une forme d'humour employée spécifiquement par les managers, dans le but d'améliorer l'efficacité de l'entreprise. Nous avons vu que les managers utilisaient bien l'humour et ce dans le but de motiver leur personnel, ainsi que pour leur inculquer quels comportements étaient attendus, par exemple en commentant au moyen de l'humour *mild aggressive* les erreurs. Cependant, motiver le personnel grâce à l'humour n'est pas l'apanage des managers, mais bien une fonction utilisée par de nombreuses personnes de tous niveaux hiérarchiques. Nos résultats ne permettent donc pas de confirmer entièrement cette perspective.

Conclusion

1. Rappel des grandes lignes de la démarche

Ce mémoire avait pour but de comprendre l'utilisation de l'humour au travail, dans le contexte spécifique des Restaurants Universitaires. Pour rappel, nous étions partie d'un constat fait durant notre stage :

« L'humour est très présent aux Restaurants Universitaires entre collaborateurs, quelle que soit leur position hiérarchique ».

Une question nous est alors venue à l'esprit :

« Comment se fait-il que, dans un contexte de travail difficile, les personnes semblent se réjouir du temps passé en pratiquant l'humour? »

Grâce à nos lectures, une réponse a émergé :

« L'humour sert soit de source de satisfaction et d'échappatoire contre les difficultés professionnelles, soit de lutte contre l'autorité et ses règles. »

Cette réponse se scinde donc en deux parties : l'humour comme source de satisfaction et échappatoire contre les difficultés professionnelles, et l'humour comme lutte contre l'autorité et ses règles. Ces deux aspects ont été complétés par un troisième, concernant une population de travail bien distincte : les managers. Nous voulions savoir si ceux-ci utilisaient l'humour de manière différente du reste des travailleurs de l'entreprise, afin d'améliorer l'efficacité de l'entreprise.

Pour vérifier ces trois perspectives, notre recherche comportait deux volets : l'un théorique et l'autre pratique. Nous avons d'abord effectué une revue de la littérature, réalisé ensuite des entretiens et finalisé notre recherche par deux demi-journées d'observation participante.

2. Le mot de la fin

À l'issue de notre revue de la littérature, nous faisons la distinction entre deux visions de l'humour différentes : psychologique et sociologique. L'axe psychologique s'intéresse à l'individu et à l'origine de l'événement humoristique, là où l'axe sociologique se consacre à l'impact de l'événement et à son contexte d'énonciation. Nous décidions alors de nous orienter davantage sur le second axe étant donné que notre mémoire a pour but d'étudier l'utilisation de l'humour aux Restaurants Universitaires.

Nous distinguons également des styles, des formes et des fonctions d'humour divers. Fonctions que nous avons d'ailleurs partiellement détaillées lorsqu'elles nous étaient utiles à la compréhension de nos perspectives de recherche.

Concernant notre première perspective, la littérature confirmait que l'humour peut avoir un rôle bénéfique sur le travailleur car il agit en tant que stratégie de défense, en l'aidant à gérer l'adversité. Nos recherches auprès des travailleurs ont montré que l'humour était bien utilisé comme échappatoire aux frustrations, pour aborder les situations difficiles, telles que des clients désagréables ou des conditions de travail éreintantes. Rire permet en effet de se distancier de la situation critique de manière collective.

Nous détaillions ensuite notre seconde perspective, relative à l'humour comme lutte contre l'autorité. Il n'existait à ce sujet pas d'avis unanime. Certains auteurs avançaient le fait que l'humour permettait d'exprimer ses frustrations de manière bénigne, alors que pour d'autres l'humour avait des conséquences plus néfastes : la création de sous-cultures dans l'entreprise et l'érosion de l'autorité des managers. Quant à l'utilisation qu'en font ouvriers, employés et jobistes des Restaurants Universitaires, celle-ci confirme une fonction globale de critique de la hiérarchie, mais surtout de ses règles. L'exemple des masques à barbe montre bien que l'humour peut empêcher l'établissement de ces règles.

Enfin, nous essayions de savoir si l'humour pouvait également servir les objectifs globaux de l'entreprise à travers l'utilisation qu'en font ses managers. La littérature à ce sujet mentionne l'impact important de leur emploi de l'humour sur le personnel et la cohésion de groupe, mais également sur leur image de responsable. Non seulement les travailleurs peuvent

utiliser l'humour pour miner l'autorité des responsables (aspect dont nous parlions dans notre deuxième perspective), mais l'humour des responsables eux-mêmes peut leur nuire. Nos recherches ont confirmé l'utilisation de plaisanteries par les managers dans le but d'améliorer l'efficacité des collaborateurs. En effet, ils l'emploient pour motiver les troupes, ainsi qu'enseigner les comportements et attitudes à éviter ou au contraire à répéter dans le contexte professionnel. Cependant, nos entretiens et l'observation participante ont également révélé que cette fonction de l'humour n'était pas déployée exclusivement par les managers mais par de nombreuses personnes, tous niveaux hiérarchiques confondus.

Nous avons vu grâce à notre revue de la littérature que l'humour différait d'une entreprise à l'autre. Après avoir étudié celui-ci au sein des Restaurants Universitaires, nous sommes également aperçu qu'il variait selon le lieu de travail et la fonction. En effet, il semblerait que le personnel travaillant dans les cuisines pratique beaucoup plus l'humour que son homologue des bureaux, tout comme il utilise une forme d'humour plus « physique » incluant, par exemple, la nourriture dans ses plaisanteries.

A travers nos entretiens, nous avons pu constater une réelle conscience, pour presque l'entièreté des personnes travaillant aux Restaurants Universitaires, que l'humour était à double-tranchant et contenait donc autant de risques de faire rire que de blesser.

De plus, nous constatons que l'humour sert aussi bien à contrôler qu'à résister. En effet, l'humour, surtout négatif, permet d'indiquer quels comportements sont acceptables au sein de l'entreprise; mais l'humour sert aussi à résister au contrôle. C'est une manière de se libérer de l'autorité de façon subtile.

Finalement, il peut aussi bien favoriser la cohésion d'un collectif de travail que le diviser. L'humour soutient également l'identité collective, en différenciant les membres du groupe de ceux qui lui sont extérieurs, tels que les clients ou le personnel administratif, pour les cuisiniers.

3. Les limites de la méthode choisie

Evidemment, ce travail n'est pas exempt de limites. Il nous semble important de pointer celles-ci avant de nous pencher sur des perspectives de recherche futures.

Nous avons utilisé la méthode qualitative, qui comporte aussi bien des avantages que des limites. Ayant déjà énuméré les avantages de cette méthode, nous nous concentrerons ici sur ses inconvénients. Premièrement, nous devons garder à l'esprit qu'une parfaite comparabilité des données est impossible (Ruquoy, 1995). Deuxièmement, les entretiens contiennent toujours une part d'artificialité, la méthode ne permettant pas d'avoir accès au réel. Elle passe en effet par la *perception* que l'interviewé a du réel (Ruquoy, 1995). L'entretien ne renseigne donc que partiellement sur les pratiques véritables ayant lieu à l'intérieur de l'organisation. Une troisième limite à la méthode des entretiens est liée au fait que plusieurs répondants ne désiraient pas aller plus loin dans leurs réponses car ils estimaient certains sujets trop délicats. Nous avons donc dû adapter certaines questions, et en rajouter de nombreuses autres pour aider les interviewés à se souvenir d'exemples concrets liés à notre sujet d'étude. Une autre limite possible aux données récoltées par entretien pourrait être due au fait que la mémorante est une femme et que certains aspects de l'humour auraient pu ne pas être partagés avec elle. Plester, auteure ayant effectué de nombreuses recherches sur le thème de l'humour, dit avoir rencontré ce biais à de nombreuses reprises (Plester & Sayers, 2007). De plus, il pourrait y avoir un biais lié au fait qu'interviewés et interviewer se connaissaient dans la plupart des cas. Il était en effet plus compliqué d'interroger les personnes dont la relation était plus proche durant le stage, particulièrement concernant les questions personnelles, tandis qu'il était plus facile d'endosser la casquette de chercheuse lorsque nous ne connaissions que très peu la personne. La méthode par entretien comporte deux biais supplémentaires : les données sont construites et non récoltées dans leur milieu naturel, et nous savons que le cadre de l'entretien peut influencer les réponses des interviewés, tout comme la désidérabilité sociale peut le faire

Ces limites de la méthode qualitative par entretiens nous ont donc poussée à compléter notre travail par une autre approche qualitative : l'*observation participante*. Cette seconde méthode de collecte de données comporte également des biais. Il est en fait impossible « d'arriver à une neutralité complète de l'observateur » (Gauthier, 2009, p.314). Mais, selon le même auteur (Gauthier, 2009), l'observation participante est le meilleur moyen de pénétrer dans la subjectivité des observés, en vivant la situation en même temps qu'eux. En plus de cette observation participante, notre expérience en tant que stagiaire nous a permis d'approcher le terrain de manière plus personnelle et impliquée. Nous pensons donc avoir

réduit la possibilité de biais au maximum grâce à la combinaison de ces différentes méthodes de recherches.

4. Recommandations et perspectives de recherches futures

Autant la littérature que les interviewés ont appuyé les dangers potentiels de l'humour. Tout spécialiste des Ressources Humaines devrait donc y être attentif; également parce que l'humour est révélateur du ressenti du personnel (Barsoux; 1996). Nous tenons aussi à souligner que l'humour n'est pas quelque chose qui se décrète, il ne peut être imposé par la hiérarchie (Duncan cité par Bottega, 2008; et par Lyttle, 2007).

De plus, il est important de veiller à ce que l'humour ne reproduise pas des comportements et interprétations problématiques, tels que l'objectivation de clients (Tracy & al., 2006). Nous recommandons aussi de faire de la prévention auprès des travailleurs et d'appuyer sur le fait qu'ils ne doivent pas hésiter à mettre des limites à l'humour quand ils l'estiment nécessaire.

Il nous semble primordial de continuer à faire des recherches sur l'humour et ses effets dans le milieu professionnel. Ce sujet est en effet trop peu documenté alors qu'il constitue un aspect important du bien-être au travail. Etudier les différentes utilisations de l'humour en fonction du lieu et du type de travail, de manière plus approfondie, ainsi qu'effectuer des comparaisons entre ces utilisations pourrait être intéressant; tout comme pourrait l'être l'étude des divergences entre utilisations faites par les hommes et les femmes de l'humour en entreprises.

Pour conclure, nous espérons que ce sujet aura intéressé les lecteurs de ce mémoire et aura mis en lumière quelques aspects, qualités mais aussi risques, de l'humour au travail.

Bibliographie

- Alemany Dusendschön A. & Rousseau, B. (2012). L'humour en entreprise au regard de la Gestalt. *Gestalt*, 2(42). pp.115-126.
- Apte, M. L. (1985). *Humor and Laughter*. An Anthropological Approach. London: Cornell University Press.
- Aubert, N. & Roux-Dufort, C. (2003) *Le culte de l'urgence. La société malade du temps*. Paris: Flammarion. Collection : Champs.
- Barsoux, J.-L. (1996). Why Organisations Need Humour. *European Management Journal*, 14(5). pp. 500-508. doi : 10.1016/0263-2373(96)00044-8
- Bensadon, P. (2010). Un don rare et précieux. *Vie sociale*, 2(2). doi: 10.3917/vsoc.102.0023.
- Besson, G. (2010). L'humour, ressource personnelle et collective dans l'action sociale. *Vie sociale*, 2(2). doi : 10.3917/vsoc.102.0049
- Blanchard, A.L., Cann, A., Follman, L., & Stewart, O.J. (2014) *Making sense of humor at work*. doi : 10.1037/mgr0000011
- Bottega, C. (2008). L'humour est-il un outil de management? *Humanisme et entreprise*, 3(288). pp. 21-34. doi : 10.3917/hume.288.0021
- Bouquet, B. & Riffault J. (2010). Et pour rire encore... Perles d'usagers et de travailleurs sociaux. *Vie sociale*, 2(2). doi : 10.3917/vsoc.102.0095
- Brasseur, M. (2013). Le rire au travail et l'éthique. Quand les rieurs ne sont pas toujours du bon côté. @GRH, 1(6). De Boeck Supérieur. doi : 10.3917/grh.131.0045
- Cann, A. Watson, A.J. & Bridgewater E.A. (2014) Assessing humor at work : The humor climate questionnaire. *Humor*, 27(2), International Journal of Humor Research. doi : 10.1515/humor-2014-0019

- Coenen-Huther, J. (1995) *Observation participante et théorie sociologique*. Collection : Logiques sociales. Théories sociologiques. Paris: L'Harmattan.
- Collinson, D. L. (1988). Engineering Humour : Masculinity, Joking and Conflict in Shop-Floor Relations. *Organization Studies*. Manchester. doi : 10.1117/01708468800900203
 - Cooper, C. (2008) Elucidating the bonds of workplace humour : a relational process model. *Human Relations*, 61(8). Sage publications. doi : 10.1177/0018726708094861.
- Dejours, C. (2000). *Travail, usure mentale. Essai de psychopathologie du travail*. France : Bayard.
- Dwyer, T. (1991) Humor, power, and change in organizations. *Human relations*, 44(1). pp. 1-19.
- Escarpit, R. (1960). *L'humour*. (8è éd.). Que sais-je? N°877. Paris : PUF.
- Francis, L. (1994) Laughter, the best mediation: humour as emotion management in interaction. *Symbolic Interaction*, 17(2). pp.147-163. doi : 10.1525/si.1994.17.2.147
- Frisch-Gautier, J. (1961). Le rire dans les relations de travail. *Revue française de sociologie*, 2-4. pp. 292-303. En ligne, consulté le 10/02/2017. http://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_1961_num_2_4_5978.
- Ganem, V. Gernet, I & Dejours, C. (2008). Le travail : que signifie ce terme en clinique et psychopathologie du travail ? *L'information psychiatrique*, 84. pp. 801-807. doi : 10.3917/inpsy.8409.0801
- Gauthier, B. (Ed.). (2009). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données*. 5ème éd. Presses de l'Université du Québec.
- Hatch, M. J & Erlich S.B. (1993). Spontaneous humour as an indicator of paradox and ambiguity in organizations. *Organization Studies*, 14(4). doi : 10.1177/017084069301400403
- Holmes, J. & Marra, M. (2002) *Having a laugh at work: how humour contributes to workplace culture*. Dans : *Journal of Pragmatics* 34(12). pp.1683-1710. En ligne, consulté le 03/02/2017. https://www.researchgate.net/publication/222352757_Having_a_laugh_at_work_How_humour_contributes_to_workplace_culture
- Holmes, J. & Marra, M. (2006). Humor and leadership style. *Humor*. International Journal of Humor Research. doi : 10.1515/HUMOR.2006.006

- Laperrière, E., Messing, K. & Bourbonnais, R. (2010). Pour être serveuse, tu dois avoir toute ta tête : efforts et reconnaissance dans le service de table au Québec. *Travailler*, 1(23). doi : 10.3917/trav.023.0027
- Le Lay, S. & Pentimalli B. (2013) Enjeux sociologiques d'une analyse de l'humour au travail : le cas des agents d'accueil et des éboueurs. *Travailler*, 1(29). pp. 141-181. doi : 10.3917/trav.029.0141
- Linstead, S. A. (1985) Jokers Wild : The importance of humour in the maintenance of organizational culture. *Sociological Review*, 33(4). pp. 741-767. doi: 10.1111/j.1467-954X.1985.tb02447.x
- Lyttle, J. (2007) The judicious use and management of humor in the workplace. *Business Horizons*, 50. pp. 239-245. doi : 10.1016/j.bushor.2006.11.001.
- Lyttle, J. (s.d.) *The Ethics of Humour: Preliminary Thoughts*. Présenté au Congress of the social Sciences and Humanities. En ligne, consulté en février 2017. <http://www.jimlyttle.com/PDF/Learneds.pdf>
 - Lynch, O. H. (2009) Kitchen Antics : The Importance of Humor and Maintaining Professionalism at Work. *Journal of Applied Communication Research*, 37(4) pp. 444-464 doi : 10.1080/00909880903233143
- Maroy, C. (1995), « L'analyse qualitative d'entretiens", dans L. Albarello, F. Digneffe, J.-P. Hiernaux, C. Maroy, D. Ruquoy, *Pratiques et méthodes de recherche en sciences sociales*. Paris: Armand Colin.
- Piani, R. (2010). Ne plus travailler mais oeuvrer. *Vie & sciences de l'entreprise*, 183-184(1). pp. 139-159. doi : 10.3917/vse.183.0139
- Plester, B. (2009a). Healthy humour: using humour to cope at work. *New Zealand Journal of Social Sciences Online*, 4(1). doi : 10.1080/1177083X.2009.9522446
- Plester, B. (2009b). Crossing the line: Boundaries of workplace humour and fun. *Employee Relations*. doi : 10.1108/01425450910991749
- Plester, B. (2015). « Take it like a man! » : Performing hegemonic masculinity through organizational humour. ephemera. *Theory & politics in organization*, 15(3). <https://www.researchgate.net/publication/>

287194207 %27Take it like a man%27 Performing hegemonic masculinity through organizational humour

- Plester, B. & Orams, M. (2008) Send in the clowns : The role of the joker in three New Zealand IT companies. *Humor - International Journal of Humour Research*. doi : 10.1515/HUMOR.2008.013
- Plester, B. & Sayers, G.J. (2007). « Taking the Piss » : Functions of banter in the IT industry. *Humor - International Journal of Humour Research*. doi : 10.1515/HUMOR.2007.008
- *Red Report de Tempo-Team*. N°6.
- Ruquoy, D. (1995). Situation d'entretien et stratégie de l'interviewer. Dans Albarello L., Digneffe, F., Hiernaux J.-P., Maroy C., Ruquoy D. *Pratiques et méthodes de recherche en sciences sociales*, Paris: Armand Colin.
- Rosa, H. (2010) *Accélération: une critique sociale du temps*. (D. Renault, Trad.). Paris: La découverte. Collection : Théorie critique. Original work published : 2010.
- Romero, E. J. & Cruthirds, K.W. (2006). The Use of Humor in the Workplace. *Academy of Management Perspectives*, 20(2). En ligne, consulté le 23-12-2016.
http://www.jstor.org/stable/4166232?Search=yes&resultItemClick=true&searchText=work&searchText=humor&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3Fhp%3D25%26acc%3Don%26so%3Drel%26prq%3Dwkr%252Cjust%2Bjoking%2Baround%26Query%3Dwork%2Bhumor%26fc%3Doff%26amp%3D%26amp%3D%26amp%3D%26amp%3D%26amp%3D%26wc%3Don&seq=2#page_scan_tab_contents
- Service public fédéral. Emploi, Travail et Concertation sociale. En ligne, consulté le 19 novembre 2016. http://www.emploi.belgique.be/bien_etre_au_travail.aspx
- Services à la famille. Programmes d'aide aux employés. (s.d.) *Solutions*. Bulletin N°37. En ligne, consulté en janvier 2017. <http://www.umoncton.ca/umcm-humaines/files/humaines/wf/wf/pdf/humourtravail.pdf>
- Taylor, P. & Bain, P. (2003) Subterranean worksick blues : humour as subversion in two call centers. *Organizational Studies*, 24(9). doi : 10.1177/0170840603249008

- Tracy S., Myers K. & Scott C. (2006). Cracking Jokes and Crafting Selves: Sensemaking and Identity Management Among Human Service Workers. *Communication Monographs*, 73(3). pp. 283-308. doi: 10.1080/03637750600889500
- Van Campenhoudt, L. & Quivy, R. (2011) *Manuel de recherche en sciences sociales* (4ème éd.). Paris: Dunod.
- Van den Broeck, A., Vander Elst, T., Dikkers J., De Lange A. & De Witte H. (2012). This is funny : on the beneficial role of self-enhancing and affiliative humour in job design. *Psicothema*, 24(1), pp. 87-93.
- Zijderveld, A.C. (1971) *Sociologie van de zothed. De humor als sociaal verschijnsel*. Meppel, Pays-Bas: Boom.
- De Nas de Tourris, C., Tarbé de Saint Hardoin, B. & Vauclin, C. (2015) Mémoire. Grenoble Ecole de Management. En ligne, consulté en décembre 2016 : <http://fr.slideshare.net/camillevauclin1/lhumour-au-travail-une-affaire-de-culture>

Annexes

1. Personnes interviewées

Nom d'emprunt	Fonction	Ancienneté	Durée et date de l'entretien
Gérard	Plongeur	3 ans	30 minutes, le 2 mai 2017
Coralie	Adjointe selfs	16 ans	40 minutes, le 2 mai 2017
Thomas	Chef de partie	10 ans	50 minutes, le 2 mai 2017
Patrick	Adjoint de direction - Opérationnel	6 ans	59 minutes, le 3 mai 2017
Antoine	Adjoint de direction - Service financier	28 ans	49 minutes, le 3 mai 2017
Bertrand	Jobiste	4 ans	28 minutes, le 8 mai 2017
Timothée	Chef principal de cuisine	16 ans	33 minutes, le 8 mai 2017
Bérénice	Secrétaire	3 ans	23 minutes, le 8 mai 2017
Noémie	Polyvalente salle cuisine	4 mois	29 minutes, le 8 mai 2017
Nathan	Jobiste	3 ans	40 minutes, le 9 mai 2017
Kevin	Demi-chef de partie	3 ans	28 minutes, le 12 mai 2017
Kim	Jobiste	3 ans	1 heure et 12 minutes, le 15 mai 2017

2. Guide d'entretien

Avant l'entretien

Nous avons expliqué notre sujet d'étude, la durée de l'entretien. Ensuite, nous avons expliqué que celui-ci serait confidentiel et demandé l'autorisation d'enregistrer l'interview, ainsi que prévenu que nous pouvions l'arrêter si un sujet était trop sensible. Nous avons également insisté sur le fait qu'il ne fallait pas hésiter à donner des exemples concrets pour illustrer certains propos.

Thématiques	Questions
Introduction et présentation	- Pouvez-vous vous présenter? - Quelle fonction occupez-vous au sein de l'entreprise? Depuis combien de temps? - Avez-vous évolué au sein de l'entreprise? - Avez-vous travaillé ailleurs auparavant? - Avez-vous des surnoms au travail? - Pouvez-vous décrire votre journée de travail type?
Bien-être au travail, atmosphère, cohésion de groupe, efficacité	- Comment décririez-vous vos relations avec vos collègues? Appréciez-vous passer du temps avec ceux-ci? Et en dehors des heures de bureau/travail? - Avez-vous le temps de communiquer avec eux durant les heures de travail et durant les pauses? - Comment décririez-vous l'atmosphère de travail au sein des Restaurants Universitaires? - Etes-vous enthousiaste à l'idée de commencer une journée de travail? Quelle est votre humeur quand vous débutez votre journée, et lorsque vous la terminez? - Avez-vous eu des expériences de tensions avec des collègues/hiérarchie? Si oui, comment les avez-vous réglé? (S'ils sont réglés) - Si vous travaillez depuis longtemps aux Restos U, trouvez-vous que l'ambiance ait beaucoup évolué avec le temps? Le rythme de travail est-il différent? - Votre perception du temps qui passe change -t-elle avec la période de la journée ou en fonction des tâches? - Quelle importance accordez-vous au travail bien fait? - Si vous êtes satisfaits, comptez-vous rester dans l'entreprise? Vous imaginez vous bien ailleurs? Si vous changiez d'entreprise, serait-ce pour un même poste ailleurs? - Ressentez-vous parfois une perte de sens de votre travail? - Retirez-vous de la satisfaction à être efficace au travail? Selon vous, êtes-vous plus efficace au travail lorsque l'ambiance avec les collègues est décontractée, ou l'ambiance n'aurait pas d'influence sur votre efficacité?

Thématiques	Questions
Tensions, stress, répétitivité, fatigue physique, pénibilité	- Comment décririez-vous votre environnement de travail, au niveau du confort, de l'ergonomie? Bruit, douleur physique? - Vous sentez-vous parfois stressé au travail? - Que pensez-vous du rythme de travail qui vous est demandé? Des horaires, des pauses? - Arrivez-vous à prendre vos jours de congé, récupérations? (principalement pour les cadres) - Comment qualifieriez-vous vos tâches? (ex : répétitives, enrichissantes, physiques)

Thématiques	Questions
Humour	- Que pensez-vous de l'humour au travail? - Initiez-vous souvent les blagues? - Comment diriez-vous que l'humour est envisagé au sein des Restos U? Est-il plutôt réprimandé ou au contraire encouragé? - Est-ce que, lorsqu'un supérieur hiérarchique fait de l'humour, vous répliquez? - Avez-vous déjà utilisé l'humour pour tenter d'apaiser une situation tendue? Pouvez-vous résumer cette situation? - Si vous avez travaillé dans d'autres entreprises, quelle comparaison pouvez-vous faire entre l'humour aux Restos U et dans un ancien lieu de travail? Pouvez-vous faire une comparaison en fonction du lieu au sein des Restos U? - Pratiquez-vous l'humour par écrit (casier, notes, dessins, mails (= cyber-humour) avec vos collègues? Si oui, auriez-vous un exemple? - Avez-vous déjà utilisé l'humour pour vous moquer de clients ? (en face d'eux ou après qu'ils soient partis) - Trouvez-vous que l'humour va parfois trop loin? Vous êtes vous déjà senti blessé par l'humour? - Vous est-il arrivé de recadrer une personne quand vous trouviez l'humour déplacé, ou qu'une blague était allée trop loin - Quels sont les sujets les plus utilisés dans l'humour? (par exemple : les erreurs) - Riez-vous plus avec les personnes ayant la même fonction que vous? - Utilisez-vous l'humour envers des décisions prises par la hiérarchie/ l'entreprise? - Utilisez-vous l'humour pour faire passer certains messages? - Utilisez-vous plus l'humour quand il y a de la pression ou justement quand il y a moins de travail? - Avez-vous des exemples d'humour avec les collègues? - La présence de supérieurs hiérarchiques influence-t-elle votre humour? - Appréciez-vous l'humour utilisé par la hiérarchie? - Utilisez-vous l'humour dans le but de faire passer le temps? - Utilisez-vous l'humour pour l'intégration dans un groupe, la vôtre celle d'un tiers?

Thématiques	Questions
Fin	- Voulez-vous rajouter quelque chose? - Vous êtes vous senti.e à l'aise? - Que pensez-vous du sujet de l'humour au travail?

Seules deux retranscriptions d'entretien ont été annexées. Celles-ci ont été choisies pour l'intérêt que représentaient les propos des interviewées.

3. Retranscription de l'entretien n°2 - Coralie

- Marie : Du coup Leila vous avait dit ce que je faisais comme travail?
 - (Toc toc, Olivier : Bonjour!)
 - Coralie : Je suis désolée hein, c'est pas moi! (rire)
 - Marie : Il y a pas de souci. Donc je fais sur l'humour au travail, mon mémoire. Donc je récole les entretiens pour avoir un peu l'avis de tout le monde ici, sur comment est-ce que vous pratiquez l'humour et puis moi j'analyserai les résultats. Et voilà.
 - Coralie : D'accord.
 - Marie : Et c'est que aux Restaurants Universitaires vu que c'était mon stage, ici. Et voilà.
- Donc est-ce que vous pourriez d'abord vous présenter un peu? Dire comment vous vous appelez, depuis combien de temps vous travaillez ici, votre fonction.
- Coralie : Alors, je m'appelle Claes Coralie. J'ai 51 ans. Je travaille ici depuis 16 ans. J'ai commencé en état dame de service et maintenant je suis l'adjointe d'Olivier Francq.
 - Marie : Et depuis combien de temps êtes vous l'adjointe?
 - Coralie : Depuis qu'il est là, je crois que ça fait 5 ans. 5ème année, 4ème ou 5ème qu'il est là.
 - Marie : Vous avez eu d'autres fonctions entre ces deux-ci?
 - Coralie : Oui hein. Moi quand j'ai commencé dans les Restaurants, on m'a engagée pour être responsable du Galilée. C'était bien. Puis on m'a envoyée au Martin V. Donc j'ai été responsable du Martin V. Puis je suis passée au Sablon. J'ai été responsable du Sablon. Et puis j'ai été l'assistante de Mme Molina qui était chef des restaurants et des selfs, et du personnel. Puis j'ai fait du traiteur. Fin on tourne. Je tourne je tourne je tourne. Voilà.
 - Marie : Avez-vous travaillé ailleurs? Avant.
 - Coralie : Oui hein. J'ai commencé ma carrière. Donc je suis diplômée d'hôtellerie, j'ai commencé ma carrière à la Casière à Wavre, puis j'ai été responsable la Casière ici à LLN qui est bleu de toi mtn, je crois que ça a encore changé, c'est plus bleu de toi je pense

que c'est un autre non. Fin bon j'étais là. Puis je suis partie parce que j'attendais mon fils. Donc je suis partie, travailler à St Servais. Dans un magasin de fruits et légumes mais j'aimais moins, parce que j'aime bien de bouger, donc là on bougeait pas beaucoup. Puis j'ai travaillé dans une papeterie, parce que voilà, les aléas du métier puis j'ai travaillé dans un Noprix puis je suis partie pour Sodexo et de là je suis venue ici.

- Marie : Ha oui ça fait pas mal d'endroits! (rire)
- Coralie : Ha oui.
- Marie : Avez-vous un surnom au travail?
- Coralie : Non, je pense pas. Ils le font.. parfois on m'appelle Cancan, mais sinon non, pas de surnom.
- Marie : Que pensez-vous de votre quotidien aux Restos U?
- Coralie : C'est bien parce que moi j'aime bien la diversité, donc j'aime bien. C'est quelque chose que j'adore. J'aime bien de changer, de bouger. Donc voilà. Ca j'aime bien.
- Marie : Comment décririez vous vos relations avec vos collègues?
- Coralie : Il y a un grand fossé entre les plus âgés et les plus jeunes. Ca c'est vrai.
- Marie : Actuellement?
- Coralie : Oui.
- Marie : Et appréciez vous passer du temps avec vos collègues?
- Coralie : Oui hein. Quand on a le temps. C'est rare qu'on a le temps dans les Restaurants hein. C'est toujours vraiment.. Quand on a le temps, quand la saison est plus calme. Oui c'est vrai qu'on aime bien rigoler, plaisanter entre deux portes entre guillemets. Mais quand il y a beaucoup de travail, c'est très rare.
- Marie : Est-ce que vous vous voyez en dehors ou pas tellement?
- Coralie : Oui oui, on s'est déjà fait des petits restaurants, oui oui oui. Mais je vous dis, c'est entre.. les anciens, on a déjà été au restaurant, on a déjà fait des bowlings, boire un verre pour un anniversaire ou l'autre, ça oui.
- Marie : Et c'est ancien par rapport à l'âge ou par rapport à l'ancienneté?
- Coralie : L'ancienneté dans les restaurants.
- Marie : Avez-vous ... oui vous avez dit que vous n'aviez pas trop le temps de leur parler quoi, en dehors des pauses...
- Coralie : Surtout, surtout quand il y a beaucoup de travail. C'est difficile de faire une blague ou quoi, quand il y a moins de travail, oui. On arrive encore à se faire une blague, mais sinon, non.
- Marie : Et vous croyez que c'est dû à votre fonction ? Ou alors .. donc, il y a d'autres personnes qui ont plus le temps?
- Coralie : Je sais pas. Si ils ont plus de temps c'est qu'ils ont pas grand chose à faire. Je sais pas moi. Ecoute. Regarde. J'ai commencé à 8h, j'ai fait les caisses. Je viens chez toi ici. A 11h25 je vais manger, puis c'est le service jusque 2h, puis je suis de nouveau aux caisses, donc tu vois j'ai pas le temps de... Peut-être ceux qui vont fumer, ils ont peut-être le temps de tu sais, discuter, se parler un petit peu et tout. Mais ceux qui fument pas... c'est très difficile de se parler quoi.
- Marie : C'est vrai que ... ceux qui fument pas sont toujours désavantagés hein par rapport aux autres.

- Coralie : C'est ça hein. C'est ça hein. Tu sais, si tu vas boire un verre en bas avec ta cigarette, t'as le temps d'échanger 2-3 mots avec les autres mais bon, ceux qui fument pas.. On devrait tous y aller mais bon..

- Marie : C'est vrai. Comment décrivez-vous l'atmosphère au travail?

- Coralie : Ca dépend. Ca dépend. S'il y a moins de travail, c'est plus cool. On est plus... on sait mieux discuter avec l'un et l'autre. Evidemment quand il y a beaucoup de travail c'est un peu électrique, il y a plus de tension, mais c'est normal, c'est le métier qui veut ça hein. Quand il y a du monde dans les restaurants c'est vrai on est un peu sur tension aussi. On est un peu sur les nerfs, chacun a son truc. Il y a des trucs qui vont, des trucs qui vont pas. Ca dépend des jours, un petit peu du monde. Ca dépend du moment quoi.

- Marie : Quel est votre état d'esprit quand vous commencez une journée?

- Coralie : Ah moi.. J'arrive, très bien. Si, franchement, j'avais les pieds de plomb pour venir, je crois pas que je resterais dans les Restaurants Universitaires. Je pense. Mais ça c'est.. c'est dans mon caractère. Je viens, de bonne humeur, en commençant une journée de bonne humeur. Des fois ça ne se termine pas de bonne humeur mais bon. Voilà.

- Marie : Avez-vous eu des expériences de tensions avec des collègues ou la hiérarchie?

- Coralie : Oui, ça oui. Au début avec Olivier j'ai eu deux trois trucs parce que je n'étais pas d'accord avec ce qu'il faisait quoi. C'était plus cool. Olivier et moi on est très différents. Lui c'est plus la rigolade, moi je suis plus carrée. Parce que j'estime et moi c'est personnel, j'estime que si on est trop cool avec tout le monde les gens vont être un peu plus cool et .. Il y a une certaine limite entre les gens qui travaillent avec moi et moi je suis un peu plus.. comment dire, plus réservée et plus carrée. J'aime bien rigoler et tout mais le travail c'est le travail, tu vois. Donc je suis moins cool qu'Olivier. Olivier est plus coulant. Moi pas.

- Marie : Et donc, en général ça s'est réglé?

- Coralie : Oh oui oui! On se parle. On se dit.. C'est vrai sur le moment on se clash, et puis on se voit en dehors et on en parle. On dit tiens, il y a ça ou ça qui va pas et... et voilà. Non non non. On part pas avec ça sur la conscience. Non.

- Marie : Ok. Vous travaillez depuis quand même longtemps aux Restos U, vous l'avez dit mais... Vous trouvez que l'ambiance a évolué ?

- Coralie : Oui. Oui.

- Marie : Et le rythme de travail également? Ou pas tellement?

- Coralie : Oui, c'est plus cool maintenant, qu'avant.

- Marie : Ah oui! Et donc il y a moins de travail qu'avant, aussi?

- Coralie : Je sais pas si il y a moins de travail, je peux pas dire ça... mais je trouve que c'est différent d'avant. C'est très différent d'avant.

- Marie : Et donc c'est mieux?

- Coralie : Je peux pas dire que c'est mieux... Ca n'a rien à voir avec avant. Avant, on travaillait dans... C'est vrai qu'on était très très stressés. Il y avait beaucoup de travail. Mais il y avait beaucoup plus de monde que maintenant. Donc c'est très différent. Le travail est très différent d'avant.

- Marie : Donc il y a moins de clients? Ou il y a moins...?

- Coralie : Il y a moins de clients. Il y a moins de clients. Ha oui oui oui ... Avant on faisant de la pâtisserie, on faisait tout ici hein.

- Marie : Ha oui? Mais à D'un Pain à l'Autre un peu quand même, non?

- Coralie : Si un petit peu, mais avant il y avait un pâtissier...

- Marie : Ha je savais pas! Et il faisait ça où?

- Coralie : A la pâtisserie en bas, au -1... Pardon au -2, tu n'as jamais été au -2?

- Marie : Euh...

- Coralie : A l'entrée principale.

- Marie : Le -2 c'est pas là où travaillait Stéphane?

- Coralie : Non, c'est tout en bas, tout en bas. Là au bout il y avait la pâtisserie.

- Marie : Ha oui ok! Et pourquoi ça s'est arrêté?

- Coralie : Parce qu'après bon on a plus eu besoin de la pâtisserie, il y a eu les surgelés, enfin.. Puis on a fait les pâtisseries aussi nous mêmes hein. Donc voilà quoi. Mais avant oui, le Galilée il cuisinait au Galilée; le Martin V cuisinait au Martin V... Oui oui non. Et puis ça s'est rassemblé, et ce sont des camions qui partaient du central à droite à gauche. Tu vois. Non non.

- Marie : Et vous préféreriez quand c'était cuisiné sur place ou..?

- Coralie : C'était plus facile, parce que s'il manquait quelque chose ben.. On avait tout sur place. Tandis qu'ici, il nous manque quelque chose au Martin, ben tant pis quoi. C'est très différent d'avant. Très très différent.

- Marie : Ok. Et comment décririez-vous votre environnement de travail au niveau du confort? Le bruit, la fatigue...

- Coralie : Le bruit, ça, dans une cuisine... C'est toujours, il y a du bruit hein ça... C'est même gai de travailler le soir ou le samedi. C'est un peu reposant. Mais ça bon, on ne sait rien y faire. Le bruit est là. Et la fatigue, ben ça dépend un petit peu. C'est moi hein, je parle personnellement, si je suis là à rester à rien faire, au bout de la journée je suis fatiguée, c'est sûr.

- Marie : Plus que si vous discutez..?

- Coralie : Ha oui! Oui oui. Mais je suis comme ça moi. Je suis une speed, donc... Moi je suis fatiguée à attendre le client moi je suis fatiguée au bout de la journée.

- Marie : C'est marrant.

- Coralie : Ha oui non, moi faut que je bouge.

- Marie : Oui, donc c'est plus une fatigue mentale?

- Coralie : Oui.

- Marie : Et les positions, parfois ça vous fatigue?

- Coralie : Bien sûr. Des fois j'ai mal aux jambes, des fois j'ai mal au dos... C'est normal hein. Je suis aussi un peu dans le nettoyage. Bien sûr hein. Mais bon, qui n'a pas mal? Après 8-10 heures de journée, voilà... il y a des gens qui sont assis qui ont mal à la tête, donc voilà.. Bien sûr qu'on a mal aux jambes! Mais bon, on est pas toute jeune non plus hein. C'est vrai hein, l'âge fait aussi (rires). Voilà.

- Marie : Vous sentez-vous stressée au travail?

- Coralie : Moi? Y a des jours, oui. Par exemple, si à midi c'est pas prêt et qu'on ouvre à midi, oui je suis stressée, bien sûr, bien sûr. Moi j'aime bien que ce soit... Je l'ai dit

tantôt, carré. Donc j'aime bien que tout soit prêt, que quand on ouvre tout est nickel. Bien sûr. Il y a des jours qu'on est stressés. Ce serait dommage qu'en hôtellerie on ne serait pas stressé! Ce serait dommage! Mais pas tout le temps. Avant, j'étais beaucoup plus stressée que maintenant. Maintenant je prends la vie un peu plus cool.

- Marie : Et c'est avec l'âge ou avec l'habitude ici ou?

- Coralie : Avec ce que je vois.

- Marie : Ok. Que pensez-vous du rythme de travail? Vous en avez déjà un peu parlé mais ... les horaires, les pauses,... ?

- Coralie : Oh moi ça me dérange pas, pas du tout. Mais bon, quand tu as des enfants qui sont grands, voilà. Tout le monde a... Moi ça me dérange pas du tout du tout. Y a rien qui me dérange.

- Marie : Et vous trouvez que vous avez assez de pauses, des horaires assez... qu'on prend en compte justement votre vie privée pour les horaires tout ça?

- Coralie : Pas de souci, moi j'ai pas de souci. Avec l'âge. Je serais plus jeune, j'aurais des jeunes enfants... Dans mon horaire il y a des fois je me dirais « ooh j'ai pas envie de faire de soirs parce que voilà » Mais ici il y a aucun souci parce que.. voilà il est hors de la maison, il a son travail et voilà.

- Marie : Ok. Donc oui, comment vous sentez-vous à la fin d'une journée, au niveau de la fatigue, ...?

- Coralie : Ca dépend. Ca dépend, si tu travailles, si tu es très stressé déjà à midi parce que ça ne va pas et puis tu te tapes le nettoyage et puis il te manque des gens et ... si et là. Toute la journée. On est content qu'elle soit finie quoi. Mais bon c'est pas tous les jours, voilà. On s'adapte.

- Marie : Oui. Arrivez-vous à prendre vos jours de congé? Ou pas tellement?

- Coralie : Ha ben quand j'en ai besoin, je demande. Voilà. Et on ne sait me dire que oui ou non hein. Pas évidemment dire « demain je ne viens pas » quoi. Il faut quand même prévenir, faut ... les horaires ça ne se fait pas comme ça et je le sais très bien donc si on prend un jour de congé il faut quand même prévenir assez tôt à l'avance... Mais ça c'est le métier qui veut ça aussi hein. On ne peut pas s'absenter et..

- Marie : Et comment qualifieriez-vous vos tâches quotidiennes?

- Coralie : Oh moi j'aime bien, moi. J'ai ... comme je l'ai dit tantôt, c'est varié. Donc j'aime bien. C'est quelque chose que j'aime bien. J'aime bien quelque chose de varié.

- Marie : Ok. Et c'est par exemple enrichissant, on vous demande beaucoup de travail physique...

- Coralie : Ha ben oui. Le nettoyage c'est physique. Oui bien sûr en cuisine faut porter, faut.. Voilà, c'est physique. Tu vas pas aller à la salle de sport après... (rires)

- Marie : Oui c'est vrai, c'est différent. (rires) Par rapport à votre satisfaction au travail, quelle importance accordez-vous au travail bien fait?

- Coralie : Ha mais je suis très .. très pointilleuse. J'aime beaucoup le travail bien fait justement. Donc je pense que c'est l'expérience et l'âge qui veut ça. Je pense que plus on vieillit au plus on est un peu maniaque, on aime bien... Je trouve ça logique, on est devant un client... Même après dans le nettoyage, je trouve que c'est quand même plus gai que ce

soit propre quand les gens arrivent le lendemain, que tout est nickel quoi. Fin, ça c'est personnel, mais voilà. Je suis comme ça.

- Marie : Ha oui donc.. Vous êtes bien dans l'entreprise, vous comptez rester ici?
- Coralie : Bah... je pense pas que.. j'ai plus des ... des, fins j'ai encore quelques années mais, je pense pas qu'à mon âge je trouverai ailleurs. Je suis bien ici donc voilà. Donc j'espère encore grandir un petit peu. Monter. Mais bon on verra bien.
- Marie : Donc vous avez dit, vous trouvez de la satisfaction à être efficace au travail.
- Coralie : Oui.
- Marie : Ok. Et est-ce que vous êtes plus efficace quand il y a une bonne ambiance ou (...)
- Coralie : Ha oui!
- Marie : Ou ça ne change rien pour vous?
- Coralie : Ha oui oui, non non! C'est quand même plus gai quand il y a une bonne ambiance que quand tout le monde se tire la gueule hein. Fin pardon (rires)
- Marie : (rires). Donc ça change quelque chose pour vous...?
- Coralie : Bien sûr! C'est quand même plus gai de travailler dans une ambiance gaie, que chacun dans son coin à se tirer la tête... Non, c'est quand même plus gai. Je pense.
- Marie : Vous êtes plus motivée et donc vous faites mieux votre travail? Ou y a pas de changement?
- Coralie : Ben.. C'est tellement grand ici, donc si il y en a deux qui se disputent, c'est vrai que c'est pas gai. Mais bon, notre travail c'est notre travail. Donc moi je suis dans mon travail et puis ce qui s'est passé ça ne m'intéresse pas.. Enfin, entre guillemets, c'est à eux à s'arranger, tu vois? Je vais pas aller m'en mêler. Surtout si j'ai rien à voir la dedans. Mais on est beaucoup donc si chacun doit se mêler des affaires des autres.. on s'en sort pas. On n'a pas assez d'une journée, tu vois? Donc, voilà.
- Marie : Oui. Est-ce que parfois, ça peut paraître un peu bizarre comme question mais... vous ressentez une perte de sens parfois dans le travail?
- Coralie : Une perte de sens en..?
- Marie : Est-ce qu'il y a des jours où vous vous dites « Ce que je fais ne sert à rien... », tes trucs comme ça?
- Coralie : Il y a des jours oui, bien sûr. Tu sais, quand tu es dans le nettoyage et puis qu'on vienne après te salir ce que t'as fait.. T'as envie de dire merde quoi. J'ai plus envie de le faire. C'est vrai que sur le coup ça m'est déjà arrivé. Je me suis déjà dit « moi j'en ai ras le bol, je suis diplômée d'hôtellerie et je nettoie » Ca m'est déjà arrivé, bien sûr. Mais après ça passe quoi. Je me dis, allez... Mais je vais quand même trouver la personne. Lui dire : « Ecoute, t'aimerais bien qu'on te salisse ton endroit, que t'as nettoyé? » Ca je vais quand même trouver la personne. Parce que je me dis en moi-même.. Ne fut-ce que pour moi ou mon équipe. C'est pas gai ni pour moi ni pour l'équipe qui travaille.
- Marie : Oui c'est sûr.
- Coralie : C'est pas motivant pour les autres. Ils se disent allez, à quoi ça sert de nettoyer si... on vient tout salir après. Ca c'est pas gai, c'est vrai.
- Marie : Mais en général il y a du respect?

- Coralie : Oui. Ils ne l'ont pas fait exprès... ou... voilà. C'est vraiment dans la précipitation, on se dépêche pour un truc et puis.. voilà. Ca arrive quoi. C'est pas tout le temps non plus. Voilà. C'est comme ça. Mais c'est vrai qu'il y a des jours où je me dis « Flute quoi ». Mais bon après ça passe.

- Marie : Ok! Alors, par rapport à l'humour plus précisément, que pensez-vous de l'humour au travail?

- Coralie : Alors j'aime bien mais.. il y a un juste milieu je trouve. Je trouve qu'il y a des fois c'est exagéré. Mais il en faut, bien sûr qu'il en faut. Mais pas... Y a des jours où je sais pas.. tu es dans ton travail, tu veux aller vite et tout puis il y en a un qui vient te raconter une blague, ou quoi entre deux (...) personnellement je l'écoute même pas. (rires) Je suis dans mon monde. Je tombe des nues quand il me raconte parce que je vois pas ce que ça vient faire dans ... Tu vois? Je trouve qu'il y a des moments où ça va mais il y a des moments où... Voilà.

- Marie : Oui, ok. Et donc, diriez-vous que vous êtes quelqu'un qui initie les blagues?

- Coralie : Ha non, pas moi!

- Marie : Mais vous en faites quand même parfois?

- Coralie : De temps en temps, oui. Mais non, je suis pas la première... En fait j'ai pas beaucoup le temps de commencer à ... à part quand il y a pas beaucoup de choses à faire ou que c'est plus cool, oui. De temps en temps.

- Marie : Ou en pause?

- Coralie : Oui, mais encore en pause on a qu'une demi-heure pour manger donc.. on mange. On souffle, on mange, et on raconte ce qu'on a fait le w-e ou un truc comme ça quoi. Mais bon, non, on commence pas à...

- Marie : Ok. Comment diriez-vous que l'humour est envisagé aux Restaurants Universitaires? Est-ce qu'il est plus encouragé ou plus réprimandé ou...?

- Coralie : Non, pas du tout. Je pense pas qu'il est réprimandé, non pas du tout. Mais ... Il faut un juste milieu. Moi je trouve que voilà. Il y a des blagues qu'on peut faire et tout ça mais... mais ça dépend qui aussi. Il y a des gens qui ont la blague facile et y en a qui râlent parce que voilà. Mais je te dis il y a vraiment deux grands mondes dans les restaurants. Pour le moment il y a deux grandes facettes : les plus nouveaux et les plus anciens. C'est vraiment très très différent.

- Et les blagues se font plus de leur côté quoi?

- Oui. Les anciens, on va se faire des blagues, mais pas des blagues des grosses têtes, des trucs comme ça ... C'est une blague ... allez, comment je vais dire, ... c'est des enfantillages. Tandis que dans les jeunes ils sont encore capables de prendre la sonde, de la cacher, pour un autre... tu vois? Des blagues comme ça? (Soupirs) Je trouve que... quand tu es dans le boulot et que tu dois chercher après ta sonde, tu dois chercher après... c'est vraiment deux monde différents je te dis.

- Marie : C'est deux types d'humour aussi différents.

- Coralie : Oui.

- Marie : Ok. Avez-vous déjà utilisé l'humour pour tenter d'apaiser une situation tendue?

- Coralie : Oui. Surtout en plonge. par exemple en entretien... avec deux personnes étrangères qui ont un grand caractère ... deux caractères très très forts. Tu es obligé d'arriver un peu... Avec l'humour ça passe plus facilement.

- Marie : Ok. Oui. Donc vous l'avez dit. Et donc dans les entreprises où vous avez travaillé avant, est-ce que il y a des différences? L'humour était pratiqué différemment ? Est-ce qu'il l'était plus ailleurs? Ou moins?

- Coralie : C'était différent. C'était différent parce que... l'époque était différente aussi. On était moins stressés. Je pense que dans le temps on était moins stressés que maintenant. Maintenant tout doit aller très vite. Dans le temps c'était plus cool. Je me souviens à la papeterie, bah c'est pas compliqué on triait du papier donc on avait le temps de parler. Puisque voilà. Au Noprix, j'ai travaillé au Noprix, c'était plus cool parce que c'était dans les rayons donc on se parlait d'un rayon à l'autre. Même à la caisse. De temps en temps on savait discuter même si on avait pas de client. C'était différent. Le stress était moins présent que ces dernières années.

- Marie : Et vous pensez que c'est dû à la période?

- Coralie : Oui je pense. Oui je pense, je pense hein! Peut-être que je me trompe. Mais je pense. Parce que moi les métiers que j'ai fait avant, j'ai travaillé à la Casière (?) ici, c'était cool quoi. Fin c'était... On avait plus le temps, même avec le client. Ici le client ça doit aller vite. Ils ont pas beaucoup de temps parce que voilà.. Avant je trouvais que le client avait plus le temps, il était reposé, il.. Enfin. Je trouve que c'est peut-être le temps qui fait ça ou l'évolution... les gens c'est toujours vite vite vite. On se dépêche pour tout maintenant. Avant c'était plus cool quoi. Je pense. Moi c'est personnel.

- Marie : Est-ce que parfois vous pratiquez l'humour par écrit? Ou parfois vous envoyez des blagues, des mails...?

- Coralie : Oooh de temps en temps un smiley. Oui! C'est gai hein. Je pense que oui, de temps en temps il faut, il faut. Ca dépend pour qui aussi. Ca dépend quelle personne. Mais oui un smiley, souvent. J'envoie un smiley. Ou alors trois petits points « iii », ou des trucs comme ça.

- Marie : Ok. Et donc... avec tout le monde, ou certaines personnes en particulier?

- Coralie : Ici on envoie pas des mails à tout le monde. Déjà. Donc les mails c'est soit au responsable, soit à Leila ou quoi. Donc c'est vrai ici j'envoie pas automatiquement des smileys mais bon je suis toujours polie. Je dis toujours bonjour ou coucou, des trucs comme ça. Mais c'est vrai que pour rire en mail non. Ce sont des petits mots qu'on s'envoie et on... on discutait l'autre jour avec Olivier, je trouve que c'est un peu dommage, fin moi c'est toujours personnel, je trouve que c'est dommage qu'on s'envoie des mails et qu'on se voit quoi. Dans la maison. Tu vois?

- Marie : Vous ne vous voyez pas?

- Coralie : On se voit dans la maison. Tu vois, on se voit dans la maison. Alors je dis toujours, c'est dommage de s'envoyer un mail quoi. A part quand c'est vraiment important, a part quand des jobistes manquent ou quoi c'est vrai. Mais s'envoyer des mails quand on se voit... Moi je trouve que ça devient anti-impersonnel quoi. On n'a plus de contact. Fin... C'est ce que je lui disais l'autre, mais « oui mais c'est pour pas oublier... y a une trace. » Je suis d'accord, mais c'est plus... il y a plus de contact entre les personnes. Fin,

c'est toujours personnel hein. Mais... je trouve au plus on vieillit, fin au plus on avance.. et c'est, c'est chacun pour soi. Fin je trouve moi. Les mails, allez on se voit, on se voit 10 fois et on nous envoie des mails quoi. Il y a des choses qui sont importantes, ça je suis tout à fait d'accord. Voilà. Pour la semaine prochaine ou la semaine d'après comme ça on a envoyé un mail. Mais quand on se dit on se voit « Oh aujourd'hui tu n'auras pas untel ou quoi », c'est quand même plus gai de le dire que de s'envoyer un mail.

- Marie : Oui. C'est peut-être la tendance actuelle oui.

- Coralie : Moi je trouve que c'est.. voilà.

- Marie : Non je comprends. Et est-ce que parfois vous faites des petits mots par écrit, pas forcément des mails, est-ce que vous voyez des traces d'humour écrites et qui sont en dehors des mails ? Pas forcément que vous faites, mais que vous voyez?

- Coralie : Ha que je vois! Ha oui, tu vas dans le bureau d'Olivier, y a que ça! Quoi, c'est vrai! Y a que ça tu vois que ça! (Rires). Ailleurs j'en vois pas mais... Olivier c'est ouf! Par exemple chez Sullivan, c'est marrant parce que, fin voilà il y a une photo un peu comique de lui avec sa barbe, c'est marqué : « Ben Laden est revenu » enfin des trucs. tu sais. Mais ça c'est dans le bureaux. Sur le terrain tu verras pas ça. Des petits mots des trucs comme ça.

- Marie : Pourquoi?

- Coralie : Parce que les gens n'ont pas le temps ou quoi. Oui un jour j'ai vu un frigo qui s'appelait Colruyt, servez-vous c'est le Colruyt. Tu vois? Mais tu vois pas ça partout.

- Marie : Et parce que il n'y a pas d'espace personnel de la personne, ou alors.. c'est parce que... ?

- Coralie : Tout le monde est un peu partout et chaque.. il n'y a aucune personne qui est vraiment à un emplacement fixe tu vois? Alors voilà. Comme tout le monde travaille un petit peu, on ne sait pas pour qui c'est. Donc.. Non. Mais dans les bureaux, oui. Ca oui parce que bon je te dis par exemple Olivier, son bureau oui c'est marqué dessus, tu vois. Ou Sullivan, ben c'est son emplacement, tu vois. Quand je vais sur l'ordinateur, je le vois bien sûr. C'est pas lui qui s'est mis ça, c'est quelqu'un d'autre. Il va pas marquer son nom. Que c'est lui. Tu vois?

- Marie : Oui mais c'est bien vu?

- Coralie : Oui, bien sûr! Bien sûr que c'est bien vu! A la longue, on l'a vu on l'a vu. Mais il est là, il reste là. Mais par exemple tu vois à la cafet', il y a jamais quelqu'un qui va faire une blague, mettre une blague à la cafet', personne.

- Marie : Parce qu'il y a des clients qui pourraient le voir?

- Coralie : Non, pas à la cafet', il y a que nous, tu vois?

- Marie : Ha oui oui oui! Y a rien sur les murs?

- Coralie : Non.

- Marie : Et vous trouvez qu'il faudrait?

- Coralie : Ha oui, moi je trouve qu'une petite blague qu'on a vue dans un journal ou quoi... Y a rien!

- Marie : Donc ça manque un peu.

- Coralie : Oui, je sais pas si tout le monde le lirait, mais je sais pas moi, un truc comique ou quoi, y a pas hein.

- Marie : Oui c'est vrai, il y a une feuille de journal je pense. Enfin quand j'étais là, il y en avait une.

- Coralie : Oui.. Elle date hein celle-là, d'ailleurs elle est encadrée en plus... Ca date, c'est pas de maintenant hein. Mais à l'époque, il y avait des trucs comiques, on faisait des trucs. Ou on marquait... Allez, celui qui aimait bien la course automobile par exemple, il marquait... Celui qui était pour ci, pour ça.. et la cafet' c'était rempli quoi. Maintenant ça c'est fini.

- Marie : Et c'était il y a combien de temps?

- Coralie : Oh il y a des années! C'est Jean-Claude qui aimait bien ça! Tu vois? Il y a des années que c'est plus... ou alors les gens qui aimaient bien le football. Il y avait une affiche avec « qui veut jouer au football? », des trucs comme ça. Ca, ça tombe à l'eau.

- Marie : Et les gens jouaient au foot après alors?

- Coralie : En fait oui, ils avaient fait une petite équipe de jobistes, membres du personnel... Enfin les garçons surtout, et ils se faisaient soit au Blocry ou quoi. « Tiens, qui vient le vendredi? » C'est tombé à l'eau. C'est dommage, parce qu'il y a plein de choses qui tombent à l'eau comme ça.

- Marie : Oui, alors que c'est chouette. Avez-vous déjà utilisé l'humour pour vous moquer de clients?

- Coralie : Ha non! Euh, si! Je peux pas... Si, si! Mais c'est pas de l'humour .. Je vais même le dire, c'est de l'humour un peu... méchant. Parce qu'il y a des clients, qui.. allez, il y a un client, il n'y a pas que moi qui le dirais mais il y a un client qui vient et il est vraiment insupportable, mais vraiment insupportable. Et d'ailleurs c'est bien simple, quand il arrive c'est Gadget, on l'appelle Gadget. Voilà. Parce qu'il est toujours avec son gsm. Et c'est vrai que je lui ai déjà dit. On l'a déjà cru que c'était un fou, parce qu'il est tout le teeeemps tout le teeeemps au téléphone. Et c'est pas gai pour nous parce qu'on le sert, il part à quelqu'un d'autre. Et donc je lui ai déjà fait, en rigolant, mais je lui ai déjà dit : « Ecoutez, soit je vous sers, soit vous éteignez votre téléphone. » Mais je l'ai dit en rigolant! Je l'ai dit en plaisantant. Et... il a éteint, il l'a pris gentiment et il l'a éteint. Mais c'est vrai que je dis des fois « Oh le chiant est là », mais tout le monde rit parce qu'on sait qui c'est, tout le monde le dit, c'est déjà arrivé. Sinon, non.

- Marie : Et quand les clients sont partis? Pour dire, par exemple, qu'il y en avait un plus désagréable que d'autres, des trucs comme ça?

- Coralie : Oui mais, alors c'est plus une blague quoi. C'est dire : celui-là il est chiant, des trucs comme ça.

- Marie : Mais c'est pas de l'humour quoi?

- Coralie : Non, c'est pas de l'humour. En fait, tout le monde se connaît, les clients qui viennent, les 3/4 du temps ce sont des clients qu'on connaît. La petite dame qui arrive à midi moins une, elle est là, la première, on sait que c'est elle. Donc voilà.

- Marie : Mais vous faites des blagues là-dessus parfois?

- Coralie : Des fois oui, tiens « Elle va encore vite vite vite, puis elle va aller à la caisse, puis elle aura pas sa monnaie.. » Tu vois? Entre nous quoi, parce qu'on le sait. Parce exemple Jean-Pierre, ben on le connaît quoi. C'est un chiant quoi, tous les jours il y a quelque chose à dire. Y en qui veulent pas le servir. Moi je passe en rigolant avec lui. C'est

plus gai pour lui et pour moi, et comme ça il est servi et passé, on est tranquilles. Mais bon, ça, on aura toute notre vie, des gens qu'on aime et qu'on aime pas. Faut faire avec quoi.

- Marie : Oui, donc autant en rire?

- Coralie : Bah oui, autant en rire bien sûr! Et quand il arrive, tout le monde se cache, mais bon.. (rires) Oui, voilà, il faut rire avec.

- Marie : Est-ce que vous avez déjà recardé une personne quand vous trouviez que l'humour était déplacé, que ça pouvait blesser, aller trop loin?

- Coralie : C'est possible, sûrement. J'ai pas d'exemple mais sûrement. Sûrement. Voilà par exemple, tu vois, il y a des gens qui disent « Bonsoir, bonsoir » et on est à midi. Des fois ça m'est arrivé... de dire « Euh, on est à midi hein », c'était une blague, tu vois, mais bon..

- Marie : Et c'est pour quoi? Pour dire que la journée est longue?

- Coralie : Non. Des fois, il y a des membres du personnel qui arrivent et au lieu de dire bonjour, disent bonsoir, et .. fin moi je trouve pas que c'est marrant. Mais bon, pour eux c'est marrant. C'est vrai que des fois je dis « Ecoute on est à midi ». Ca sort comme ça.

- Marie : Et pas par exemple entre jobistes, qui utilisent de l'humour, c'est des blagues mais ça pourrait être blessant?

- Coralie : Tu sais je suis pas.. C'est possible hein, qu'entre les jobistes.. à la plonge ou à l'entretien. Mais je suis pas... je suis tellement dans le travail que des fois je ne fais pas attention quoi. Et je pense que si c'est blessant la personne qui se sent blessée vient me voir, ou voir Olivier. Pour dire « Tiens il m'a dit ça », alors on essaie de, d'écouter les deux versions et on fait la part des choses. Mais ça peut être possible hein. Il y a beaucoup de nationalités ici, les gens qui dans leur pays il y a des choses qu'ils n'apprécient pas par rapport à d'autres pays. Je n'en sais rien. Mais je n'ai jamais eu de problème, nulle part.

- Marie : Est-ce qu'il y a quelqu'un qui va... vous avez dit, l'humour va parfois trop loin? Ou ça reste raisonnable?

- Coralie : Des fois, oui ça va trop loin mais bon.. L'humour ici, c'est beaucoup du sexe. Mais... moi je dis toujours : « Vaut mieux rire de ça que de parler de son voisin ». Et donc c'est vrai, il y a des fois, c'est un peu hard. Mais bon, c'est jamais déplacé.

- Marie : Et c'est pas sexiste non plus? En tant que femme, vous vous sentez pas..?

- Coralie : Oh tu sais, l'été... Tu viens en été, au Sablon, et tu vois tous les garçons « oooh » pour toutes les filles qui passent. (Soupirs). Fin voilà, ça s'arrête là, c'est des garçons, c'est tout. J'ai jamais vu les femmes dire « Oh chouette t'as vu.. » Non. C'est que les garçons.

- Marie : Okay, et à part le sexe, il y a d'autres sujets qui sont plus discutés via l'humour, par exemple le travail ou quoi? Ou pas du tout?

- Coralie : Moi j'ai jamais entendu que les gens rigolaient en disant « Tiens tu fais ça.. » en faisant une blague, non. Non je n'ai jamais... Oui, quand quelqu'un qui se trompe.. Mais ça c'est la mentalité des gens ici. Par exemple quelqu'un qui va se tromper dans quelque chose, on va bien le saquer. Ca c'est la mentalité des gens ici. Et ça j'apprécie pas tellement parce que bon tout le monde peut se tromper et, voilà. Et en fait ça j'appelle ça de l'humour noir moi, parce que ça on sait bien le saquer.

- Marie : Et personne ne se plaint de ça?
- Coralie : Non, ben non. Parce qu'on va pas le dire en face de la personne.
- Marie : Ha okay! Parce que ce n'est pas pour lui dire « Ha tu viens de te tromper »?
- Coralie : Ha noon, non non! Non, on va le dire à un autre. Tu vois? Mais ça, c'est un peu la mentalité de la maison.
- Marie : Mmh. Et est-ce qu'une personne en particulier fait plus de blagues que d'autres?
- Coralie : Oui hein! Mais je ne vais pas te dire de nom, tu sais hein!
- Marie : (rires)
- Coralie : C'est tout! Voilà.
- Marie : Oui, avez-vous d'autres choses dont on a pas parlé que vous voudriez dire?
- Coralie : Non, je pense que j'ai tout dit.
- Marie : Mais oui, voilà. Moi j'ai fini.
- Coralie : Eh ben c'est bien! Est-ce que c'est bon?
- Marie : Donc vous n'avez plus rien d'autre à dire? Est-ce que vous vous sentez intéressée par le sujet?
- Coralie : Bien sûr, bien sûr! Il faut rire dans la vie! Mais bon, ça dépend le temps, le moment... Voilà. Je pense.
- Marie : Et par rapport, à l'entretien en lui-même?
- Coralie : Oh c'est chouette! Et toi? C'est toi qui doit dire!
- Marie : (rires)
- Coralie : T'aimais bien?
- Marie : Oui oui!
- Coralie : C'est tous des trucs différents que tu vas avoir. Tu vas avoir des gens très différents, c'est ça qui est bien!
- Marie : Oui c'est sûr. C'est pour ça que j'ai demandé que ce soient des personnes qui ont des postes tout à fait différents etc... Qui puissent, et puis qu'il y ait une mixité au niveau hommes/femmes...
- Coralie : Il y en a qui sont plus timides, moins timides.. voilà. Ca c'est... il y en a qui sont plus durs. Moi c'est vrai que je suis très dure dans le travail, mais j'aime ce que je fais. C'est vrai que des fois je suis un peu... mais j'adore rire hein, je suis quelqu'un qui adore rire. Mais le travail c'est le travail. Voilà. Parce qu'au plus tu.. Le problème c'est si tu perds 10 minutes à quelque chose, c'est 10 minutes que tu ne sais pas... dans ton travail. Et alors les journées deviennent longues, tu vois?
- Marie : Oui oui c'est sûr.
- Coralie : Mais il faut rire! Bien sûr. Je te dis, j'aime mieux rire, je suis plus détendue, j'aime mieux rigoler quand c'est plus calme, durant les grandes vacances, à Noël.. On sait faire des blagues, on a déjà couru dans la cuisine. Avant, on courait dans la cuisine hein. Oh ben oui, on faisait des blagues énormes dans la cuisine. Ben tu vois, tout ça c'est un peu perdu. Avant, on faisait des noeuds dans les tabliers, on faisait plein de trucs. Tout ça c'est.. Je trouve que c'est un peu le stress. Tu sais, il y a tellement à faire, dans une journée, je trouve que elle sont tellement courtes qu'il faut toujours aller vite vite vite et.. alors

qu'avant, on travaillait au froid. Entre les desserts et les assiettes froides, on se lançait de temps en temps, je sais pas, une carotte qui partait. Tu vois plus tout ça, tout ça c'est fini.

- Marie : Mais peut-être aussi qu'il y a plus de contrôles de normes...? A respecter?

- Coralie : Même ça. Mais bon, tu jettes une carotte, après tu la jettes à la poubelle hein, tu vois. Je trouve que... il faut toujours aller très très vite, les gens n'ont plus le temps de se poser et de dire... je prends 10 minutes et je raconte une blague. Sauf peut-être dans les bureaux. Mais ici, sur le terrain, non. C'est rare quoi. C'est rare. Eh ben voilà!

- Marie : Oui! Ben merci beaucoup!

4. Retranscription de l'entretien n°12 - Kim

- Marie : Pouvez-vous vous présenter?

- Kim : Kim, je travaille aux Resto U depuis 3 ans. J'ai fait un bachelier en sciences Po à Namur et maintenant je suis à LLN parce que j'ai fait son master en administration publique et puis maintenant l'agrégation. Je travaille presque tous les jours de la semaine aux Resto U, je fais le max d'heures légales.

- Marie : Avez-vous travaillé ailleurs qu'à Louvain-la-Neuve?

- Kim : J'ai travaillé partout : Woluwe, Galilée, sandwicheries, centrale. Ça m'a permis de connaître un peu tout le monde. Aussi les bureaux, les chefs, cuisiniers... J'ai été assez polyvalente.

- Marie : Et en dehors des des Restaurants Universitaires?

- Kim : A Namur, j'ai travaillé aux Restos U, à l'Arsenal. j'ai aussi fait la vente de cours, la distribution de Guido, j'ai rédigé des chroniques.

- Marie : Pouvez-vous expliquer une journée type de travail?

- Kim : Je commence souvent tôt, je découpe les pains (30min, entre 7h30 et 8h), puis je fais la production. C'est pas folichon mais l'ambiance autour continue à nous faire lever, parce que concrètement si on voulait pas venir on le dirait qu'on est pas dispo le matin. Après on a une pause vers 11h30, on mange ensemble à la cafet'. Bien souvent, c'est une table jobiste et une table travailleurs, pas vraiment de mixité à ce niveau-là. On reprend le service, puis à 14h-16h c'est souvent l'entretien. Mais moi pour ma part je ne fais plus trop l'après-midi parce que ça fait des longues journées, je préfère venir tôt le matin que finir tard le soir. C'est un peu ça ma journée type.

- Marie : Et c'est plus en fonction de l'heure que tu choisis ou en fonction des tâches?

- Kim : On va dire que le matin c'est plus en fonction de l'heure mais avec le temps, les tâches me dérangent plus trop. Avant, j'aimais pas trop venir le matin, c'était stressant,

quand je ne connaissais pas l'équipe, j'aimais pas trop travailler au traiteur, être sous pression comme ça. J'ai appris à connaître les gens et il y a eu des changements. Des nouvelles techniques de travail ont permis de diminuer le stress des jobistes. Et à force de connaître les gens, ça fait plaisir de passer quelques heures avec eux. Avec certains, ça peut pas être avec tout le monde évidemment.

- Marie : Et c'est quoi ces nouvelles techniques de travail?

- Kim : Ben on va dire que le chef responsable du traiteur c'est devenu Sullivan depuis cette année. Et il est un peu moins stressé, et nous on le ressent. Déjà Simon est quand même cool avec nous les jobistes, mais ça se ressent qu'on n'est pas juste de la chair à travailler et qu'il nous respecte un peu et voilà, qu'on est pas pressé... Si on l'est mais on n'est pas non plus des bêtes de somme. On travaille, on fait une pause. On peut discuter, un peu déconner, du moment qu'on avance.

- Marie : Comment décririez-vous vos relations avec vos collègues?

- Kim : Je pense qu'il y a une particularité dans mon cas c'est que je suis là depuis plusieurs années, 3 ans. Donc je suis devenue assez proche de mes collègues « officiellement » travailleurs ici, donc pas les jobistes. Notamment à la sandwicherie. C'est encore aussi une ambiance différente qu'au Sablon. A la sandwicherie on est une petite équipe, on est souvent avec les mêmes personnes. Déjà c'est toujours Fred, toujours Fabienne. Et donc on se connaît un peu mieux, on est plus proches, on peut plus rigoler en tout cas. Tandis qu'au Sablon, pas que les gens sont moins sympa mais le rush se fait plus sentir le midi et il faut vraiment y aller, on doit être partout à la fois, donc on n'a pas vraiment le temps de rigoler. Je dis pas que j'aime pas travailler au Sablon mais... C'est vrai que le temps passe moins vite, quand on est au Sablon. Et pour le reste, Martin V c'est encore une ambiance différente parce que c'est tout petit, on n'est pas beaucoup, on est aussi sous pression mais après, pendant l'entretien c'est plus sympa, parce qu'on n'est pas beaucoup justement. Donc je dirais que ça varie vraiment d'un endroit à l'autre. L'ambiance et la façon de travailler en fonction du responsable. C'est pas... On travaille de la même façon que (cite des prénoms) On s'adapte quoi. Et avec les jobistes ça se passe... bien. Je suis là depuis un peu plus longtemps donc en général je remarque qu'ils ont tendance à venir me demander des conseils etc. Il y en a beaucoup qui au début quand ils arrivent ont tendance à croire que je travail ici, que je suis effectivement employée. Donc c'est vrai que parfois ça met un peu mal à l'aise mais j'en rigole et j'en joue un peu avec ceux qui me connaissent, par exemple Jérôme ou Fred. Ça se passe bien dans l'ensemble sinon je ne serais pas restée 3 ans. C'est clair que je peux pas rester dans une entreprise où on fait que bosser, sans sourire, sans s'amuser, je serais pas restée.

- Marie : Ok, et il y a une différence entre l'ambiance au self et à D'un Pain ?

- Kim : Oui, beaucoup. A D'un Pain l'espace est beaucoup plus réduit. Donc on se croise, on se bouscule. C'est bête mais on est déjà plus proches physiquement et on se connaît mieux parce qu'on sait que chacun a son rôle. Fabienne s'occupe des sandwiches chauds, de la mise en place, les étiquettes... Fred court partout pour les soupes, que les

salades soient en place. Et nous, les jobistes, on fait le service, on fait la caisse. On sait qui est où quand et on sait les préférences de chacun, les petites manies, les petits défauts... Fin moi j'ai quelques tocs, et ça fait rire Fabienne et Fred. C'est bête mais il y a des étiquettes pour les sandwichs chauds, numérotés dans un certain ordre, et ça me rend dingue quand ils sont pas dans le bon ordre. Et du coup eux font exprès de les remettre dans le désordre, et du coup pendant le service quand je vois ça, ça me rend dingue et j'ai juste envie de les ranger, et eux pas. Ou on sait que ça énerve Fabienne si on retire pas les étiquettes directement quand on a fini une soupe. Du coup, on fait exprès de laisser les étiquettes pour que Fabienne s'énerve pas vraiment mais voilà... Tandis qu'au Sablon c'est plus difficile, on peut pas vraiment se permettre ce genre de petite blague parce que ça peut vraiment foutre en l'air le service, parce que ça doit suivre. Il y a pas le même nombre de clients, ça n'arrête pas quoi. Au Martin, pas assez d'expérience. Avec Gianna, on peut rigoler un petit peu mais pas déconner tout le temps non plus. Peut-être pas autant avec Marianne par exemple, Hamama n'en parlons pas, elle est pas du tout du genre à blaguer, elle parle à peine. Mais sinon, ouais au Galilée je pense qu'on a quand même tendance à se moquer un peu de Denise. Pour... Faut quand même travailler là depuis un petit temps parce qu'elle a son caractère et elle peut paraître rustre de prime abord. Mais une fois qu'on la connaît on sait jusqu'où on peut la pousser, se moquer de son accent... De sa voix, sa façon de parler... Ou de Madeleine qui gueule tout le temps. Ou Damien qui est soumis à ses deux collègues. Chaque endroit a ses particularités, mais pour ma part ma préférence va quand même à D'un Pain à l'autre parce que je travaille là le plus souvent, je les connais mieux, et ils sont moins stressés. Et comme je l'ai dit, je pense que le fait qu'on soit soumis à un rush moins important, en tout cas c'est l'impression que j'en ai, nous permet plus de discuter, de rigoler entre nous. C'est mon avis de moi qui suis là 3-4 fois par semaine. Je sais pas si tout le monde s'amuse autant à d'Un Pain parce que c'est vrai qu'au début c'est stressant, il faut connaître différentes formules, savoir les gérer à la fois la caisse, refaire un sandwich... Il y a aussi certains jobistes je pense qui veulent pas bosser à d'Un Pain parce que ça les stresse. Généralement quand on a l'habitude, je connais peu de jobistes qui m'ont dit qu'ils préféreraient être au Sablon plutôt qu'à d'Un Pain en tout cas.

- Marie : C'est plus simple au Sablon?

- Kim : C'est plus simple, les tâches ... C'est répétitif. On est devant le self, il y a une assiette à faire, 3 manips, on les fait. C'est ce qui faut savoir pour les services. Après ceux qui savent faire la caisse vont à la caisse. A la caisse il y a quand même peu de possibilités de rigoler, parce qu'on est face au client en permanence. Il faut connaître Violette. Parce que c'est pas non plus toujours facile... surtout avec Violette, parce qu'elle fait un peu peur. Puis faut la connaître quoi. Après une fois qu'on la connaît, voilà, elle est sympa. C'est une image qu'elle se donne. Mais après je pense qu'à la caisse c'est l'endroit où on rigole le moins, parce qu'on a pas le temps, simplement. On est deux face aux clients qui ne s'interrompent jamais donc... C'est pas très drôle mais au moins on est assis, c'est le point positif.

- Marie : Est-ce que vous voyez les collègues en dehors?
- Kim : Pour les jobistes, oui. Parce que simplement, on est tellement nombreux qu'il y a quand même certains avec qui on est en cours. Moi je suis avec 2-3 personnes à l'agrégation avec qui je viens travailler... ou simplement du même bâtiment que moi... (...) mais sinon en dehors de ça, il y a quelques jobistes avec qui je suis devenue amie, autrement qu'au travail. Et avec qui j'ai déjà été boire un verre, par exemple Mathilde Dillien. ... Après... pas vraiment. Peut-être un peu plus avec Madeleine. Je m'entends vraiment bien avec Madeleine. Quand elle était plus en forme, parce que ça fait quelques temps qu'elle est pas trop en forme. Mais j'ai déjà été dîner avec elle une fois... en dehors du travail. Mais c'est pas non plus hyper répétitif. Il y avait son anniversaire la semaine passée, auquel j'ai pas plus aller malheureusement... là potentiellement il y avait d'autres collègues qui y allaient donc j'aurais pu potentiellement voir plus de monde. A part ça, pas vraiment. On se voit déjà beaucoup au travail, je crois que ça fait que justement quand on sort d'ici on a un peu envie de couper entre le monde réel et le monde du travail.
- Marie : Est-ce que ça se fait souvent de se faire inviter en tant que jobiste par les travailleurs?
- Kim : Non non pas du tout. Puis là c'était pas vraiment une invitation officielle parce que c'était premièrement pour travailler, l'aider à faire le service. Mais on savait que c'était pas pour travailler à 100%. C'est travailler et en même temps être présent, profiter de la soirée. Ceux qui ont été ont pas travaillé comme des fous.
- Marie : C'était rémunéré?
- Kim : C'était rémunéré. Et sinon avec Madeleine, à la base quand j'ai été dîner avec Madeleine, ça résultait simplement d'un pari qu'elle avait perdu et je pensais pas qu'elle allait m'inviter. Et finalement j'ai dit bah oui pourquoi pas... on peut aller dîner sans souci. Et on l'a fait. Mais je pense pas que ce soit courant. Entre collègues peut-être oui... Déjà ils font leur voyage une fois par an. Mais après je sais pas vraiment, je pense pas qu'il y ait une vraie ambiance d'équipe soudée à l'extérieur quoi. En tout cas ça se ressent pas dans leurs relations de tous les jours. Après je les connais pas à l'extérieur du travail non plus.
- Marie : Et comment décririez-vous l'atmosphère de travail?
- Kim : Plutôt bonne. C'est une des conditions pour que je reste quelque part pour travailler. Après... Comme partout, il y a des accrocs, des couacs. Tout le monde s'entend pas avec tout le monde mais une fois qu'on a réussi à faire un peu le tri de comprendre qui s'entend avec qui, qui travaille où, pourquoi... Ca se passe nickel je crois. Une fois qu'on a un peu compris qui est qui. C'est ça le plus difficile au début. Une fois qu'on a pris le rythme, on doit plus se concentrer à fond sur qu'est ce que je dois faire, comment je dois le faire, et que tout ça c'est acquis... et qu'on peut vraiment se concentrer sur les personnes. Je pense que c'est vraiment une super bonne ambiance mais après, comme je le dis, il y a des tensions entre certaines personnes. Comme partout. C'est impossible que tout le monde s'entende. Mais pour moi, c'est une super ambiance de travail. En tout cas comme jobiste. Je sais pas comment les employés eux ressentent ça mais... nous, on est quand même

nombreux et on reste en général plusieurs années. Il y a peu de jobistes qui partent après quelques mois donc... On est plutôt bien je pense. Il y a pire. Il y a mieux je crois, mais il y a aussi beaucoup pire.

- Marie : Comment commencer vous votre journée, vous êtes enthousiaste?

- Kim : Ça dépend à quelle heure je commence. Aujourd'hui par exemple j'ai commencé à 7h30, implique que je me lève à 6h30. Je me lève pas avec les pieds de plomb mais évidemment personne n'est content de se lever tôt donc j'y vais pas avec le sourire aux lèvres et une fleur pour aller bosser, ça c'est sûr. Mais voilà une fois que je suis sur place et que je suis sortie de mon lit pour aller sur place, ça se passe super bien. J'arrive un peu à l'avance pour avoir le temps de boire un café à la cafet'. Et puis c'est parti. Le plus dur c'est de se lever, une fois qu'on y est... Faut y aller, plus vraiment le temps de rechigner.

- Marie : Et quand vous partez?

- Kim : Quand je pars, je suis crevée. ... A partir de 15h ça devient difficile, mal au dos, mal aux jambes, mal aux pieds... Fatiguée mais physiquement je dirais, pas moralement ni au niveau de l'humeur. Je suis pas de super mauvaise humeur, je suis juste fatiguée, j'ai envie d'être chez moi. Mais ça me dérange pas de rester un peu plus tard pour finir un truc. Si on est un peu en retard c'est parce qu'on a un peu discuté. (...) Jamais arrivé que je rentre chez moi de mauvaise humeur à cause de quelque chose qui s'est mal passé ici. Je fais vraiment la part des choses entre travail et extérieur.

- Marie : Vous y gagnez à rester plus tard ou pas du tout, niveau salaire?

- Kim : Je sais pas je pense pas. Je me suis jamais posé la question. Je me demande si c'est pas par 15 minutes entamées, quelque chose comme ça? Et honnêtement je m'en fous un peu, je le fais parce que je vais pas partir alors qu'une demi-caisse de pain est sortie du congel' et ... fin, c'est con. Je pense que en même temps, plus tard c'est assez exceptionnel (c'est 5-7 min). Les employés ici nous font jamais faire des heures supp. Quand il est 4h et même si un truc est pas fini ils demandent pas de rester. On leur met pas la pression. Ne doivent pas finir les trucs, parce que parfois c'est juste pas possible.

- Marie : Est-ce que vous avez déjà expérimenté des tensions?

- Kim : Avec des jobistes, une fois ou deux. Notamment une jobiste arrivée l'année dernière, a un caractère assez fort, est venue me parler de manière un peu irrespectueuse en me donnant un peu des ordres mal venus alors qu'elle commençait. C'était sa 2-3 ème semaine et elle parle déjà aux gens comme ça, je lui ai dit : « Ecoute, je connais mon travail. Je dis pas que tu le connais pas, mais certainement un peu moins, et je veux pas m'obéir, t'es pas mon chef. » Et voilà, on a eu la discussion, depuis on s'entend super bien. C'est déjà arrivé. Ou pas vraiment des frictions, mais on dispute un peu parce qu'il y a des tâches que personne n'a envie de faire, mais bon. C'est pas vraiment des tensions, mais plutôt des discussions/débats sur pourquoi c'est moi qui dois le faire et pourquoi pas toi. Avec le personnel, jamais eu de souci, pas que je me souviens en tout cas.

- Marie : Et est-ce que vous avez déjà réglé les tensions avec de l'humour ou pas? En général, oui. C'est pour ça que je pense qu'il n'y a pas vraiment de tensions, en tout cas je connais personne qui soit en tension, je connais personne qui estime être en discussion avec moi. Parce qu'on rigole la plupart du temps quand quelque chose s'est mal passé. Je fais la remarque, ça c'est sûr. J'ai pas envie de me taire, mais je préfère aller le dire avec le sourire, ou en rigolant. Par exemple tantôt j'ai acheté une salade de pâtes à d'un pain pour la pause. C'est une salade de pâtes que le matin même Simon avait préparée devant moi. Et je le voyais mettre du vinaigre et me dire : ça ça va être super vinaigré. Fin soit. J'en mange une, effectivement elle est super vinaigrée. Je la finis pas, ça m'embête un peu parce qu'on est jobistes, on paie nos trucs donc j'ai quand même gaspillé entre guillemets 2 euros 80. Pas non plus énorme, mais du coup je l'ai croisé après en cuisine et lui dis, en rigolant : « Je suis pas super fier de toi, pour tes pâtes, t'avais fait tombé le pot de vinaigre dedans ou quoi? » Il a dit : « Ha je suis désolé peut-être bien que j'ai mis trop de vinaigre » et voilà. Il l'a pas mal pris et moi je suis pas spécialement fâchée mais je sais bien que du coup même si ça a pas été un grand éclat de voix, je sais bien qu'il va quand même y faire attention les fois suivantes. Ou avec Fred, je pense que c'est avec lui que je m'entends le mieux. On fait des blagues, on rigole, on fait de l'humour pour tout. Après y a pas vraiment de tensions entre nous donc pas de raison de régler ça par l'humour mais faut le connaître un peu pour comprendre sa façon de voir les choses.

Avec Jean-Claude c'est un peu la seule façon de dérouiller l'atmosphère. De prime abord il a l'air un peu froid... timide aussi. Il travaille pas vraiment avec les jobistes mais quand on le connaît on se rend compte que le matin il aime bien raconter une petite blague débile ou faire des petites références drôles comme ça... et depuis que j'y fais attention, et du coup j'y pense et quand je le vois je fais ha Jean-Claude t'as pas entendu cette blague et du coup je lui raconte, il est plus ouvert, on discute. Ce midi on rigolait parce qu'il remplace Ahmed au snack, et il a fait beaucoup de burgers. Avec Luc on l'appelait le colonel burgers, ça l'a fait rire et tout le monde a rigolé, il l'a pas pris mal. Parce que c'est pas méchant, c'est parce qu'il a passé quasiment tout son service devant le grill. Voilà, ça l'a fait rigolé, l'un ou l'autre l'ont répété c'est revenu comme ça...

Voilà. Je pense que j'ai pas des masses de tension à régler en général mais si je vois qu'il y a moyen de faire de l'humour avec quelqu'un, pourquoi pas. Plutôt que d'être timide ou introverti, c'est une bonne façon d'aborder les gens.

- Marie : Est-ce que vous avez trouvé que l'ambiance a changé avec le temps?

- Kim : Je pense pas, dans mon cas, mon ressenti de l'environnement a changé parce que mon expérience a changé, vu que je suis devenue plutôt polyvalente et capable de plus ou moins tout faire sans vraiment y penser, ben l'ambiance me semble meilleure parce que je peux passer plus de temps à parler tout en travaillant . Je ralentis pas pour autant parce que je discute ou parce que je rigole. Ça ça m'a semblé vraiment différent par rapport au début. Je voudrais absolument pas retourner à ma façon de travailler du début ou j'étais stressée, fallait que je réfléchisse à tout. Et au niveau de l'ambiance, un peu le matin oui.

Au début où j'ai commencé à travailler ici, Simon était absent, malade ou je sais plus ce qu'il avait, mais il a pas été là pendant quelques mois et donc c'était pas lui responsable du froid, c'était Philippe je pense mais c'était il y a 3 ans donc quand même y a un moment. Et c'était pas la même chose le matin, il y avait plus de stress; plus de pression quoi. Il fallait vraiment avancer, y avait un peu de désorganisation.

- Marie : Ca a vraiment changé?

- Kim : J'arrive pas à dire si c'est à partir du moment où Sullivan a commencé à devenir responsable vraiment ou pas mais il y a eu une nouvelle façon d'organiser le travail le matin qui fait que tout le monde sait ce qu'il a à faire et on sait très bien que ça va être fini dans les temps. Il y a plus de jobistes pour le travail, c'est pas le nombre minimum et on sait qu'on va y arriver. Parce qu'au début où je travaillais ici, je me rappelle qu'on avait du mal à finir les commandes pour 11h, rare qu'on les ait finit pour 11h, fallait tout le temps cavalier. Alors que maintenant souvent on a fini, on a même le temps de nettoyer et d'aider Simon d'une façon ou d'une autre. L'organisation du travail influe beaucoup sur l'ambiance qu'on a le temps de mettre du coup suite à ça. Parce que s'il y a trop de trucs à faire il y a pas d'ambiance ... pas moyen, parce qu'on a pas le temps, que le temps de travailler. Je parle que du matin parce que le service du midi ça change pas. Les plats à servir, on se parle, on s'échange quelques mots mais c'est pas pendant le service qu'on parle le plus ou qu'on met plus d'ambiance. C'est plutôt après une fois que c'est l'entretien et qu'il y a plus les clients donc on a le temps de discuter sans gêner les clients. là c'est le moment où on a le plus le temps de parler je vais dire.

- Marie : Et le rythme est aussi plus léger par rapport à avant?

- Kim : Ça c'est sûr. Pas qu'il y a moins de travail, mais comme je dis au bout d'un moment on s'y habitue. On sait organiser son travail. Un bête exemple mais quand on travaille au matin à d'Un Pain à 7h30, on a 30 min pour couper tous les sandwichs des 2 entités. Au début, c'est un enfer, quand on a pas l'habitude de savoir exactement le nombre de pains qu'on doit enlever du chariot, où il faut les mettre... c'est plein de petites opérations mentales qui nécessitent si on les connaît pas, de regarder sur les feuilles, de recalculer ... C'était horrible quoi. Je me rappelle, au début j'arrivais 10 min à l'avance juste pour être sûre que tout soit en place pour que je sois pas à la course après, parce que je déteste finir en retard quoi. Et maintenant, en 30 min c'est fait, même 25 min et je sais que j'ai le temps de même prendre un café avant de commencer, de parler avec Violette... et Véronique qui prennent leur café le matin. C'est con. Mais à force de prendre l'habitude on se sent plus à l'aise, ça c'est comme partout je crois.

- Marie : Votre perception du temps change avec la période de la journée?

- Kim : Le matin passe super vite parce qu'on est super occupés, il y a toujours des trucs à faire. Le self pareil. A partir de 14h ça devient long, pas parce qu'il y a moins à faire mais parce qu'on est fatigué, et ce sont les taches les plus ingrates. Il faut nettoyer, ranger. C'est les taches les plus physiques et ingrates, en fonction de ou on est, faut faire la plonge, pas parce qu'on est une fille qu'on le fait pas (au Martin et Galilée). Il y a aussi des

casseroles à gratter... A partir de la fin du service ça devient le moment un peu plus ennuyeux je vais dire, mais c'est aussi à partir de ce moment là qu'on peut plus parler avec les autres et donc plus rigoler, discuter, se raconter nos petites histoires, les petits ragots des restos U.

- Marie : Et que pensez-vous de l'environnement?

- Kim : Le matin, surchargé. Encore ce matin ça me semblait vraiment désagréable. Je trouve qu'on atteint un point vraiment contre-productif, parce qu'on est trop. (...) Limite à d'Un pain on a notre table, on sait que personne va venir mettre des trucs dessus, c'est notre zone de travail, elle va pas être envahie. Par contre en prod quand on doit faire 50 sandwiches sur une table ou en théorie il y a moyen d'en mettre que 30... On sait pas où mettre les choses, c'est un peu oppressant. Finalement on s'organise mais je trouve qu'il y aurait moyen d'être beaucoup plus organisé et productif avec un espace mieux organisé. Mais voilà c'est les locaux ils sont comme ça, on va pas casser les murs pour faire de la place. Ca c'est au niveau du matériel. Pour d'Un Pain, c'est vrai que c'est un peu étroit mais tout est bien à sa place pour suivre la logique des commandes des clients. Donc ça ça va, faut se croiser quoi, être organisé. Le Sablon c'est nickel, il y a plein de place, tout est super bien organisé. Ca tourne, y a pas de vaisselle qui traîne. Tout tourne au fur et à mesure. Le Martin V pareil, plus petit, un peu comme le Galilée. Ca va. Je trouve que c'est vraiment le matin où l'espace de travail influe beaucoup sur la productivité des gens et du coup aussi sur l'humeur, parce que si on doit en permanence retirer des trucs de la table pour les mettre en dessous, vider les poubelles, surveiller que d'autres envahissent pas notre espace, on est pas hyper efficaces. Sinon ça va, on est pas non plus dans des cages à poule.

- Marie : Et au niveau de l'ergonomie?

- Kim : L'ergonomie... Je dirais que ça va, pour certains endroits mais pas pour d'autres. D'Un Pain, les comptoirs à sandwiches sont assez récents, du coup à hauteur optimale. Pour faire les sandwiches. Par contre les vieilles tables en inox ... je suis pas très grande donc ça va mais à un moment j'ai quand même mal dans le bas du dos. On prend une pause, on va s'asseoir, donc certains trucs pourraient être plus optimisés. Pour le reste, ça se tient, c'est un travail qu'on fait debout. Ça pèse sur les jambes et sur les pieds... Sinon on est bien équipés : tenue, calots, polos... A Namur pas le cas, j'en ai ruiné plein. Ici c'est vraiment professionnalisé. Pour les plongeurs ils proposent des bottes... c'est vraiment nickel.

- Marie : Est-ce que vous vous sentez parfois stressée au travail?

- Kim : Plus maintenant. Plus de raison, parce que je fais que des tâches que je connais bien donc y a pas de raison d'être stressée. Parfois, petit coup de stress quand commande imprévue qui tombe, c'est normal, mais ça c'est du stress positif. Pas du stress dans le sens à deux doigts du burn out mais plutôt du stress « merde on avait pas prévu d'avoir ça, on a 20 minutes pour le faire. » Mais du coup on se motive tous et on avance. Mais comme on est jobistes on a un certain recul par rapport à tout ça, quoi qu'il arrive y a de risque par rapport à notre emploi, pour notre vie... Au pire on fait une erreur, on sera payé la même

chose et on reviendra demain au travail. Donc y a pas la même pression que sur les vrais employés des resto U.

- Marie : Et par rapport à vos horaires, vos pauses?

- Kim : Je pense oui. On a une pause toutes les 4h, Donc d'office une pause le midi. Parfois j'en ai même une à 11h. (..) Tout est super bien réfléchi pour que les pauses de tout le monde s'enchaînent sans qu'il y ait un poste vide à un moment ou à un autre. Donc ça pas de souci. Juste parfois des services coupés un peu ennuyeux. (rien de 10h à midi), donc je suis rentrée chez moi pour 3/4 d'heure, parce que le temps de rentrer et revenir... mais en même temps j'allais pas rester 1h30 assise dans la cafet' à rien faire. Donc ça c'est un peu ennuyeux mais ça arrive pas fréquemment. Si ça arrivait fréquemment, je pense que ça pourrait me pousser à en parler, mais dans la mesure où ça n'arrive quasi jamais... voilà je me doute qu'avec tous les horaires de tout le monde à composer, c'est pas possible... sinon les pauses sont assez bien respectées. Ça m'a changé par rapport à Namur. parce que aussi une pause à la fin du service (14h), de 5-10 min max, ça ça m'a un peu manqué quand je suis revenue, parce que l'après-midi peut sembler longue. Mais en soit on bosse que 4h. Mais ça m'a semblé long. Surtout par rapport à certains travailleurs qui prennent leur pause d'eux-mêmes pour aller fumer, parce que les fumeurs ont une pause close. Je trouve ça un peu discriminatoire pour nous qui ne fumons pas. parce qu'on oserait jamais demander 5 minutes juste pour prendre l'air. Du coup parfois je me dis... je fume pas mais je devrais parfois me mettre à faire semblant de fumer juste pour avoir une pause à 14h. Ça c'est un peu... mais je comprends pas pourquoi personne s'en plaint! Et du coup je vais pas lancer une révolution.

- Marie : C'est partout comme ça dans l'Horeca ..

- Kim : C'est ça. Je trouve ça fou! Je suis jobiste donc je vais pas m'en plaindre, mais si je travaillais ici effectivement, je demanderais un aménagement, qu'ils dépointent... Je connais des entreprises où quand on sort fumer, on dépointe. Et on repointe quand on rentre. Et c'est logique parce que 5 min, deux fois par jour, ça fait 10 min, 50 min-1h par semaine, c'est énorme à la fin! ça fait 52 heures l'année, non travaillées mais payées... plus les pauses toilettes... fin à un moment je trouve qu'il faut... J'avais un peu réfléchi à ça quand j'avais cours de GRH. Mais après on est jobistes donc c'est pas notre problème. Mais si je travaillais ici pour de vrai, je serais pas contente je crois. Mais sinon dans l'ensemble le temps de travail est super bien équilibré.

- Marie : Ok, et comment qualifieriez vous tâches?

- Kim : Répétitives, je dirais. Au début où je travaillais ici, je pense que c'est pour tout le monde, mais c'est pas très stimulant intellectuellement. En gros, faire un sandwich... faut pas avoir fait bac + 5. Mais on se dit ça et puis on se rend compte qu'il y a moyen de les faire mieux que certains et au final on met un peu place des schèmes intellectuels pour organiser son travail. Mais dans l'ensemble, oui... c'est mécanique quoi. On arrive, t'as 50 sandwichs au saumon à faire, bah tu fais tes 50 sandwichs au saumon. C'est aussi pour ça que j'aime bien travailler à d'Un Pain, parce qu'avec l'expérience ils me font un peu plus

confiance et voilà Fred me laisse sans me surveiller spécialement pour le compte des sandwiches à plaquer, les soupes, les commandes à faire... et c'est un peu stimulant, de voir que les gens nous prennent pas pour des cons. Parce qu'il y a une tendance parfois, je dis pas forcément ici, à prendre les jobistes pour des cons, des incapables. Parce qu'on est juste jobistes et qu'on a pas de formation dans l'Horeca mais ..fin y a des moments où on a envie de dire : « Ecoutez, on est universitaires, on a tous presque bac + 5, voilà. » On est peut-être pas qualifié dans l'Horeca, mais je suis qualifiée dans tellement d'autres choses... mais bon. Ici ça a jamais vraiment été le cas mais j'ai déjà vécu des situations à Namur où dès qu'il y avait un problème : « c'était la faute de ces idiots de jobistes, ils sont tellement cons, ils savent pas quoi faire »... Ecoute je suis pas sûre que tu saches faire ce que moi je fais ailleurs aussi quoi mais. Ici c'est pas trop le cas, je pense qu'il y a vraiment un bon respect des jobistes de la part du personnel parce que je pense que eux ont compris que si on était là c'est parce qu'on le voulait et on avait moyen de gagner tellement plus et pour des travaux tellement plus faciles que ils nous respectent un peu quoi. Ils savent que dans 1 an ou 2 on travaillera dans des cabinets, des administrations... dans des postes importants. Et souvent on a le courage de se mettre à un niveau on va dire un peu plus bas par rapport à nos qualifications. Sinon c'est vrai que le travail est un peu mécanique, répétitif. Mais bon, c'est l'horeca. C'est pas du travail de bureaux. On sait à quoi s'attendre en arrivant. On s'attend pas à bosser dans les bureaux en postulant aux Resto U. Mais je m'attendais à pire quand même. On me fait confiance, on me fait faire des trucs sans me surveiller. Je m'organise (...) et lui est content parce que peut faire son job pendant ce temps là, et moi je me sens pas oppressée par un oeil de Moscou qui surveille tout ce que je fais. On travaille tous les deux mieux donc... Ca peut paraître présomptueux de dire que je sais comment faire telle ou telle chose, je sais pas. Après certains rigolent en disant « c'est la chef des jobistes etc » j'ai pas envie de me vanter de ce titre là. Mais si je peux prendre les choses en main pour que tout se déroule bien, j'ai pas peur de le faire. C'est cool. C'est plutôt en rigolant, les gens qui me connaissent depuis longtemps, comme Nico. On sait ce qu'on peut se dire ou pas dire.

- Marie : Quelle importance accordez -vous au travail bien fait?
- Kim : Je suis un peu toquée à ce niveau là. Ça peut vite me rendre dingue de pas finir un truc que j'ai commencé ou de ne pas le faire correctement. Je suis maniaque.
- Marie : Et vous êtes plus efficace quand l'ambiance est bonne?
- Kim : Ça c'est sûr. Ça nous affecte. On a tous les plannings, et savoir avec qui je vais bosser influence un peu ma motivation à y aller. Je sais qu'avec certaines personnes on va bien avancer et pouvoir discuter en même temps alors qu'avec d'autres personnes on va plutôt devoir être sur leur dos ... et c'est moi qui vais devoir rattraper le retard. Ça influence. je pense que peu de jobistes viennent le soir sans regarder avec quel chef ils vont travailler, quel caissier... ça change tout. on sait que certains vont moins nous opprimer. Y a des gens avec qui on va rigoler, moins avec d'autres. (cite noms). J'ai essayé de faire une blague à Violette tantôt, elle a juste pas compris. J'étais juste trop déçue. « C'était une

super bonne blague, pourquoi t'as pas rigolé? » C'est pas qu'elle est méchante, elle a juste pas la tête à ça, d'ailleurs elle l'a dit.

- Marie : Par rapport à quoi?

- Kim : Une blague débile de Jean-Claude sur Johnny Hallyday, il en a toute une panoplie. Je crois que tous les matins il va chercher une blague et la raconte à ceux qui le connaissent. (...) Quand j'ai une blague, je vais la raconter... à Jérôme ou Olivier. Bon Olivier c'est encore différent parce que ça reste quand même le chef, il y a plus une limite claire entre ce qu'on peut dire et ce qu'on peut pas dire. On peut rigoler avec lui mais parfois on sait qu'on est pas vraiment au même niveau. Jérôme c'est encore différent parce qu'il a mon âge et je l'ai connu en dehors des resto U, pour moi c'est plutôt mon pote que mon collègue. Mais au final si il me dit de faire la vaisselle, j'irai faire la vaisselle. Mais après je peux quand même le titiller un peu. Avec lui cette année, avec les nouveaux jobistes je disais : « C'est Jérôme, un stagiaire, donc tu peux aller lui demander de faire des trucs, il va le faire. » Ça l'a fait rire, ça m'a fait rire...

- Marie : Certains l'ont fait?

- Kim : Je pense, je sais plus. Mais y a aucun moyen de le savoir. C'est comme ceux qui pensaient que je travaillais ici vraiment. A un moment j'ai arrêté parce que les gens ont commencé à le connaître, ils voyaient bien qu'il était dans le bureau d'Olivier, qu'il fait les soirs... Donc évidemment c'est pas un stagiaire. Luc, il est tellement de bonne humeur, tout le temps tellement joyeux, il s'énerve jamais. Toujours prêt à sourire. Pareil avec Didier, mais on le fréquente pas parce qu'il travaille pas avec des jobistes. A plein d'humour mais on le sait pas parce qu'il a un masque hyper stoïque. Il faut du temps, je sais pas si c'est pareil partout. Après il y en a d'autres on arrive on le voit tout de suite que ce sont les clowns de service. Exemple de John Dupont. Se faisaient des blagues avec Philippe Deltenre, je crois, poil à gratter dans le pantalon... c'était assez drôle. Personne voulait s'en mêler parce que personne voulait être aussi victime de ces histoires là. Mais ça a pas duré longtemps, peut être une semaine. C'était assez drôle. Et ce qui est bien c'est que ça n'avait pas d'incidence sur leur travail, Philippe était toujours le chef et John ouvrier. Mais après se faisaient des petites blagues en dehors des heures dans les vestiaires. Je trouvais ça drôle. Ça détendait l'atmosphère. On sait avec qui rigoler. On sait avec qui on ne peut pas, ou jusqu'où.

- Marie : Ressentez-vous parfois une perte de sens dans le travail?

- Kim : Pas une perte de sens, on connaît le but de l'entreprise : nourrir les étudiants et gagner de l'argent, ça c'est sûr. Mais parfois une perte de pertinence peut-être. Parfois on a envie de se dire : « pourquoi on fait ça dans cet ordre-là et pas dans l'autre ordre? » Y a des gens qui sont là depuis tellement longtemps, qu'ils font ça parce qu'on l'a toujours fait comme ça. Au final j'ai envie de dire mais c'est pas pertinent, tu perds du temps, de l'énergie... bête exemple au Galilée, la caisse n'allait plus, fallait tout calculer à la main. Elle demande à Denise ce qu'elle fait quand ça arrive. Et elle répond que c'est super ennuyeux parce que n'a pas le papier avec tous les tarifs. Il est où? Affiché à 2m sur un

mur. « Pourquoi tu le prends pas? » « Parce qu'il a toujours été sur le mur » « Oui mais on s'en fout, eux en ont pas besoin... prends le. C'était trop con. Je pense que c'est parce qu'elle est là depuis tellement longtemps... mais c'est pas un manque de sens, plus de pertinence de certains trucs que les gens font depuis tellement longtemps qu'ils y réfléchissent plus. En tout cas le sens pour les jobistes, on vise pas non plus la prospérité de l'entreprise. Ce serait mentir de le dire. On veut gagner de l'argent et faire le plus d'heures possibles sur une semaine. Après les gens qui travaillent ici pour du vrai, on se demande parfois le sens de leur boulot. Parfois on se demande si certains pensent encore au sens de leur travail, quand on les entend se plaindre des bêtises... allez quoi, vous avez quand même un travail, y a des gens qui en ont pas. Re-saisissez-vous quoi. C'est pas le pire endroit pour bosser. On voit que vous avez pas été voir ailleurs. Mais tout le monde se plaint de son travail à un moment ou à un autre de sa carrière donc..

- Marie : Et par rapport à l'humour maintenant... Que pensez-vous de l'humour au travail?

- Kim : Je pense que c'est nécessaire. Surtout dans les travaux comme ça, difficiles physiquement et psychologiquement en fin de journée, qu'on est crevés, on a accumulés de la fatigue... ça déstresse quoi, ça permet d'évacuer la pression plutôt que de garder ça pour soi et de finir en burn out, de ne pas pouvoir en parler. Ça permet aussi parfois d'éviter des conflits, simplement en rigolant d'un truc au lieu d'aller au clash directement en criant sur l'autre, en lui faisant la remarque avec le sourire, ou lui faisant comprendre que c'est pas très grave : « je te le dis quand même, mais en rigolant » ça permet de vraiment apaiser certains trucs quoi. Et de créer des liens. Je disais, avec Didier, il y a quelques mois je lui avais jamais parlé et un jour il était assis à table à côté de moi, a raconté une blague, il a vu que ça m'a fait rire et on a commencé à discuter. Ça marche un peu comme ça. Je pense que c'est un rôle socialisant peut-être. Il y a beaucoup de passage. Les jobistes restent pas longtemps, on n'est pas là pour faire une carrière aux Resto U. Je pense que déjà 3 ans pour certains d'entre nous c'est beaucoup. Y en a qui font un an, 6 mois, puis arrêtent. Du coup je comprends que les travailleurs aient pas spécialement envie de s'impliquer vis à vis des jobistes, parce qu'ils savent que ça part tellement souvent... Je peux comprendre qu'ils aient pas envie de faire l'effort. Du coup peut-être qu'ils le font plus facilement vers les jobistes qui facilitent la tâche quoi, ceux qui en rigolent et qui ont le sourire plus prompt et qui acceptent de se mettre un peu en évidence en rigolant, qui acceptent la moquerie gentille. Il faut pas non plus aller trop loin, on n'est pas là non plus pour être les bouc émissaires. Mais je pense que ça ouvre les relations. Ça c'est sûr. Ça montre un peu qu'il n'y a pas de vraie barrière nette entre jobistes et travailleurs ou travailleurs et responsables par exemple. Je pense que c'est ça la fonction principale : socialisation dans l'entreprise.

- Marie : Comment est-il envisagé aux Resto U?

- Kim : Sous forme de petites blagues... ou simplement planquer par exemple un truc dont quelqu'un a besoin, ce genre de petits trucs potaches mais qui ont pas une importance

super importante. On sait qu'on peut rigoler mais qu'il faut que le travail soit fait. C'est comme ça plutôt que je l'envisage ici. C'est de l'humour, pas des blagues sur le long terme avec des grosses conséquences. Je pense que les gens le prennent bien, de manière générale. Je sais pas si c'est lié à l'âge. Denise rigole quand même bien, c'est juste qu'elle comprend pas toujours ce dont on rigole... on rigole plutôt à ses frais. Alors que Violette elle est plutôt fermée, il faut la connaître. Je pense que de manière générale tout le monde fait de l'humour, je connais personne qui rigole vraiment jamais. Y a évidemment des gens qu'on voit moins souvent, par exemple Stéphane : il est en bas. Mais sinon je pense pas... je l'ai déjà vu rigoler une fois ou l'autre, avec les travailleurs. Mais tout le monde fait de l'humour aux Restos U, bizarrement. Et on sait avec qui on peut et qui pas, et jusqu'où c'est drôle et puis plus. Mais je pense que c'est envisagé plutôt positivement. Je pense que jamais quelqu'un s'est fait engueuler pour avoir fait une blague ou rigolé pendant le travail. J'ai jamais entendu un chef dire sérieusement : « On arrête de rigoler » Evidemment c'est déjà arrivé de dire « on arrête de rigoler maintenant, on travaille. » mais jamais avec une menace de sanction. Donc je pense que c'est plutôt bien accepté ici.

- Marie : Vous répliquez quand un supérieur hiérarchique fait de l'humour?

- Kim : Ça dépend avec qui. Leila, oui souvent, parce qu'on a le même âge, des points communs... On vient de la même région, donc on rigole de l'accent montois, de certaines expressions... que les gens connaissent pas mais que nous on connaît. Ça fait rire les autres parce que les gens se disent : personne dit ça, qu'est ce que ça veut dire? » Avec Olivier on peut rire, mais jusqu'à un certain point parce qu'il est chef. Par exemple les blagues, tout ce qui est discriminant... il peut pas les cautionner parce que c'est son rôle de responsable de ne pas rigoler d'une catégorie ou l'autre de travailleurs alors qu'entre nous on peut très bien faire des blagues sur les plongeurs, des trucs comme ça... Les responsables peuvent pas cautionner ça, même si ça les fait rire, ils peuvent pas le montrer. Y a des gens qu'on voit moins, avec qui on rigole moins. (..) j'oserais moins raconter la dernière blague entendue. cite différentes personnes. Je pense qu'on sait, avec qui, jusqu'où. Ou si une personne commence à faire de l'humour, ça ouvre la porte.

- Marie : Et avez-vous déjà utilisé l'humour dans une situation tendue?

- Kim : Sans doute. Mais un exemple concret, j'en ai pas spécialement... Le dernier exemple qui me vient en tête c'est celui avec les pâtes. C'est quand même une critique. Il les a fait seules ses pâtes, il est quand même cuisinier, je me mets à sa place... j'aimerais pas que quelqu'un vienne me dire: « c'était pas bon quoi. » Je l'ai jeté mon plat! Et lui dire de cette façon là, j'ai vu qu'il l'avait pas mal pris, il a voulu savoir quel était le problème. Mais voilà d'autres personnes auraient pu dire : « Je les ai jetées tes pâtes, elles étaient dégueulasses ». De lui avoir dit : « Je suis pas fière de toi, pour le coup, chef Simon » Je l'appelle chef Simon pour en rigoler et qu'un blog de cuisine s'appelle comme ça sur LeMonde.fr ...

- Marie : Vous diriez qu'il y a plus d'humour ici qu'ailleurs? Est-ce qu'il est différent?

- Kim : J'ai pas vraiment de points de comparaison mais si je reviens sur le même type de travail... Y en a plus qu'à Namur parce que les travailleurs d'ici me considèrent mieux que les travailleurs à Namur. Il y a vraiment démarcation forte entre travailleurs et jobistes à Namur, et ici elle est plus poreuse. Il y a plus de relations. Déjà, on se fait la bise. Les gens nous saluent. Ils connaissent un peu nos vies, nos études... Ça favorise les relations. Et une fois que la relation est établie, on peut rigoler. C'est vrai que dans les autres endroits où j'allais c'était purement pour le travail, j'y allais pas de gaieté de coeur. On rigolait pas spécialement, à part peut-être entre jobistes, parce qu'on rigolait du fait que les autres ne rigolaient pas... Mais ici non... Peut-être que ça dépend aussi de qui. Parce que moi je fais souvent partie de ceux qui rigolent, mais rarement de qui on rigole. Donc c'est peut-être différent pour moi.

- Marie : Vous initiez plus l'humour?

- Kim : Je pense oui. Je pense que je suis toujours à raconter une petite blague, me moquer de l'un ou de l'autre... ça prend toujours bien chez Fred parce que c'est une méga pipelette et donc dès que je vais dire un truc, même si c'est faux... (invente des ragots pour le rendre fou) ça fera rire Fabienne, pour finalement zéro rumeur. Y a moyen de rigoler différemment avec tout le monde ici. Il y a moyen de se moquer gentiment des gens, de se moquer d'autres avec certains, de se moquer de choses externes au resto U... Je pense que chacun a son humour et faut les connaître. Mais quelqu'un qui travaille ici depuis 2-3 mois va peut-être juste dire je sais pas, je connais personne et personne me parle vraiment...

- Marie : Vous vous moquez parfois de clients? Devant eux comme derrière?

- Kim : Oui, je pense que c'est ça qui est le plus fréquent! Parce que se moquer de ses collègues c'est pas non plus préconisé à moins que ce soit vraiment gentil, parce qu'on va pas créer une mauvaise ambiance... la cible la plus facile c'est évidemment les clients parce qu'ils ne le sauront pas, et en étant respectueux parce qu'on est pour la plupart des gentils, des drôles gentils. Pas des méchants moqueurs. Mais évidemment c'est plus facile. Ex : Y a un client qui vient tous les jours et sent super mauvais. Un truc de fou. Les gens qui le suivent restent à quelques mètres derrière lui parce qu'il est vraiment très sale quoi. Et donc on imaginait qu'on lui proposait de le nettoyer au ... un produit désinfectant qu'on utilise dans les cuisines. Mais je lui disais : toi tu trouves qu'il pue mais nous quand on est à la caisse on doit lui toucher la main quand il nous donne les pièces donc ça nous dégoûte encore plus, et on doit rester à la caisse. D'ailleurs entre temps on a acheté une solution désinfectante à la caisse, pour ça. (rires) et j'en rigolais avec Sullivan. Y a des clients qui arrivent à la caisse, ils sont souvent à deux, alors on essaie de savoir si ils sont en couple..on essaie de les surveiller du coin de l'oeil, ça nous fait rire. On dit « Pendant que tu vas débarrasser la poubelle, jette un oeil.. » Tout le monde connaît le client au chapeau mauve, le premier client qui se bat avec la première cliente pour arriver en premier... On veut savoir qui va arriver en premier à la caisse... allez, des habitudes que ceux qui travaillent ici depuis longtemps connaissent. Mais c'est jamais des moqueries. Jamais on se moquera du physique particulier d'un client, c'est plutôt de ses habitudes, tocs, de sa façon

de parler... ou des clients qui systématiquement demandent plus de sauce, ne disent pas bonjour... On fait exprès d'insister en disant « Bonjour! » on en rigole entre nous. Et c'est une façon justement de ne pas agresser ce client-là. Au lieu de lui faire un reproche sur le fait qu'il pourrait dire bonjour, on lui lance un grand sourire et ça décoince un peu la situation. Donc c'est plutôt dirigé vers les clients, si c'est envers une personne, parce que du coup il n'y a pas de risque de naissance d'une tension dans l'entreprise.

- Marie : Est-ce que vous faites aussi de l'humour par écrit? Dans les mails, les casiers...

- Kim : Non... une fois j'avais un plan de blague avorté, parce que je faisais les étiquettes des casiers jobistes ... fallait écrire jobiste et son nom. Et Fred a un casier à d'Un Pain, où on met les affaires communes ... je voulais pour déconner faire ça. Si on peut appeler ça une blague par écrit. Mais sinon pas tellement, parce que j'envoie des mails qu'à Leila... (...)

- Marie : Avez-vous déjà dit à quelqu'un que l'humour allait trop loin et pouvait vous blesser?

- Kim : Non... J'ai jamais vécu la situation. Oui, une fois j'ai dit à un travailleur qu'on pouvait en rigoler mais fallait pas que ça devienne... c'était un intérim qui travaillait ici et qui avait ... je pense pas que c'était un handicap mais il avait des spasmes et ça nous a fait sourire la première fois parce qu'on a été surpris. Quand quelqu'un a un énorme spasme et qu'on manque de se prendre le couteau dans l'oeil, bah voilà on en rigole parce qu'on se demande d'où ça vient. Après quand tout le monde a commencé à en rigoler, ça m'a mis mal à l'aise parce que j'avais pas envie qu'il le remarque quoi qu'on avait remarqué. Donc j'avais dit aux autres « c'est super indélicat de votre part, il va se rendre compte, il est pas con » et ça s'est arrêté. C'est je crois le seul moment où je suis intervenue... et pourtant il y a Harold, et j'ai jamais vu quiconque se moquer de lui ouvertement, où la moquerie est tellement facile. J'ai déjà entendu dire « Fais pas ton Harold » par exemple, des trucs comme ça. Parce qu'on sait qu'il s'assied dans la cuisine et fait du bruit avec une fourchette et son oreille... du coup parfois on dit ce genre de choses mais j'ai jamais entendu quelqu'un profiter de la situation de Harold pour se moquer de lui devant les autres, c'est jamais arrivé. Et je pense que personne ne cautionnerait ce genre de choses en sa présence, en tout cas ici.

- Marie : Y-a-t'il des sujets récurrents, comme vous le disiez, les clients par exemple?

- Kim : Les clients... C'est vrai que ça c'est le truc le plus important. Sinon je dirais peut-être les plongeurs. Parce que c'est un drôle de hasard mais c'est comme ça, on peut pas le nier... la plupart sont noirs ou nord africains et donc évidemment c'est super facile de faire ce genre de blagues, d'amalgames. Après on sait à qui on peut les faire ou pas. Par exemple Gilbert on pouvait, mais qu'il avait ses limites et était pas non plus pour se faire flageller. Par contre on sait que certains jobistes c'est pas possible, ils prennent tout au premier degré. Pareil pour les blagues homophobes. Y a des gens qui peuvent les entendre. Moi j'ai aucun problème à entendre une blague homophobe, parce que ça me fait rire. Si ça

permet un peu d'atténuer le tabou, parce que tout le monde... la plupart des gens connaissent mon orientation sexuelle, et... quand on fait des blagues à ce sujet là je suis la première à en rigoler. Ça enlève le tabou de la situation. Mais faut pas aller trop loin. Y a des limites quand même à respecter. Et je pense pas qu'il y ait jamais eu un problème à ce niveau là. parce que les gens ont bien compris qu'on peut en rigoler mais faut pas non plus devenir méchant.

- Marie : Est-ce que vous riez plus avec les jobistes?

- Kim : C'est assez similaire. Bizarrement, avec le temps j'ai l'impression d'être plus proche des vrais travailleurs que des jobistes, parce que je suis là depuis 3 ans donc les jobistes ça va ça vient, je m'entends très bien avec eux pendant 3-4 mois et puis ils partent... c'est comme ça. avec le temps j'ai un peu moins tendance à m'attacher à des jobistes maintenant. Je fais moins d'efforts maintenant, donc par extension je rigole moins avec eux.

- Marie : Vous utilisez l'humour pour l'intégration?

- Kim : Je pense bien oui. Tout à l'heure je travaillais avec deux jobistes et quelqu'un leur a dit : « Si ça va vite, c'est pas grave. » « Passe la 5ème »... Des petites phrases comme ça. Ça passe mieux que de dire « t'es super lent, secoue-toi! » Ou tout à l'heure, quand deux jobistes ne travaillaient pas l'une à côté d'autre, elles n'allaient pas super vite dans leurs mouvements. Du coup je leur ai dit : mettez-vous là comme ça on enchaîne. Et je les ai appelées Tic et tac. Et ça les a fait rire. Elles ont souri pour le reste du service, après du coup quelqu'un d'autre les a aussi appelées tic et tac... et ça s'est fini dans la bonne humeur. Elles étaient stimulées peut-être ... par le fait qu'on en rigole. On a mieux travaillé après ça.

- Marie : Et vous utilisez l'humour pour parler de décisions prises dans l'entreprise?

- Kim : Pas vraiment, parce qu'en tant que jobistes on n'a pas de prise sur les décisions ou parfois d'informations... on est tout en bas de la chaîne. Donc la décision est prise, elle s'applique sur nous, point barre c'est comme ça. Donc on a pas vraiment de possibilité de le faire.

- Marie : Est-ce que la présence de supérieurs hiérarchiques influence votre humour ou pas du tout?

- Kim : Je dirais pas. Parce que le supérieur hiérarchique direct on le voit, on le connaît. Par exemple aujourd'hui c'était Marie, c'est difficile d'être influencée par sa présence parce qu'elle est nouvelle et voilà, elle va pas changer ma façon d'être aux restos U. Si elle me dit de faire un truc je le ferai sans remettre en cause son autorité, mais je serai pas mal à l'aise parce qu'elle est là, je changerai pas mon comportement. Oui évidemment si Mr Van Loo passe, sans doute que les blagues ne seront pas les mêmes. Mais très peu de chances qu'il passe à un autre moment que le matin. Olivier, bien souvent c'est lui qui initie l'humour... donc ... du moment qu'on n'est pas un groupe de 5 dans un coin et qu'il y a pas une file de clients qui s'amasse pendant qu'on rigole... oui là il va y avoir un problème... si on est en train de travailler et que quelqu'un dit un truc drôle, il sera même du genre à

rigoler avec nous donc... ça c'est cool parce qu'on se sent pas oppressé ni surveillé par l'oeil de Moscou qui est sur le terrain en permanence.

- Marie : Est-ce que vous utilisez l'humour plus quand il y a de la pression ou plus quand il fait calme?

- Kim : Plus quand il fait calme. Parce que quand il y a la pression, on a juste pas le temps... on est tellement occupés dans nos activités, pas possible de faire autre chose je dirais. Bien souvent, si on prend le temps de discuter pendant le service c'est qu'il faut réfléchir à ce qu'il faut réchauffer, préparer maintenant... donc c'est plus quand il n'y a pas de pression.

- Marie : On a quasi fini... Est-ce que vous voulez rajouter quelque chose?

- Kim : Pas grand chose non. Je dirais que de manière générale l'ambiance ici est vraiment super bonne et on peut rigoler de tout, à peu près, et avec tout le monde quasi. Donc je pense que c'est une entreprise assez ouverte à ce niveau là. On se sent pas surveillé ni contrôlé en permanence par rapport à ce qu'on fait ou ce qu'on dit. C'est un bon exemple d'entreprise qui autorise l'humour, dans les limites du respect de l'autre je vais dire.

- Marie : Et que pensez vous du sujet de l'humour au travail?

- Kim : Que c'est plutôt surprenant, j'en avais jamais entendu parler et d'un autre côté c'est un aspect central de la vie professionnelle des gens. En tout cas, si on ne veut pas déprimer à un moment, faut rire tous les jours. Et où est-ce qu'on passe le plus de temps de la journée? Au travail. Donc si on rigole pas chez soi et pas non plus au travail, on est mal. J'y avais pas pensé non plus avant qu'on aborde le sujet, je l'admets. Mais je pense que c'est un aspect central du bien-être au travail, à côté de l'ergonomie, à côté des risques, de la prévention... qu'on ne prend peut-être pas assez en compte et qu'on pourrait d'ailleurs stimuler. On pourrait le promouvoir et ne pas stigmatiser les gens qui rigolent ou mettent de l'ambiance justement... Quelqu'un qui rigole sur le travail c'est peut-être quelqu'un qui s'y sent bien aussi, qui n'a pas de pression. Je pense que c'est plutôt un aspect important du travail.

- Marie : Merci beaucoup!

Place des Dovens, 1 bte L2.01.04, 1348 Louvain-la-Neuve, Belgique www.uclouvain.be/trav

