

Le groupe du déjeuner (et du petit-déjeuner)

Il est presque 14 h et les employés ne cessent de venir acheter des déjeuners, des collations et des breuvages à la cafétéria du MAECI au 125, Sussex. Les sandwiches, les carrés aux dattes et les jus leur fourniront l'énergie dont ils ont bien besoin pour leur après-midi de travail. Mais le service amical, rapide et amusant qu'ils obtiennent du personnel dévoué de Sodexo leur fait tout autant de bien.

Ces employés aux visages familiers et aux manières plaisantes s'occupent rapidement de nous qui travaillons ou passons dans l'immeuble.

Il y a Roger Tassé, le cuisinier pour les commandes rapides. Employé de la cafétéria depuis 16 ans, il donne vie au gril avec ses sandwiches aux œufs frits, ses hamburgers et ses sandwiches au bacon, à la laitue et aux tomates — qu'il prépare habituellement tous en même temps et toujours avec un sourire.

« Seulement quelques employés m'ont vu de mauvaise humeur, et ces employés sont maintenant à la retraite », indique Roger, qui a appris à faire la cuisine pour sa famille alors qu'il était adolescent et que son père et sa mère travaillaient. Il est détendu et amical avec les employés dont plusieurs, qui arrivent à son comptoir de commandes rapides excédés par leur travail, en repartent plus détendus. « Je suis comme un barman — les gens me parlent, surtout vers la fin de l'année financière. »

Tout au bout de la ligne, les caissières Suzanne Proulx et Madeleine Dupont sont toujours prêtes pour la période de pointe.

« Je préfère être occupée — autrement c'est ennuyant », déclare Suzanne, qui travaille à la caisse du milieu depuis une dizaine d'années. Elle appelle certains

clients des « réguliers », alors que d'autres, des employés permutants, partent en affectation et en reviennent. Récemment, une employée a rapporté de jolies broches d'Asie aux deux caissières.

Madeleine, dont la caisse est au bout à gauche, est arrivée au MAECI il y a huit ans, après avoir travaillé aux cafétérias de Nortel et de la Gendarmerie royale du Canada. Elle est devenue caissière après avoir vendu son commerce de peinture et de papier peint, et après avoir refusé des postes dans des bureaux parce que, affirme-t-elle, « on n'y voit personne ».

Les échanges animés que Madeleine peut avoir avec les clients font d'elle une caissière préférée. D'un ton à la fois doux et déterminé, à l'instar d'un encanteur ou d'un commentateur sportif, elle nomme les articles qu'achètent les clients et le montant d'argent que ceux-ci lui donnent, et ensuite la monnaie qu'elle leur rend. « Monsieur prend un sandwich aux œufs? », commence-t-elle par dire. Puis elle semble donner les instructions à sa caisse : « Nous avons un sandwich aux œufs », et entre la commande. « Cela fera 3,57 \$... 3,57 \$ sur dix dollars », poursuit-elle, en prenant la monnaie dans le tiroir caisse et en comptant à haute voix. Et elle termine ainsi : « Merci Monsieur. Bon appétit et bon après-midi! »

« Quand il y a une file à la caisse, le fait de nommer les articles à haute voix permet d'aller plus rapidement, confie Madeleine. Autrement, les clients hésitent et attendent que je leur dise ce qu'ils achètent. »

Madeleine travaille jusqu'à 16 h, heure de fermeture de la cafétéria. Puis, elle fait ses comptes. Ses journées sont longues — elle arrive à 7 h le matin, même si elle ne commence pas son travail de caissière avant 8 h. Elle consacre volontairement et généreusement cette première heure à la préparation de ce qu'elle appelle les « parfaits santé », qui sont des coupes de fruits, de yogourt et de fromage cottage que vend la cafétéria.

« J'aime que les clients mangent bien » explique Madeleine au moment où une femme enceinte arrive à la caisse avec un des parfaits. « Elle attend un bébé, alors je veux qu'elle mange des aliments santé », ajoute-t-elle en entrant l'achat. « Madame prend une collation santé. Cela fera 2,99 \$... 2,99 \$ sur cinq dollars », peut-on l'entendre entonner. Puis elle compte la monnaie. « Merci Madame — et bonne collation! »



De gauche à droite : Madeleine Dupont, Roger Tassé et Suzanne Proulx - photo : Michel Pixel/MAECI

Passer du sandwich club au pho

Au fil du temps, les goûts des clients de la cafétéria du MAECI ont évolué. Madeleine Dupont affirme que les clients ont maintenant plus de choix, comme le « menu innovateur » où l'on retrouve du pho, des plats sautés et du risotto, ainsi qu'une longue liste de sandwiches « de fantaisie ». « C'est plus amusant », dit Madeleine. Un jour, Roger Tassé a préparé 80 clubs sandwiches — dont 30 en 30 minutes, battant ainsi son propre record. Mais maintenant, il en sert peut-être 20 pendant toute la période du déjeuner. Roger, qui au fil des ans a inventé des plats comme les sandwiches déjeuner et les grillades spéciales, affirme que cuisiner pour une cafétéria demeure une question d'équilibre. « Les gens demandent des plats plus santé, mais c'est inmanquable : de temps à autre, ils veulent des trucs qui le sont un peu moins. »