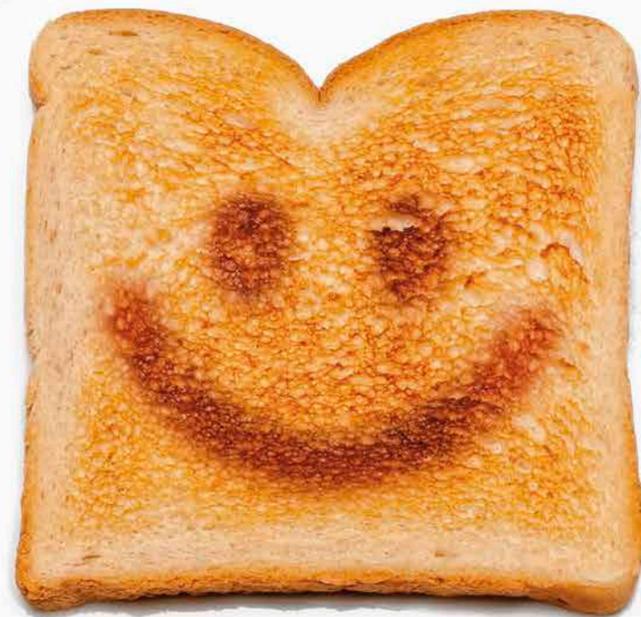


ASSEYEZ-VOUS JE NE VAIS PAS VOUS MANGER



Il n'y a pas qu'à Roland Garros qu'on a envie d'applaudir un bon service.

PAR DÉBORAH MALET

Peter Wells est ce qu'on appelle un « sniper de resto ». Ce journaliste du *New York Times* a causé récemment la perte

de deux étoiles sur les quatre attribuées par son journal au restaurant new-yorkais Per Se. Mais son autre fait d'armes c'est la descente en flèche un peu plus tôt d'un autre restaurant de la Grosse Pomme, Daniel. Pas pour ce qu'il y avait dans l'assiette mais à cause du service, nickel pour les VIP mais clairement pas à la hauteur pour les clients lambda : « On ne peut pas blâmer un restaurant qui essaye d'impressionner un critique. Mais on peut le faire lorsqu'il se détourne des inconnus, des novices qui viennent pour la première fois, de ceux qui fêtent leur anniversaire. » Et pas besoin d'aller claquer l'équivalent

d'un loyer chez Daniel pour avoir ressenti le sentiment délicieux de s'être fait maltraiter par un serveur, manifestement outré que vous lui demandiez de vous apporter un truc à manger. Un problème que l'on connaît bien chez nous, puisque le conseil de promotion du tourisme remettait un rapport en juin 2015 à Laurent Fabius, dans lequel l'un des « chantiers » n'était autre que l'accueil. Car en la matière, « nous avons encore, pour le dire diplomatiquement, des marges de progression », précisait l'ancien ministre des Affaires étrangères. Si vous voulez bien vous donner la peine, on vous explique pourquoi le serveur est devenu aussi peu serviable.

“CE JE-M'EN-FOUTISME DES SERVEURS POUR LA CLIENTÈLE NE NUIT EN RIEN À LA COURSE À LA RENTABILITÉ”

GÉNÉRATION ZAPPING

Comme diraient les Marseillais (ceux qui sont actuellement en Afrique du Sud) « tout peut aller très vite ». En atteste l'essor de la « viral food », tendance observée par le site américain Grub Street. En gros, tous ces nouveaux lieux qui ouvrent les uns après les autres, qui surfent sur la food trendy du moment (burger, coffee-shop avec barista moustachu), et à fort potentiel instagrammable (inspiration déco à la clé). Et dans lesquels se ruent autant les médias que les badauds, craignant d'accuser un syndrome de Fomo (fear of missing out, ou la peur de louper quelque chose). Le problème, au-delà d'un instinct grégaire manifeste, c'est que galvanisé par l'immense privilège de faire la queue pendant des heures pour tester le nouveau-truc-à-la-mode, plus personne ne songe à être agacé par un service aussi expéditif que les swipes à gauche pour bazarder les profils sur Tinder. « On va forcément davantage parler d'un nouveau lieu que de la nouvelle carte d'un resto établi depuis des années,

regrette Kilien Stengel, professeur à l'Institut européen d'histoire et des cultures de l'alimentation et auteur gastronomique. L'effet de surprise, c'est ce qui attire la clientèle

et qui motive les entrepreneurs à ouvrir successivement de nouveaux concepts de restaurants et ainsi revaloriser à chaque fois la forme plutôt que le fond. Ces lieux ont adopté un rythme de restauration rapide qui s'intéresse peu à la clientèle. » Et peu importe que les clients aient l'impression qu'on la leur a faite à l'envers : un bad buzz, ça reste un buzz (ce n'est pas Martin Shkreli qui nous contredira). Sans compter que ce je-m'en-foutisme des serveurs pour la clientèle ne nuit en rien à la course à la rentabilité : « Les restaurants branchés du moment et touristiques, par exemple, mentionnés dans des guides, génèrent des flux permanents de clients. À quoi bon être sympa ?, confirme

Emmanuel Rubin, chroniqueur gastronomique au *Figaro*. Un car de touristes en chassant un autre, certains lieux sont sûrs de ne jamais désempiler. » Le remplissage à tout prix, c'est d'ailleurs le constat tendance complotiste fait par le *New York Eater*. Dans un article datant de novembre dernier, ce site pour « food obsessives » relevait que les nouveaux restos et bars tendaient à être de plus en plus petits et inconfortables. La raison : le prix des loyers (of course) mais aussi tout un business plan insidieux élaboré par des restaurateurs qui souhaitent faire un max de bif. Étroitesse des lieux, tabourets hauts sans dossier, serveurs aussi speed que Flash Gordon qui balancent les plats à la chaîne, timing de réservation serré... Tout ça pousserait la clientèle à ne pas s'attarder, laissant ainsi le champ libre aux clients suivants.

CAUCHEMAR EN CUISINE

Cette ambiance d'usine qui fait les trois-huit ne nuit pas qu'aux clients, traités comme un flux discipliné. Les serveurs doivent naviguer dans ce slalom continu entre les tables – en raison des services qui s'enchaînent – et la pression hiérarchique, d'où des pétages de plombs dignes d'un Gordon Ramsay qui aurait mangé un pitbull. Remember le scandale l'an dernier quand les médias révélaient les violences physiques et verbales subies par le petit personnel dans les restaurants de Yannick Alléno et Joël Robuchon. Les serveurs antipathiques parce qu'au bord du burn-out, c'est, pour Kilien Stengel, une omerta à briser pour sensibiliser l'opinion publique aux conditions de travail dans la restauration. Mais cette situation ne le surprend pas, vu que « les cuisines ont un système de "brigade" : les discours et actes sont militarisés. » Si les tensions existent en coulisse, en salle aussi se joue un jeu de pouvoir dominant/dominé façon *Game of Thrones*. Avec la starification des chefs, le personnel s'est peu à peu effacé pour laisser place à l'ego de celui qui, jusqu'à fin des années 60-début 70 (ère de la Nouvelle Cuisine et des premiers chefs étoilés starifiés), était enfermé dans sa « grotte » :

«Aujourd'hui, le moindre petit chef d'un bistrot cool et qui présente bien devient une célébrité qui se met en scène dans sa cuisine ouverte ou sur les réseaux sociaux, note Emmanuel Rubin. Certains n'hésitent pas à carrément éclipser les serveurs en accueillant eux-mêmes les clients, leur présentant la carte, récoltant leurs impressions après repas...» De fait, cette valorisation de l'acteur culinaire au détriment de l'acteur de service a relégué ce dernier au rôle de «robot porte-assiette». Pas très bandant comme débouché professionnel quand on est jeune apprenti. Pour redorer le blason d'une profession dévaluée et perçue comme un sous-métier tout juste bon à arrondir les fins de mois, l'école Ferrandi propose des formations améliorées à ses élèves, avec des exercices de théâtre.

“LA JEUNE GARDE S'EST DÉTENDUE ET SE CALQUE SUR UN SERVICE TOUJOURS PRÉVENANT ET SOURiant”

Le collectif No More Penguins, fondé en 2011, qui fournit les événements mondains en serveurs, a d'ailleurs bien compris que le métier devait regagner en spectacularité. Dans leurs rangs ? Des comédiens, publicitaires, sportifs, etc. : «Pour chaque événement, nous composons une équipe en adéquation avec la soirée. De cette manière, on casse cette barrière entre serveurs et clients qui souvent n'ont rien à se dire, affirme Serge, l'un des co-fondateurs. Le serveur doit dynamiser le restaurant. Le client se souviendra ainsi davantage du serveur que de ce qu'il y avait dans l'assiette. Et c'est ce qui lui donnera envie de revenir.» D'ailleurs, Emmanuel Rubin note une évolution dans le service en restauration depuis une dizaine d'années : «Face aux grands restaurants hautains et aux bistrotis parigots brusques, la jeune garde – avec sa cuisine bistronomique – s'est complètement détendue, se calquant sur un service à l'américaine, toujours prévenant et souriant. C'est comme pour les chauffeurs de taxi, sur le marché de la restauration, la concurrence est rude !» Faut que ça roule, quoi.

CARNET D'ADRESSES

DOUZE ADRESSES QU'ON A TESTÉES SANS SORTIR NOTRE CARTE DE PRESSE ET OÙ LE STAFF NE VOUS LANCERA PAS UN REGARD ASSASSIN DIGNE DE JOEY STARR À LA NOUVELLE STAR À CHAQUE FOIS QUE VOUS TENTEREZ DE LUI ADRESSER LA PAROLE.

METTRE LES PETITS PLATS DANS LES GRANDS

Le pop-corn industriel qui reste entre les dents ou les cacahuètes au pipi en guise d'amuse-gueule à l'heure de l'apéritif ?

Ayez un peu de dignité, c'est «no pasaran» !

1. Ober Mama: ce spot concoctant de la bonne popote italienne (pizza et pasta), vous sert un apéritif gratuit (charcuterie et parmesan à tomber) à accompagner avec un Spritz.

107, boulevard Richard-Lenoir, Paris-11^e, bigmammagroup.com

2. Coffee Club: tous les samedis de 19 h à 20 h 30, on peut grignoter gratos des petites portions aux notes ricaines et mexicaines (amoureux des nachos...).

87, rue d'Assas, Paris-6^e, coffee-club.fr

3. Café des Abattoirs: avant d'attaquer le menu, l'équipe vous sert des mises en bouche tradi : un bouillon, un velouté ou une soupe (chaude ou froide), avec soit des légumes ou de la charcut' (terrines, saucisson, oreilles de cochon), et de la ficelle de Poujauran. Vaut donc mieux arriver le ventre creux.

10, rue Gomboust, Paris-1^{er}, cafedesabattoirs.com



OBER MAMA



COFFEE CLUB



CAFÉ DES ABATTOIRS



POTTOKA



HERO



HOLLYBELLY

CHECKER QUE VOUS NE MANQUEZ DE RIEN

Aucun risque de se choper une crampe au bras à force de héler les serveurs qui vous ignorent tel un ado qui aurait la hchouma de sa mère à la sortie du collège. Ici, on ne vous ghoste pas, on est aux petits soins avec vous et on comble votre appétit le sourire aux lèvres. Merci pour ce moment.

4. Pottoka: ce petit bistrot landais a rapporté le soleil dans sa valise (*Les Bronzés*, vous l'avez ?). Générosité en salle comme dans l'assiette mais aussi un personnel qui se soucie de savoir si vous ne manquez de rien.

4, rue de l'Exposition, Paris-7^e, pottoka.fr

5. Hero: envie de poulet frit après avoir levé le coude plus que de raison ? Cette cantine coréenne vous accueille à 22 h en semaine, même quand il n'y a presque plus personne dans la salle. Le plus : la playlist RnB et hip-hop.

289, rue Saint-Denis, Paris-2^e, heroparis.com

6. Hollybelly: «it's good because we care» est la baseline de ce petit coffee-shop de 49 places. Même dans le rush, le staff reste toujours prévenant et ne tire pas la gueule quand vous réclamez du sucre ou une serviette parce que vous comptez essuyer cette pseudo Dirty Sanchez au-dessus de vos lèvres causée par votre Flat Walter White.

19, rue Lucien-Sampaix, Paris-10^e, holybel.ly

PARTAGER LE DIJO AVEC LE STAFF

Envie de tailler la bavette avec l'équipe ou de visiter les coulisses des cuisines ? Et pourquoi pas faire ami-ami et s'échanger vos blazes sur Instagram (Founette_7519) ? Personne ne vous jugera.

7. Aux Deux Amis: bistrot de quartier devenu un repaire pour photographe de Say Who où tout le monde se connaît, ici on s'accoude au bar avec les serveurs qui ont le tutoiement et la logorrhée faciles. Paris est un village...

45, rue Oberkampf, Paris-11^e.

8. Le Bœuf Volant: dans ce «microsteakhouse» on y va pour la bonne viande, mais aussi pour le duo qui anime ce lieu en salle et en cuisine. Et aussi pour Bobun, le carlin qui, en fin de service, sort de sa réserve pour déguster sa récompense (un gros nonos).

4, rue Mariotte, Paris-17^e, leboeufvolant.fr

9. La Méduse: ouvert il y a quelques mois, le staff de ce bar à cocktails qui propose des petites portions en accompagnement est certes vite débordé mais pas avare pour faire du small talk et vous resservir un verre jusqu'à la fermeture.

177, quai de Valmy, Paris-10^e,

lameduseparis.com



AUX DEUX AMIS



LE BŒUF VOLANT



LA MÉDUSE



NIKITA



MARCLEE



LES COULISSSES VINTAGE

ÊTRE PRIS EN MAIN

Vous êtes de ceux qui souhaiteraient que tout jeune adulte ait à sa disposition un assistant de vie agréé par l'État dès qu'il attaque la vie active (recherche d'appartement, feuille d'impôt et URSSAF à remplir, validation en borne du pass Navigo) ? Le staff de ces restos endosse volontiers ce rôle pour ne pas vous lâcher dans l'inconnu.

10. Le Nikita: ce resto a été lancé récemment par Alexandre Gazerian à la place du Novy, ancien cabaret russe. Son mantra, c'est un peu «tout le monde est l'ami du patron» et son équipe l'a bien assimilé. Du coup, nos questions ne restent jamais longtemps en suspens. Et pour combler les blancs avec votre date du soir (on sait jamais), un orchestre tzigane vient jouer à votre table (les vendredis et samedis).

6, rue Faustin-Hélie, Paris-16^e, nikita-paris.com

11. Marclee: dans ce resto «asian fusion», toute l'équipe est prête à vous expliquer la carte autant que vous voulez et dans les détails si vous êtes novices en matière de cuisine asiat'.

10 rue Saulnier, Paris-9^e, marclee.zenchef.com

12. Les Coulisses Vintage: dans ce restaurant tradi bistronomique, le service détendu se la joue tout de même à l'ancienne : le maître de salle vous accueille et décrypte les plats pour vous (composition, provenance des produits...) et vous conseille le bon vin sans taper forcément dans ceux qui pourraient vous flinguer votre compte courant. Coup de cœur pour le soufflé au chocolat (à partager à deux) que l'équipe vous met au défi de terminer.

19, rue Notre-Dame-de-Lorette, Paris-9^e,

les-coulisses-vintage.fr

Y METTRE DU SIEN

Parce que quand les serveurs sont sympas, vous pouvez aussi faire un effort. Trois spots qui – sans faire l'impasse sur le savoir-vivre – vous mettent à contribution.



BICHAT

Une cantine bio où l'on prend son plateau, on passe commande et on débarrasse à la fin. Loin d'être inexistant, le staff est à votre disposition pour toute autre demande. Cordialement.

11, rue Bichat, Paris-10^e.



A NOSTE

Dans ce resto piloté par le Top Chef Julien Duboué, on note sa commande sur la carte en indiquant devant chaque tapas la quantité souhaitée avant de filer la feuille au serveur. Comme ça, pas d'oubli de commande et tout le monde est content !

6 bis, rue du 4 Septembre, Paris-2^e, a-noste.com



L'INSTITUT DE BONTE

Pour éviter l'attente entre les plats, vous êtes aux commandes de votre assiette : le petit déj' se présente sous forme de buffet à volonté (rien à voir avec le self du Flunch) avec fruits, muesli bio, confitures artisanales, jus de fruits pressés. Demandez au serveur si vous voulez du rab'.

84, quai de Jemmapes, Paris-10^e.