

Lors du mois d'août 2015, j'ai effectué un stage dans l'hôtel restaurant « Gasthof Engel ». Cet hôtel restaurant se situe à Nesselried, un village près d'Offenburg en Allemagne à environ vingt kilomètres de Strasbourg. Durant ce mois, je me suis retrouvée dans la partie service du restaurant. Un très bon entraînement pour approfondir son allemand. Je travaillais donc seulement dans la partie restaurant et à de rares occasions j'ai effectué quelques tâches pour les chambres.

En service, j'ai pu effectuer de nombreuses tâches variées, ce qui a permis de rendre le travail plus agréable, puisque je ne faisais pas tout le temps la même chose. Mes horaires étaient de 11h à 14h30 puis de 18h30 à 22h30 (ce dernier horaire était parfois prolongé suivant la quantité de clients présents, nous travaillions habituellement jusqu'à minuit les weekends). Au début, le travail était très difficile, car je marchais beaucoup et qu'il y avait énormément de clients donc beaucoup de rush. Mes pieds étaient en compotes après seulement un seul service. Mais heureusement après une semaine, je me suis habituée. Au restaurant, il y avait un uniforme, un pantalon noir et une chemise blanche à manches longues, accompagné d'un tablier noir prêté par le restaurant qui comportait un logo. Dans le restaurant je passais le balai le matin et le soir dans les trois pièces principales du restaurant. Je mettais le couvert et pliais des serviettes pour les différents moments de la journée, à savoir que suivant la salle et suivant le moment de la journée, la table n'était pas mise de la même façon et que les serviettes étaient différentes et pliées de plusieurs façon . J'étais installée au bar, donc je faisais les boissons et les apportaient aux clients. J'ai découvert beaucoup de nouvelles boissons, telles que le Apfelschorle (mélange d'eau gazeuse et de jus de pomme), le Weinschorle (mélange de vin, blanc ou rouge, avec de l'eau gazeuse) le Spezi (mélange de Coca-cola et de Fanta) ou encore le Cola Weise (mélange de bière et de Coca-cola). Certains prenaient même de la bière avec de l'eau gazeuse. Comme quoi les allemands ne peuvent vivre sans leur eau gazeuse. La différence avec l'eau pétillante que l'on trouve en France et celle que l'on trouve en Allemagne, c'est qu'en Allemagne elle est bien plus salée qu'en France. J'apportais également des plats en salle et en terrasse. Il était difficile de servir en terrasse, car celle-ci était en pente, il fallait donc se concentrer sur les assiettes et les boissons pour ne pas les renverser. Il était parfois difficile de se souvenir du nom des plats, puisque ceux-ci étaient en allemand, mais après la deuxième semaine, je commençais enfin à mieux les retenir. Il a fallu apprendre comment prendre plusieurs assiettes dans chaque main et également la manière dont ce restaurant servait, car ils avaient leurs propres manières de faire. Ils utilisaient la méthode du « service à l'anglaise », c'est-à-dire qu'ils servaient une assiette seulement remplie d'une viande ou d'un poisson et les accompagnements tels que des frites, des spätzle (spécialité allemande, comme des pâtes) et

parfois des légumes étaient servis sur la table dans un plat à part et les clients se servaient à leur envie. Sachant que lorsqu'on apporte les plats, il faut toujours servir le client la première fois. Je devais également m'occuper de remplir le frigo lorsqu'il n'y avait plus assez de bouteilles. C'est pourquoi j'allais souvent dans la chambre froide avec un bac pour ramener les bouteilles voulues, mais il fallait aussi remplacer les bouteilles que nous prenions dans la chambre froide par des bouteilles qui n'étaient pas au frais pour qu'il ne manque jamais de bouteilles fraîches. Travail que beaucoup oubliaient de faire, donc lorsque je remarquais qu'il n'y en avait plus assez, j'en ramenaient. Une fois les bouteilles vides, il fallait les emmener au sous-sol où se trouvaient des bacs vides. Mais il fallait veiller à mettre les bouteilles d'une sorte dans un bac et les autres dans un autre. Lorsque tous les bacs étaient pleins, j'allais, accompagnée de monsieur Lott, jeter les bouteilles dans des poubelles à verres un peu plus haut dans le village. Je devais également mettre les verres sales dans le lave-vaisselle et une fois la tournée de lave-vaisselle finie, je devais les essuyer et les remettre sur les étagères. J'ai dû également à plusieurs reprises, laver les étagères ainsi que les frigos, la chambre froide et passer le balai au sous-sol. Des tâches qui paraissent simples mais qui dans la quantité devenaient plus dures. Lorsque les couverts propres ressortaient de la cuisine, je devais les essuyer et les remettre dans les tiroirs. Le matin je devais également préparer toute la terrasse, donc descendre les chaises, laver les tables, mettre les nappes, ainsi que les coussins sur les sièges et ouvrir les parasols. Tâche qui prenait environ une heure. Parfois il m'arrivait de monter à l'étage vers les chambres pour accompagner des clients et leur montrer où leur chambre se trouvait.

Chaque midi et soir, après le service, nous mangions tous ensemble dans une salle derrière la cuisine. C'était un bon moment pour discuter avec les collègues et en apprendre davantage sur eux. Nous mangions ce que le cuisinier préparait, donc nous avions toujours quelque chose de délicieux dans nos assiettes.

Ce stage à en partis répondu à mes attentes. D'une part oui, car j'ai fait du service, apporté des plats, fait des boissons mais d'une autre part non, car je ne prenais pas de commandes et donc je n'avais pas autant de contact avec les clients que ce que j'aurais souhaité. Cela est bien évidemment dû à la barrière de la langue. Mais ce qui a le plus répondu à mes attentes, est l'apprentissage de la langue. Mon allemand c'est vraiment amélioré. Ce qui m'a particulièrement plu était la gentillesse des serveuses et également de monsieur et madame Lott, qui faisait tout leur possible pour que notre séjour soit le plus agréable pour moi. Bien sûr j'ai rencontré quelques difficultés avec la langue au début de mon stage. Non seulement je ne comprenais pas tout, mais étant donné que c'était la première fois que je travaillais en service, tout était nouveau pour moi. Il

était donc difficile de suivre le rythme et à la fois tout enregistrer. Mais après une semaine, j'ai pris mes repères. Je dois pour cela remercier les serveuses qui m'ont aidées et écoutées. Elles m'ont vraiment suivie et elles étaient toujours disponibles pour m'aider aux moindres soucis ou pour la moindre information.

Les collègues étaient tous très amicales. Il y avait deux serveuses qui travaillaient tous les jours et également des adolescentes qui travaillaient quelques fois par semaines ou le weekend. Je trouvais les adolescentes moins amicales et moins apte et disponible pour m'aider en cas de difficultés, c'est pourquoi je préférais me rabattre sur les deux serveuses qui étaient là tous les jours. Durant mon stage, le village a organisé un « Dorf Fest ». C'est une fête de village et également des villages voisins. Nous avons été surchargés de travail pendant deux jours. Nous avons dû rajouter des tables dehors et donc nous occuper de plus de clients. Ces services ont été vraiment épuisants, mais pour reprendre des forces nous sommes allés avec nos collègues de service et cuisine faire un tour à la fête, après le service. Chose qui m'a permis de mieux faire connaissance. Je me suis vite rendu compte qu'au travail ils sont tous plus froids mais qu'ils étaient vraiment tous très gentils, amicales et agréable. J'ai gardé contact avec l'une des serveuses ainsi qu'avec un garçon qui travaillait en cuisine. Nous avons échangés nos facebook et numéros de téléphone pour garder contact via l'application Whatsapp. Je suis très contente de garder contact avec eux, car j'ai eu l'occasion de beaucoup rire avec eux et le fait de se voir tous les jours pendant un mois, ça rapproche énormément. Je garde de très bons souvenirs de ma rencontre avec eux.

J'adore la culture allemande, c'est d'ailleurs pourquoi j'ai effectué mon stage en Allemagne et non en France. Je trouve les gens très accueillants et très sympathiques. Mais je dois admettre que je fus assez déçue de l'attitude de certains clients. Il m'est arrivé de devoir parler aux clients pour leur apporter des plats ou boissons. Certains étaient très intéressés par mon choix de venir travailler en Allemagne et posaient beaucoup de questions. C'était donc vraiment agréable de discuter avec eux. Mais d'autres étaient vite agacés lorsque je leur demandais de répéter ou bien que je ne comprenais pas bien. Cette barrière de la langue m'a déplus dans le sens où je ne pensais pas que cela agacerait les clients. Je dois également dire que les allemands mangent plus gras et en plus grande quantité que nous. Les quantités que j'apportais étaient gigantesque, presque deux fois ce que l'on trouve dans un restaurant français. Mais à mon grand désarroi, il y avait beaucoup de gaspillage des accompagnements, c'était vraiment difficile de devoir jeter toute cette nourriture. Ils boivent essentiellement de l'eau gazeuse, ce qui ne m'a pas déplus, mais de temps à autre j'étais tout de même contente de boire de l'eau plate.

Coté travail, les allemands sont plus stricts et plus centrés sur le travail, c'est-à-dire que durant le service, les serveuses ne se parlaient pas, ou du moins très peu. Pour ce qui est des loisirs, je ne peux pas m'avancer, car Nesselried est un tout petit village et il n'y a pas d'activités à y faire. Cependant, lorsque l'on monte un peu plus haut dans le village, on y trouve de moins en moins de maisons qui laissent place à une forêt. J'ai donc eu l'occasion de m'y balader avec ma colocataire Marie. C'est un endroit calme et reposant ce qui bien sûr se prête parfaitement aux pauses entre les deux services. Nous nous rendions une fois par semaine à Appenweier avec nos vélos pour aller au supermarché, puisqu'il fallait bien que l'on puisse manger pendant nos jours de congés. Le restaurant nous proposait de venir nous faire des sandwiches, mais nous aimions bien varier et également bouger et visiter, c'est pourquoi nous aimions nous rendre au magasin. Aux alentours il y a Offenburg et là il y avait des magasins. Offenburg est une petite ville très intéressante. Nous ne nous sommes baladé que dans une seule grande rue, mais les gens paraissaient tous très sympathique. Durant l'été il y a énormément de vendeurs de glaces, bien plus qu'en France. Evidemment nous en avons profités pour nous rafraîchir durant ce mois d'août. J'ai également été visité Strasbourg. Il semblait que tous les habitants y étaient déjà allés. Je n'étais encore jamais allée à Strasbourg. Il y a une ligne directe de train depuis Appenweier, ce qui est bien pratique. Le seul bémol s'est les horaires de bus. Puisque Nesselried est un petit village, les bus sont assez rares, c'est pourquoi il faut bien prévoir à l'avance ses heures de départs et de retours. C'est une ville magnifique, nous avons eu beaucoup de chance puisqu'il faisait un temps splendide ce jour-là. Nous avons fait beaucoup de shopping. Il y a quelques lignes de tramway qui sillonnent la ville, tellement que nous avons pris le mauvais et avons failli rater le train pour rentrer à Appenweier. Au moment des premiers jours de congés, les grands-parents de ma colocataire et amie Marie sont venus nous rendre visite, nous sommes allés au restaurant, mais malheureusement comme celui dans lequel nous travaillions était fermé, nous sommes allés manger dans Appenweier. Pendant les congés de la deuxième semaine de travail, nous avons eu la visite de mon copain, qui est allemand. Il habite à côté de Jena. C'était vraiment agréable de voir des gens que nous connaissions pendant notre temps libre. Nous lui avons montré Offenburg et avons fait un tour du village. Lors de notre troisième semaine de travail, ma mère est venue nous rendre visite étant donné qu'elle était en vacances et nous en avons profités pour aller à Europapark, qui se situe seulement à trente minutes de notre village. Je n'y étais encore jamais allée, mais sûrement la meilleure journée de mon séjour. Nous avons fait les plus grandes attractions telles que le « Silver Star », « Wodan » (nouvelles attraction), « Blue Fire » et bien d'autres. Nous avons encore une fois eu de la chance puisque la météo était de notre côté. Le parc est vraiment gigantesque.

Ce qui m'a énormément plu, c'est que le parc est divisé en plusieurs « villages » qui représentent chacun un pays européen avec ses stéréotypes. Nous avons donc eu la chance de nous balader dans les rues de Paris, Londres ou encore dans les pays scandinaves.

Bien que le restaurant soit tenu par monsieur et madame Lott, les parents de monsieur Lott habitaient juste en dessous de mon appartement. Ce sont des personnes très gentilles, qui étaient toujours à notre disposition au moindre problème. La mère de monsieur Lott nous aidait durant les grands services pendant lesquels il y avait beaucoup de clients. Le père venait tous les soirs au restaurant boire quelques verres avec ses amis et jouaient aux cartes. Le fait que plusieurs générations s'occupaient du restaurant me donnait une impression que le restaurant était plus chaleureux. Juste à côté du restaurant, il y a une église, qui sonne tous les quarts d'heure à partir de 7 heures du matin jusqu'à minuit et parfois plus. C'était assez désagréable car nos chambres se trouvaient juste à côté et pendant les deux premières semaines nous n'avons pas beaucoup dormi. Mais par chance, on s'y est habitué, et nous ne l'entendions presque plus, du moins ça ne nous réveillait plus.

Toutes les maisons du village étaient gigantesques, j'ai donc posé la question à mes collègues qui m'ont dit qu'en Allemagne il était très fréquent d'avoir des maisons familiales. La maison est donc divisée en appartements pour que puisse cohabiter plusieurs générations sous le même toit. C'est un concept très différent de ce que l'on voit en France mais ce n'est pas un concept que j'aimerais apporter en France, car la culture fait que ce serait plus étrange pour nous. J'ai le sentiment que les familles sont plus proches qu'en France, ou bien peut-être est-ce seulement comme cela dans ma famille. Enfin il semblerait que ces maisons familiales ne se situent que dans les villages puisqu'il n'y en avait pas à Offenburg ni à Appenweier (de ce que j'ai pu voir). Ce qui m'a également marqué, ce sont les distributeurs de tabac dans les rues ainsi que les publicités pour le tabac. En France, on ne trouve pas d'affiches qui promeuvent le tabac et encore moins des distributeurs dans les rues. Je trouve que c'est une idée assez affolante, puisqu'il est plus facile pour des jeunes ou même des adultes de se procurer du tabac, ce qui peut inciter à la consommation. Mais ce qui est assez intéressant c'est que justement on voit moins de gens qui fument comparé à ce que l'on peut voir en France. Surtout chez les jeunes, qui en France sont de grands consommateurs de tabac, il est rare d'en voir avec des cigarettes à la main. Le tabac s'achète également en grande surface alors qu'en France il faut se rendre dans un tabac.

Le dernier service fut mémorable, pour fêter la fermeture du restaurant (ils partaient en vacances), nous avons tous bu un verre de champagne. C'était assez émouvant, surtout que ce sont des personnes que nous

avons côtoyé toute la journée pendant 1 mois. Mais nous étions en compagnie d'une super équipe qui se serrait les coudes. Les parents de Monsieur Lott nous ont offert des chocolats et un petit ange, puisque nous avons travaillé dans le « Gasthof Engel » et qu'« Engel » signifie « ange » en allemand. Un geste qui m'a beaucoup touché. Je souhaite sincèrement revoir ces personnes ainsi que le restaurant où j'ai vécu une superbe expérience aux côtés de mon amie et d'un beau groupe de collègues.

Cet échange m'a beaucoup plus et m'a donné une belle expérience en terme de travail. Je me rends compte de la quantité de travail demandé. Il est vrai qu'en tant que clients, on ne se rend pas compte de la difficulté du travail de serveur. Et lorsque l'on travaille, on réalise que parfois, sans le vouloir, nous ne sommes pas très agréables avec les serveurs. Maintenant que je connais ses deux aspects de la restauration, je remarque certains détails que je ne voyais pas auparavant tels que la manière dont la table est mise, la rapidité à servir ou encore la politesse entre clients et serveurs. Le pays est vraiment magnifique !

L'Allemagne me plaît tellement que début septembre je suis arrivée à Hambourg via le programme AFS pour y passer un an dans une famille d'accueil. Ici, je vais à l'école, fait des cours d'allemand afin d'obtenir un certificat me permettant de certifier que je suis ou serais bientôt bilingue. C'est une merveilleuse expérience, et je recommanderais à quiconque qui souhaite découvrir une nouvelle culture et une nouvelle langue de le faire.

Emily MARTIN-ROBERTS