

SERVICE "CIVIL" (1)



Le paquebot "Grand Hôtel Flottant", voilà une image devenue populaire chez les habitués des grandes lignes transatlantiques. Le temps n'est plus en effet où le voyageur, aventurier ou missionnaire, déporté ou émigrant, jugeait prudent de confier son âme à Dieu avant de se lancer sur la mer et rendait grâce au ciel lorsqu'après de nombreuses semaines passées dans une situation aussi inconfortable que précaire sur un frêle voilier, il arrivait à bon port, heureux d'avoir échappé au naufrage, à la famine et au scorbut.

Les progrès techniques ont fait du voyage au long cours un événement normal et un agrément d'autant plus que, la concurrence jouant, les Compagnies de Navigation rivalisent d'ingéniosité pour mettre en ligne des navires dont les proportions, le luxe et le confort font oublier au passager — au moins s'il a le pied marin — qu'il a quitté la terre ferme.

C'est aux Agents du Service Général, intégrés dans la hiérarchie des Services Civils que sont confiés les fonctions d'hôtellerie à bord : recevoir, loger, nourrir, renseigner... Mais aussi divertir car, tandis qu'en ville ou en station, le client d'un palace n'a qu'à sortir pour trouver à sa portée promenades, jeux, cinémas, théâtres, concerts ou cabarets, sur un navire au contraire, l'agrément des 6 jours ou du mois de voyage dépendra exclusivement, pour le passager, des ressources fournies par le bord.

Le Commissaire Principal regagne son bureau; responsable direct du Service il vient de faire un dernier tour à travers le bord pour s'assurer que tout est bien en place, que l'effectif est complet, que les approvisionnements en vivre et en matériel se terminent normalement. Pendant la durée de la traversée, le paquebot constituera un ensemble économique autonome de quelque 2.000 âmes qui devra se suffire à lui-même. Assisté dans ses fonctions de Directeur d'Hôtel par le Commissaire Administratif et les Commissaires de classe, le Commissaire Principal a sous ses ordres l'effectif le plus nombreux du navire : 750 personnes sur "Liberté", réparties entre le Service de Réception chargé de pourvoir au logement, au divertissement et à l'information des passagers; l'Hôtel, qui groupe le personnel des salles à manger, des salons, des fumeurs; et le Restaurant qui comprend d'une part l'entrepôt et la conservation des vivres, d'autre part les cuisines elles-mêmes. Tout ce personnel spécialisé et divers est placé dans chaque branche sous la responsabilité d'une maistrance rendue experte par une longue pratique du métier, souvent ancienne à bord et qui, chefs cuisiniers, maîtres d'hôtel ou chefs de réception veillent avec vigilance et participent au maintien de la qualité du Service à bord.

De la conscience et de la compétence de chacun dépendra la satisfaction des passagers et lorsqu'au terme du voyage, le navire déchargera sur la rive de l'Hudson sa précieuse cargaison humaine, tout sera irrémédiablement terminé; opinions et souvenirs se répandront sur le Nouveau Continent, assurant la perpétuité de la ligne et le prestige du paquebot.

Spencer ajusté et polo rouge coquettement incliné sur l'œil, le jeune mousse de sonnerie fait poliment patienter une vieille dame, première passagère embarquée, qui manifeste avec quelque hâte, à la porte du Commissaire, le désir de s'entretenir avec lui. Analysant une fois encore la liste des passagers, celui-ci donne au Maître d'Hôtel Principal ses dernières instructions pour la distribution des tables en salle à manger; il faut veiller à éviter qu'un citoyen de l'Arkansas ne voisine avec un homme de couleur ou un arabe ne parlant pas le français avec un français qui ignore

(1) Voir Bulletins n° 524 "Service Pont" et n° 525 Service "Machine".



tout de l'arabe! Chef de Protocole mais aussi Maître de Maison délicat, il s'attache à séparer les passions opposées pour grouper au contraire par affinité ses hôtes de passage. Dans la matinée, il a classé dans le courrier les recommandations qui, de tous les coins du monde, lui parviennent : hommes d'affaires, personnalités politiques, mondaines ou artistiques qui devront être l'objet de son attention; habitués du navire aussi, qu'il se remémore et dont il connaît bien les goûts.



En contact direct avec la clientèle, qui attend de lui « douceur de vivre » et divertissements, souvent aussi petites satisfactions de vanité, il est l'homme des « public relations » assumant ce rôle mondain capital qui assure pour une bonne part la réputation du navire. Avec dynamisme et bonne grâce, il crée l'ambiance, aidé pour l'organisation des jeux et des soirées, par le Chef de Réception spécialement chargé de veiller à leur coordination matérielle.

Mais lorsqu'à minuit passé, il prend congé de ses hôtes après avoir lancé la soirée, dansé, bu, conversé de mille sujets en leur compagnie, il songe que, dans quelques heures, il devra recevoir ses collaborateurs pour organiser avec eux le travail de cette nouvelle journée qui déjà commence.



Tous les matins en effet, le Commissaire Principal réunit en conférence ses adjoints directs : Commissaire Administratif, Commissaires de classe, Chef de Réception, Maître d'Hôtel et Chef des cuisines pour mettre au point le programme général (menus, jeux divers, organisation des spectacles de galas) dans le cadre des directives de l'Administration Centrale de la Compagnie qui fixent avec précision le standing de chaque classe sur chacun des paquebots; les problèmes particuliers du jour sont également examinés : réclamations, difficultés propres à chaque service, questions relatives à la discipline et à l'exécution du travail.



Planté devant sa table chaude le Chef de cuisine annonce : 5 canards à l'orange!... 2 turbots grillés!... 3 homards et 3 midors!...

— « Ça marche » répondent en échos les Chefs de partie. Aucun plat ne quitte la cuisine sans que le Chef ou son adjoint n'en ait contrôlé la bonne préparation. En voyage de saison, 1.500 couverts sont servis à chaque repas. Au moment du « coup de feu », cuisiniers et aides s'affairent autour des fourneaux immenses, habiles à éviter les catastrophes du coup de roulis, sous l'œil du Chef qui veille à ce qu'aucun encombrement ne vienne arrêter la préparation des commandes.

Tout retard à la cuisine se répercuterait vite dans le service de « la Salle », au grand dam du Maître d'Hôtel ou du Chef de rang qui a suggéré le choix du plat au passager indécis.

Chaque jour, Chef Comptable et Chef Sommelier collationnent les dépenses journalières d'après les « Sorties », préparant le « Compte de Gestion » qui reflétera le prix de revient des vivres pour un voyage.

* *

Dans les salons, sur les ponts, dans les secteurs de cabines et dans les salles à manger, Maîtres d'Hôtel, Chefs de réception et garçons veillent au bien-être et au contentement des passagers.

En plus de qualités professionnelles éprouvées, ils doivent

bacon, croissants chauds, le boulanger et le pâtissier se sont levés à 3 heures, le cuisinier et le boucher à 5 heures, le garçon de salle à manger et le garçon de cabine à 6 heures; pour que M. Smith trouve sur son plateau le journal du bord avec les dernières nouvelles et le programme de la journée, l'imprimeur a rejoint sa presse dès 4 heures. A deux heures du matin, M. et Mme John qui aiment la vie nocturne, pourront, s'ils le désirent, déguster dans leur cabine le « Médianoche » que leur aura préparé et servi l'équipe de nuit. Ainsi, 24 heures sur 24 tout un peuple laborieux, chacun dans son secteur travaille au bien-être et au luxe que le client le plus difficile peut exiger, s'efforçant de maintenir l'illusion perpétuelle d'où naît le charme de ces 6 jours de voyage.



faire preuve dans leur travail de l'amabilité, du tact et de l'attention qui donneront à leur service ce caractère personnel toujours sensible à ceux qui en sont l'objet.

* *

Trois heures du matin, l'orchestre laisse mourir l'ultime accord d'un rythme langoureux; les derniers couples regagnent leur cabine; mais déjà, dans les profondeurs du navire, nombreux sont ceux qui ont repris leur travail : pour que M. Smith qui a l'habitude de se lever tôt puisse avoir son breakfast à 7 heures, petits pains frais, eggs and

* *

Lorsqu'au dernier jour de la traversée de retour, les hauteurs de Sainte-Adresse se dessinent sur l'horizon, chacun s'apprête au travail au port : dans deux jours, le navire recevra ses passagers pour un nouveau voyage. Tout devra être prêt alors, magasins pleins, inventaire de linge renouvelé, vaisselle complétée, aménagements astiqués et briqués, pour le prochain départ si proche.

Mais pour le garçon, l'écrivain ou l'aide de cuisine comme pour le matelot ou le graisseur, en même temps que la côte approche, grandit en eux la joie du retour.