



« Il était une fois...
le restaurant
de demain »

2018 - Saison 10

« Maître d'Hôtel 2.0 &
l'Intelligence Artificielle »

Anticiper - Innover - Interagir

2017 - Saison 9

« Welcome & Bienvenu(e) »

*Le bon accueil de nos clients
passe avant tout par un accueil
réussi de nos nouveaux
collaborateurs*

2016 - Saison 8

« I am because We are »

*De l'appartenance à un groupe à
l'esprit d'équipe*

2015 - Saison 7

« Être & mieux paraître »

L'uniforme est un filtre

2014 - Saison 6

« L'identité professionnelle »

*L'importance de travailler pour
se réaliser*

2013 - Saison 5

« Le savoir-dire »

Avoir toujours le mot juste

2012 - Saison 4

« Le ré-enchantement des
métiers de l'hospitalité »

*L'enchantement du client passe
avant tout par l'enchantement
du collaborateur*

2011 - Saison 3

« La théâtralisation du
service » *De la scène à la salle*

2010 - Saison 2

« Harmonie à quatre mains »

*Interdépendance des métiers
salle/cuisine*

Concours



2019

Saison 11

« **Reconnaissance & fidélisation** »

~ La reconnaissance d'aujourd'hui
conduit à la fidélisation de demain ~



Restaurant « Alain Ducasse au Plaza Athénée »



Lycée H. Friant
39 Poligny

*Les problèmes de recrutement dans nos métiers de la restauration se font de plus en plus prégnants. La **fidélisation** des collaborateurs devient un enjeu majeur pour consolider une équipe de travail, une brigade : la **reconnaissance** au travail est un élément souvent mis en avant par les générations les plus jeunes comme un préalable incontournable pour rester dans une entreprise et y grandir.*

1- En appuyant votre réflexion sur le texte en annexe et sur vos propres recherches, **définissez** ce qu'est la notion de reconnaissance et ses spécificités dans le cadre professionnel (0,5 page).

2- En faisant le lien avec cette définition, expliquez en quoi cette reconnaissance est importante dans la pratique quotidienne du travail, notamment dans les métiers de la salle (1 page).

- 3- « J'aime / Je n'aime pas » : en vous appuyant sur votre propre expérience professionnelle en salle (sans citer le nom des entreprises concernées) (2 pages) :
 - a. Décrivez deux ou trois situations concrètes pour lesquelles vous avez senti de la reconnaissance pour votre travail.
 - b. Décrivez deux ou trois situations concrètes pour lesquelles, au contraire, vous avez ressenti un manque de reconnaissance de la part de votre hiérarchie.
- 4- Lorsque vous serez vous-même manager, Maître d'Hôtel, quelles seront les actions (décrire de façon détaillée au moins quatre actions distinctes et concrètes) que vous choisirez de mettre en place pour témoigner de votre reconnaissance à vos collaborateurs ? Expliquez et justifiez chacune de vos propositions. (2 pages)
- 5- Citez deux éléments qui vous semblent personnellement incontournables pour vous inciter à rester durablement dans une entreprise (0,5 à 1 page).

Vous rendrez ce travail sous forme d'un fichier au format **Word** (ou RTF ou PDF).

Ce dossier devra comporter 6 pages au minimum et 8 pages au maximum, annexes éventuelles non comprises. Il sera important de citer vos sources pour les extraits empruntés à d'autres auteurs ou à des sites internet.

Vous devrez envoyer ce fichier (**un seul fichier par groupe de travail, comprenant la totalité des annexes éventuelles et dont le nom portera obligatoirement votre ou vos noms**) à l'adresse mail suivante : corinne.hacquemand@ac-besancon.fr, pour le mercredi 6 février 2019 à minuit au plus tard.

Ces dossiers feront l'objet d'une **évaluation** par Mme HACQUEMAND d'une part.

D'autre part, et indépendamment de cette évaluation, ils seront lus et **classés** par ordre d'intérêt par **M. Denis COURTIARDE, directeur de salle au Plaza Athénée et Président de l'association « Ô Service - des talents de demain »**.

« Dès maintenant pensez à votre brigade de demain : sur les bancs de votre école vous avez certainement déjà repéré des jeunes Talents avec qui vous seriez heureux de travailler plus tard afin de grandir ensemble, alors avec ceux-là, gardez toujours le contact ...n'attendez pas d'avoir un poste à responsabilité pour essayer de renouer le lien... »

Denis COURTIARDE

Le dossier présentant le plus grand intérêt se verra offrir un déjeuner pour 2 personnes au restaurant gastronomique de Monsieur Alain Ducasse au Plaza Athénée.

Corinne Hacquemand
Enseignante Maître d'hôtel
Lycée des métiers H. Friant
39 800 POLIGNY
Membre du Comité Directeur
« Ô Service - des talents de demain »

Denis Courtiade
Directeur de salle
« Alain Ducasse au Plaza Athénée »
75 008 PARIS
Président fondateur de l'association
« Ô Service - des talents de demain »

Désir de reconnaissance, qu'en disent les philosophes ?

par Jean-Marie Bergère - 17 Novembre 2009

Le terme de reconnaissance est né sous d'autres cieux que ceux du management et de l'entreprise. Il peut se prévaloir d'états de service qu'il nous faut explorer même très rapidement. S'il est vrai que « qui paye ses dettes s'enrichit », alors commençons par « reconnaître » les dettes de la reconnaissance.

Pour les philosophes, (en simplifiant à l'extrême et donc tout à fait imprudemment !) le concept de reconnaissance ne se construit pas à la suite d'une injonction morale à reconnaître (ou aimer) mon prochain. Il est plutôt « désir du désir de l'autre » comme le dira Alexandre Kojève dans ses commentaires sur la dialectique hegelienne du maître et de l'esclave. Dans le travail pour se « connaître soi-même » et accéder pleinement à sa rationalité, c'est-à-dire à ce qu'il y a de proprement humain et supérieur en soi, le recours au concept de reconnaissance impose le rôle indispensable d'autrui. Pour Hegel, dans son vocabulaire, « *Chaque conscience de soi est pour soi effectivement par le moyen de l'autre qui la reconnaît ; dans son état immédiat, elle n'est que chose vivante, elle n'est pas authentiquement conscience de soi* ». Le terme de reconnaissance renvoie au fait que ce que je peux savoir de moi-même et savoir de ma propre valeur est dépendant du regard, du jugement et du comportement d'autrui. Sartre dira que « *le juif se découvre juif dans le regard de l'antisémite* ». La relation à autrui est au centre de la construction de soi comme sujet libre, désirant, agissant, pensant.

Pourtant la reconnaissance entre individus se reconnaissant mutuellement comme êtres humains n'est pas naturelle. La lutte pour la reconnaissance est consubstantielle au concept de reconnaissance. L'opposé de la reconnaissance pourrait être, dans le vocabulaire d'aujourd'hui, le mépris ou la stigmatisation (une reconnaissance négative, disqualifiante). Pour Charles Taylor, « *l'absence de reconnaissance ou une reconnaissance inadéquate ne trahissent pas seulement un oubli du respect normalement dû. Il peut infliger une blessure cruelle en accablant les victimes d'une haine de soi paralysante. La reconnaissance n'est pas seulement une politesse qu'on fait aux gens, c'est un besoin vital* ». Les psychologues diront aussi combien le regard et le jugement des autres modifient le rapport à soi, et comment les pathologies, ou le simple mal-être, se nourrissent du regard dépréciateur, ou de l'absence de regard, d'autrui. On a pu, dans cette veine, définir le suicide comme le choix « *d'une mort visible de préférence à une vie invisible* ».

L'espace politique

Mais la reconnaissance ne fonde pas seulement les relations intersubjectives ou d'individu à individu. Paul Ricoeur (son dernier ouvrage en 2004 s'intitule « *Parcours de la reconnaissance* ») insiste sur l'indispensable caractère mutuel de la reconnaissance pour fonder les liens qui unissent les hommes d'une même cité. Si le sens profond de la reconnaissance est bien de ne pas réduire le monde à « mon ego », si elle suit l'affirmation selon laquelle « *j'approuve que vous existiez* », alors la reconnaissance est la substance même du lien social. Elle est ce qui permet et motive le dépassement de « *l'affrontement des libertés* » et de la lutte à mort pour la domination, affrontement dans lequel toute société disparaîtrait. Elle est en même temps ce qui justifie la création des institutions sociales et politiques démocratiques qui vont garantir la possibilité même de cette reconnaissance mutuelle, en imposant, si besoin est, des règles qui contredisent la « loi du plus fort ». L'espace politique, où des citoyens se reconnaissant mutuellement cette qualité, permet la neutralisation de l'affrontement des intérêts et la neutralisation de l'affrontement des options morales ou religieuses divergentes.

Les théories de la reconnaissance mettent toujours en avant l'égalité de principe et le droit à

la différence comme conditions des relations entre individus. Elles insistent sur le fait que cette égale dignité « d'alter ego » n'est pas spontanément acquise. Beaucoup de mouvements sociaux des dernières décennies ont été des luttes pour la reconnaissance. Les luttes des « minorités », qu'elles soient linguistiques, culturelles, sexuelles, ethniques, professionnelles, se démarquent des luttes plus anciennes pour l'égalité des droits et la parité. Elles ajoutent à cette revendication celle d'une reconnaissance de leur différence, de leur singularité, de leurs valeurs. Les anthropologues font de la reconnaissance de l'égale dignité des cultures un credo et un combat. Aucune culture, aucun peuple, aucune langue, n'est superflue. Beaucoup de conflits récents ne sont plus prioritairement des luttes pour le pouvoir, comme a pu l'être la « lutte des classes » et les luttes politiques qui lui ont été liées. Leurs animateurs luttent pour que soient reconnues et respectées dans un même mouvement la valeur de leur différence comme leur appartenance à une même société et à une même humanité. Le déni de reconnaissance n'est pas seulement une atteinte aux possibilités de se réaliser en tant que « sujet », il empêche de participer et de contribuer en tant que pair à la vie sociale. C'est alors aussi une question de justice.

Le rapport positif à soi

Toujours au croisement de ces réflexions politiques, sociologiques et philosophiques, Axel Honneth en Allemagne, Emmanuel Renault ou François Dubet en France, font de la lutte pour la reconnaissance un enjeu majeur pour le monde du travail. François Dubet enquête sur l'expérience vécue des inégalités. Il pointe les contradictions entre les valeurs d'égalité, de reconnaissance du mérite, d'aspiration à l'autonomie, qui constituent autant de principes à partir desquels certaines inégalités peuvent être acceptées parce que justes et d'autres refusées parce qu'injustes. Il parle de « *la reconnaissance impossible* » dans la mesure où « *pour éteindre la frustration, il faudrait alors que l'organisation du travail soit parfaitement égalitariste et mécanique, mais alors évidemment cela engendrerait fatalement un nouveau sentiment de non-reconnaissance puisque la singularité des individus disparaîtrait dans la rigueur de ces règles* ».

En partant de l'expérience du mépris et de la souffrance qu'il cause, Axel Honneth distingue trois formes de reconnaissance susceptibles d'engendrer trois formes de rapport positif à soi. Dans la sphère privée, intime, c'est l'expérience de l'amitié, de la sollicitude, de l'amour, qui fonde l'autonomie et la confiance en soi. Dans la sphère politico-juridique, c'est l'expérience vécue du respect de l'égalité des droits qui produit le respect de soi. Dans le domaine social, c'est la possibilité de voir la valeur et l'utilité de sa contribution, notamment dans son travail, reconnue, qui permet d'accéder au sentiment d'estime de soi.

Dans la constitution de ce rapport positif à soi, Axel Honneth n'oppose pas seulement la reconnaissance au mépris et à l'humiliation. Il en fait aussi une arme contre ce qu'il appelle la « réification », qui transforme les sujets en observateurs passifs auxquels le monde n'apparaît plus que sous la forme de choses abstraites, interchangeables. La réification fait perdre aux hommes l'habitude de se rapporter aux personnes et aux événements de manière participative, engagée, elle empêche de comprendre ce que cette implication apporte et ajoute. Il dira, qu'en ce sens, la reconnaissance précède la connaissance. La reconnaissance permet alors aussi de maintenir les droits du qualitatif vis-à-vis de ce qui se mesure et se quantifie, les droits de l'esprit de finesse dans sa résistance à l'omniprésent esprit de géométrie, les droits des personnes et de leurs convictions vis-à-vis de l'économie des choses.

Sommes-nous si loin des questions auxquelles les entreprises, leurs dirigeants et leurs salariés, sont aujourd'hui confrontés ?

http://www.metiseurope.eu/desir-de-reconnaissance-qu-en-disent-les-philosophes_fr_70_art_28616.html