

*Voici le travail que j'ai réalisé pour le concours Ô Service, édition 2017. Je vous remercie de l'attention que vous y porterez, et espère qu'il suscitera votre intérêt et qu'il vous sera utile.
Je vous prie de croire, en l'assurance de mes respectueuses salutations.*

I.

L'extrait du roman de B.Clavel me rappelle le comportement de nombreuses personnes dans le milieu du travail. Ces personnes qui appliquent la méthode du « pied au cul », qu'il soit au sens figuré ou réel, ne font en général aucun effort pour comprendre leurs employés, n'ont aucune patience et ont une trop grande confiance dans leur « pédagogie »... Même si l'extrait date de 1974 cette façon de penser est toujours d'actualité. Pour nuancer ce propos, je dois admettre que parfois, un « pied au cul » peut tout de même nous remettre efficacement au *boulot*, nous faire prendre conscience que l'on est dans l'erreur. Mais à deux conditions : pas de violence verbale et/ou physique excessive, et surtout un motif réel et sérieux ! Car il n'y a rien de pire que le sentiment d'injustice.

Ce mode de pensée obtus et aveugle cause probablement de nombreuses mauvaises expériences dans les entreprises. C'est dommage car un jeune qui a une mauvaise première expérience dans une entreprise sera dégoûté du métier, alors qu'il aurait pu s'épanouir dans une autre entreprise, en faisant pourtant le même métier... C'est ce qui est expliqué dans l'annexe deux, qui expose les causes principales de rupture de contrat d'apprentissage. Elles sont nombreuses mais peuvent toutes finalement se résumer par le manque de dialogue et l'incompréhension mutuelle entre l'entreprise et l'apprenti.

L'annexe trois confirme cela, car on y apprend que les jeunes ont une image négative de l'entreprise, qu'ils décrivent comme « dure » et « impitoyable » ; et que ce qu'ils attendent de la part de leur patron, c'est de la *confiance* et de l'*écoute*, éléments cruciaux de la communication.

On y apprend aussi que les jeunes d'aujourd'hui ont un désir de liberté : ils veulent pouvoir voyager, ne pas s'ennuyer et même créer leur propre entreprise.

II.

Étant né en 1993, je suis plutôt rangé dans la génération Y, mais les générations Y et Z ayant des traits communs, je me reconnais partiellement dans cette dernière en ce qui concerne ses attentes de la vie en général, et du monde de l'entreprise en particulier.

Tout d'abord, en ce qui concerne la question de la formation, je me reconnais totalement dans l'idée développée par Mme DUEZ dans sa conférence, concernant cette génération Z : « *elle s'invente une autre destinée, [...], plutôt que d'aller très vite, très haut, très loin, ben j'irai à côté. Je constituerai ma vie avec une série d'expériences professionnelles toutes différentes, et je me dirai qu'à la fin ça fait sens, et c'est moi qui choisirai ce sens.* »

Cette idée correspond exactement à mon parcours de formation –relativement disparate– qui paraît incongru aux adultes, qui m'accusent de dilettantisme, tandis que certains jeunes me comprennent car ils ont eu un parcours similaire : aujourd'hui nous ne voulons plus suivre des voies toutes tracées, car en vivant ainsi, on risque de tout perdre pour un malheureux faux pas. Tandis qu'en se forgeant sa propre expérience, en agissant en *free-lance*, la vie devient plus légère, on est plus autonomes. Ce « chapelet » d'expérience nous permet de nous adapter, de trouver différents métiers sans avoir à renier nos convictions...

En revanche, contrairement à la tendance générale citée par Mme DUEZ (7% seulement des jeunes interrogés pensent que demain on apprendra surtout à l'école), je crois au potentiel de l'école, à condition qu'elle devienne plus proche du monde professionnel et plus accessible à tous.

Au sujet de la vision qu'ont les jeunes de l'entreprise, je ne la partage pas totalement. Je n'ai jamais eu l'impression qu'il s'agissait d'un milieu dur, cruel, qui ressemblerait à une jungle.

Antoine Coulon – Concours Ô Service 2017 – « Welcome & Bienvenu(e) »

Même si je sais que cela existe, bien sûr, je me suis toujours dit que j'éviterai cela, que si j'étais amené à travailler dans une telle *jungle*, j'aurai toujours la possibilité de *débrancher*, de changer de milieu.

Autre point de désaccord, je n'ai jamais recherché le « *fun* » ni l'épanouissement dans un travail, sachant que je pourrai retrouver tout cela à côté.

Cependant, je suis en phase avec les autres aspects de la vision qu'ont les jeunes du monde de l'entreprise. Comme indiqué dans le texte, la *confiance* et l'*écoute* sont pour moi les qualités essentielles d'un bon patron ou manager ; j'aimerais beaucoup voyager grâce au travail, et, enfin, j'ai le sentiment d'une *multi-appartenance* : je suis toujours ravi de constater des rapprochements entre plusieurs personnes ayant un milieu d'origine différent, ou même des goûts culturels qui ne sont pas semblables.

Le point sur lequel je me reconnais le plus dans ces documents est la volonté d'être *mon propre patron*, qui est partagée par la majorité des jeunes des générations Y et Z. Cette idée n'indique pas simplement la volonté de créer son entreprise, mais plutôt d'être « l'entrepreneur de sa vie ». Cela veut dire ne pas faire totalement confiance à l'école pour conditionner notre parcours professionnel, mais agir comme un *électron libre*, auquel le monde de l'entreprise devra s'adapter ! Cet état d'esprit pourrait passer pour de l'arrogance et de l'égoïsme, mais il s'agit d'autre chose.

Personnellement, comme le dit Mme DUEZ, j'ai toujours privilégié le *pourquoi* avant le *comment*, et « l'exemplarité avant le statutaire ». Je dois l'avouer, j'ai quelques problèmes avec la hiérarchie. Cependant, je suis bien entendu capable de respecter mon supérieur, à condition qu'il ait un comportement juste, et qu'il dispose de qualités professionnelles certaines : c'est cela que je respecte, plutôt que l'autorité arbitraire de personnes parfois incompetentes, mais haut-placées...

Je crois également à la puissance du *réseau* que l'on se constitue, et surtout dans le monde de l'hôtellerie-restauration, car j'ai pu constater à plusieurs reprises la grande efficacité du *piston* par rapport aux diplômes ou aux compétences... Ces dernières sont bien sûr essentielles, mais ne permettent pas toujours de trouver un emploi, malheureusement.

Pour terminer, je suis dans le même état d'esprit que celui décrit par Mme DUEZ dans sa conférence : « *ce n'est pas l'entreprise qui va me faire l'honneur de me donner un taf, c'est moi qui vais faire l'honneur à une ou plusieurs entreprises de mettre à disposition mes talents et mes compétences* ». Cette phrase reflète totalement ma façon de penser. En effet, dès que j'ai commencé à travailler j'ai considéré que l'entreprise avait autant besoin des travailleurs que l'inverse. C'est pourquoi j'apprécie bien plus d'être traité comme un *collaborateur* que comme un *subordonné*. Je suis rassuré de voir que mes conscrits partagent globalement ce point de vue, et j'espère que les entreprises vont s'y adapter.

Je me reconnais donc dans la soif de liberté de cette génération Z, qui veut un maximum d'indépendance, dans le but d'être « *son propre patron* », son propre capitaine, et de guider sa vie comme bon lui semble ; mais qui est également prête à faire des concessions, à condition de ne pas subir l'arbitraire et surtout, de ne pas avoir à se *sacrifier* pour le travail.

III.

Je vais commencer par un exemple de bon accueil que j'ai reçu, qui concerne l'entreprise où je réalise actuellement mon apprentissage : j'ai commencé par y faire un stage au mois d'avril 2015.

Cette entreprise est un complexe hôtelier de grande dimension, qui est doté d'un service des ressources humaines, dont une des collaboratrices est en charge des stagiaires et des apprentis.

Avant même de me rendre sur place, j'étais confiant car je disposais de toutes les informations nécessaires : heure et lieu exact du rendez-vous, numéro de portable de mon responsable, tenue professionnelle que je devais apporter etc.

Une fois dans le hall de l'hôtel, j'ai été accueilli chaleureusement par le réceptionniste, qui m'a installé au bar en me précisant qu'il contactait le responsable immédiatement. On m'a même proposé un café pour patienter !

Antoine Coulon – Concours Ô Service 2017 – « Welcome & Bienvenu(e) »

Ensuite, le directeur FNB m'a salué, s'est présenté, puis m'a fait une visite guidée et complète de l'établissement, en me communiquant de nombreuses informations précieuses sur la culture de l'entreprise et son environnement.

Au cours de la visite, il m'a présenté à toutes les personnes que nous avons croisées, puis nous nous sommes rendus dans son bureau où il m'a transmis mes horaires de travail pour les semaines à suivre.

J'ai ensuite été mis en contact avec la responsable des logements qui m'a conduit à mon appartement, en m'expliquant toutes les commodités et obligations liées à ces habitations.

En me rendant dans cette entreprise, je ressentais de l'appréhension car je n'avais jusqu'alors travaillé que dans des entreprises de taille plus modeste. Cependant, cet accueil chaleureux m'a vraiment rassuré : le responsable a fait preuve d'une grande disponibilité et de patience.

Je n'ai même pas eu à poser de questions, car je disposais de toutes les informations nécessaires.

J'ai ressenti de la reconnaissance pour le directeur FNB qui m'a dès le début considéré comme un collaborateur à part entière –et non pas comme un stagiaire de passage– tout en me rassurant pour la suite.

Le lendemain, lors de premier jour de travail en cuisine, le chef, pourtant très occupé, a pris le temps de me faire faire le tour des locaux, de m'expliquer le fonctionnement de la cuisine etc.

Tout le long de la journée et les jours suivant, mes collègues ont fait preuve de patience et de compréhension –j'étais un vrai *bleu* dans ce métier– pour que je puisse m'adapter.

Lors de cette expérience j'ai ressenti une grande satisfaction, qui s'est tout de suite transformée en motivation : comme j'étais reconnaissant de ce bon accueil, j'avais envie de travailler du mieux possible pour rendre à mes collègues ce qu'ils m'avaient donné.

Avec le recul, je pense que ce bon accueil tenait, d'abord, à une bonne organisation, et ensuite à une certaine attention aux détails, comme par exemple le fait de se faire appeler par son nom alors qu'on ne s'est pas encore présenté, ou encore le fait de me proposer de m'offrir un café : j'avais l'impression d'être aussi important qu'un client de l'hôtel, ce qui est plutôt valorisant.

L'accueil n'est malheureusement pas aussi bon partout : avant de commencer mon BTS en hôtellerie-restauration, j'ai eu quelques *jobs* dans des brasseries et restaurants dans ma ville d'origine.

Même si j'ai souvent été accueilli de manière cordiale, je n'ai jamais rencontré un accueil de si bonne qualité que dans le complexe hôtelier.

A contrario, j'ai vécu une expérience très désagréable dans une brasserie de cette ville.

En effet, en 2014, j'ai été engagé pour un contrat saisonnier dans cette entreprise. Lors de mon premier jour, il s'est passé exactement l'inverse de ce que j'attendais.

Après un très bref entretien téléphonique, j'ai dû relancer de nombreuses fois le patron pour définir un rendez-vous afin que nous puissions faire un *briefing*, même rapide pour que je puisse connaître l'entreprise... il n'aura finalement jamais lieu.

Je suis arrivé pour mon premier jour, 2h avant l'horaire prévu (midi) afin de parler quelques instants avec le patron. Après un accueil sec et distant, celui-ci m'a recommandé de me présenter 2h plus tard, comme prévu.

J'ai donc pu embaucher à midi pile, au début du service. Mes collègues étaient tous à leur poste et avaient déjà fort à faire... Étant débutant dans le métier, je n'avais pas les bons réflexes qui permettent de se rendre utile même sans connaître l'entreprise en particulier.

Je me suis alors retrouvé au bar, pour un service plutôt animé, ne sachant quoi faire, avec l'impression de ne pas être à ma place et même de gêner mes collègues...

Tout au long du service, j'ai dû tâtonner afin de prendre mes marques, alors que quelques explications rapides m'aurait permis d'être beaucoup plus efficace !

A titre d'exemple, je ne savais pas où étaient rangés les produits du bar ; j'ignorais le prénom de mes collègues et ne pouvais ainsi les interpeller directement : « *hé ! Monsieur ! S'il vous plaît... ?* »... et inversement eux ne connaissaient pas mon nom et m'appelaient *le nouveau*...

Après trois heures de service qui m'ont parues interminables, j'avais envie de me sauver et ne jamais revenir car j'avais honte d'avoir été un tel *boulet* pour l'équipe. Je l'aurais certainement fait si je n'avais pas tant besoin de ce travail.

Antoine Coulon – Concours Ô Service 2017 – « Welcome & Bienvenu(e) »

Tout au long des journées suivantes, j'ai appris à connaître mes collègues et l'outil de travail, mais les questions que je posais semblaient les importuner, car il y avait un *turn-over* important dans ce bar.

Par exemple, je n'ai rencontré les cuisiniers que deux semaines après avoir embauché, car ils sortaient par une porte à l'arrière de la brasserie. Mais je vais cesser mes doléances.

En sortant du travail j'éprouvais un sentiment mêlé de honte d'avoir été si incompetent, et de ressentiment envers mon patron de m'avoir ainsi jeté dans la « cage aux fauves » !

J'étais très motivé par ce travail car le bar et le milieu de la brasserie me passionnent, mais ma motivation en a pris un coup ce jour-là.

Avec le recul je me rends compte que ce n'était finalement qu'un mauvais moment à passer, mais je regrette que le patron n'ait pas souhaité m'accorder un minimum d'accueil.

Cela aurait été bénéfique pour moi, mais aussi pour l'entreprise, car j'aurais été plus productif plus rapidement, et cela aurait amélioré l'ambiance et l'image de l'établissement.

J'ai pu constater un traitement similaires pour des *nouveaux* récemment embauchés, et beaucoup ne sont jamais revenus, voire se sont sauvés en plein milieu de leur premier service...

A mon sens, un accueil, même rapide, permet d'améliorer grandement la qualité du travail d'un employé, tout en étant très bénéfique pour l'entreprise à long terme.

IV.

Ce dernier exemple montre à quel point l'accueil d'un nouveau collaborateur est important, surtout s'il s'agit d'un jeune apprenti ou stagiaire.

Tout d'abord, cela est important par rapport aux clients, et cela pour plusieurs raisons : un jeune qui travaille en salle et qui a été bien accueilli sera dans un meilleur état d'esprit pour servir les clients.

En effet, si on lui fait démarrer le travail sans explications préalables, il sera difficile pour lui d'avoir l'attitude détendue et sereine nécessaire pour ce métier.

Le jeune, du fait de son ignorance de l'entreprise aura tendance à s'effacer et à se faire discret pour éviter d'avoir à répondre à des questions des clients, auxquelles il n'aura pas de réponse... A l'inverse, s'il a reçu les informations essentielles pour évoluer en salle, il sera plus disponible, plus à l'aise, et il pourra renseigner les clients sur certains points.

Se retrouver sans réponse à une question banale telle que « où se trouvent les toilettes svp ? » met le collaborateur dans une situation inconfortable, surtout s'il est nouveau et n'a pas le réflexe de demander de l'aide à un collègue (timidité).

Un accueil réussi passe également par le fait de présenter le *nouveau* à ses collègues : en plus de connaître leur nom, cela lui permettra d'identifier leur position hiérarchique, leurs tâches respectives etc. Il est très important de se sentir intégré à l'équipe, car quand on est salarié, on passe la majeure partie de ses journées au travail, qui est un lieu de socialisation important. Même si certaines personnes sont à l'aise pour s'intégrer dans un groupe de façon autonome, d'autres ont en revanche besoin que leur premier contact soit accompagné, car ils n'auront pas l'initiative de se présenter, de communiquer etc.

Les métiers de l'hôtellerie-restauration relèvent avant tout d'un travail d'équipe : un nouveau collaborateur peut être impressionné en arrivant dans une entreprise, où en général tout le monde se connaît déjà, et ne fait pas forcément attention aux *nouveaux*, surtout si le *turn-over* est important.

Ce lien avec les collègues influence beaucoup la qualité du travail en salle : si l'on sait que nous ne sommes pas seuls, que l'on est une équipe, alors notre travail en sera amélioré, notamment grâce à la communication, et la confiance qui en résulte.

Le nouveau collaborateur se sentira soutenu, il sera plus à l'aise concernant les tâches qu'il maîtrise, et hésitera moins à prendre de bonnes initiatives, à progresser dans le métier.

A l'inverse, un jeune commis de salle qui n'aurait pas été présenté à ses collègues et aux cuisiniers, aura tendance à se « faire tout petit », à se cantonner aux tâches simples qu'il maîtrise afin de ne prendre aucun risque. Une telle attitude, bien que compréhensible, va nuire à la qualité de la prestation du restaurant, ainsi qu'à la motivation du jeune.

Il faut ajouter à cela les caractéristiques particulières de ce métier : le rythme est parfois très soutenu, nous avons alors affaire à des tensions, du stress ; la façon de parler des collègues peut parfois nous paraître irrespectueuse alors qu'il s'agit simplement de leur façon de faire.

Dans ce cas, la surprise et le ressentiment peut être prévenus par un accueil réussi : le responsable, lorsqu'il présente le jeune à ses collègues, lui dit, par exemple, *« je te présente untel, chef de rang, il est sympa même s'il parle parfois de façon sèche pendant le rush, ne t'inquiète pas, ce n'est pas personnel ni méchant, et n'hésitez pas à en parler après le service... »*.

Ainsi, l'accueil, en quelques phrases simples, permet d'ouvrir un chemin, qui facilitera grandement les relations à l'avenir.

En somme, l'accueil d'un nouveau collaborateur permet de conditionner son intégration dans l'entreprise. En accordant du temps à cette « préparation du terrain », on agit positivement et on gagne, au final, beaucoup de temps : on évite d'abord d'avoir à régler des conflits récurrents entre les collaborateurs, mais également d'avoir à tout expliquer au nouveau, ce qui peut parfois agacer certaines personnes, et démotiver le jeune.

Tout cela a pour effet d'améliorer la qualité du travail de l'apprenti en salle, et de déclencher un cercle vertueux : produisant un travail de qualité, le jeune sera à l'aise et motivé, il obtiendra de la reconnaissance et pourra apprendre le métier pas à pas, de façon sereine. Ainsi, il entretiendra une relation bienveillante avec ses collègues et l'entreprise, et aura beaucoup moins tendance à changer de restaurant. Le jeune collaborateur sera ainsi fidélisé, le turn-over sera moins important et la qualité globale du service augmentée.

Pour conclure, on peut comparer cet employé épanoui à une plante, dont l'accueil réussi serait le terreau, sans lequel son développement aurait été grandement compromis voire impossible !

FICHE POUR L'ACCUEIL D'UN APPRENTI – A L'ATTENTION DES MdH

Niveau de formation : *BTS 1^{ère} année.*

Avant son arrivée	✓ Terminer les formalités administratives (contrat signé, CV...) ✓ Consulter son CV pour commencer à connaître l'apprenti ✓ Lui transmettre toutes les informations nécessaires afin de la rassurer (heure et lieu du rendez-vous, nom et numéro du contact...) ✓ Prévenir les collaborateurs de l'arrivée de l'apprenti, afin qu'il se sente attendu et considéré ✓ S'assurer que l'accueil est prêt : vestiaire libre, logement à disposition etc.
Le 1 ^{er} jour	✓ Réserver un accueil chaleureux et rassurant ✓ Réaliser une visite complète de l'entreprise ✓ Présenter l'apprenti à ses collègues ✓ Ne pas le brusquer, commencer par le faire travailler en binôme avec quelqu'un de pédagogue et patient ✓ Porter une attention particulière à ses compétences pré-acquises et à son parcours, afin d'éviter de trop lui en demander dès le début ✓ Faire un point en fin de journée ✓ Faire preuve de patience, d'écoute et de compréhension
Continuité	✓ S'assurer régulièrement que tout va bien ✓ Toujours faire preuve d'écoute et surtout de confiance ✓ Ne pas hésiter à témoigner de la reconnaissance ✓ Solliciter l'apprenti sur ce qu'il voudrait apprendre, lui témoigner de l'attention, faire des critiques constructives ✓ Éviter au maximum de donner l'impression d'être injuste ✓ Réaliser des entretiens afin qu'il puisse communiquer ✓ Le rassurer : les jeunes ont tendance à avoir une image très dure de l'entreprise ✓ Être prêt et surtout disponible pour répondre à ses questions ✓ Ne pas hésiter à valoriser son travail