



## Compte rendu de la 2<sup>ème</sup> Assemblée Générale

Ô Service des Talents de demain

Le lundi 26 juin 2017 au Pavillon Dauphine

► Arrivée des participants entre 8h00 et 9h00 : Café d'accueil

### Ouverture de l'AG, remerciements

► Rassemblement dans la salle de l'Assemblée Générale à 9h00

► Intervention surprise (chorale) des jeunes talents de l'EPMT.

► Ouverture de la 2<sup>ème</sup> AG



**Denis Courtiade, Président de l'association** Ô Service, ouvre

cette 2<sup>ème</sup> Assemblée Générale, remercie chaque participant pour sa présence, tous les Hommes de salle avec un grand H (professionnels, enseignants, jeunes talents), souligne l'importance de **créer du lien**, et indique le nombre d'invitations envoyées (321), les présents prévus sur la journée (185 à 201), et les absents excusés (55).

Denis Courtiade présente les excuses et les encouragements de M. Régis Marcon (indisponibilité) et rappelle que suite aux assises des métiers de la salle en 2012, et grâce aux judicieux conseils de Régis Marcon, l'association Ô Service a été créée.



Il remercie particulièrement M. Prévotel, Directeur Général de Saint Clair le Traiteur et lui donne la parole.

► Intervention de Monsieur Prévotel, PDG de Saint-Clair le Traiteur

<http://www.saint-clair-le-traiteur.com/fr/le-pavillon-dauphine>

**M. Prévotel** souligne sa sensibilité sur les métiers de service : accueil, comportement, attitude et compétences sont des points clés. Il souligne la difficulté de trouver des collaborateurs compétents. Une mobilisation est donc nécessaire pour offrir à notre clientèle et notre clientèle étrangère un service à la hauteur de ce que la France sait faire, le service doit reprendre une place importante dans les entreprises de restauration

► Intervention de Monsieur Levy, Directeur du Pavillon Dauphine

**M. Levy** fait part de son expérience client Ô service d'un traiteur. Il souligne les besoins des professionnels et l'importance de former et attirer des jeunes dans nos métiers, l'importance de changer l'idée du « porteur d'assiettes ».

### Présentation du programme

**Denis Courtiade** présente le programme de la journée, les thématiques qui seront abordées dans la matinée et dans l'après-midi.



## PROGRAMME DE LA JOURNÉE

MATIN



9h10

- **Présentation** de l'association
- Les **questions** des invités
- **Design, Innovation & Service** by Sylvie Amar
- **Un Œil en salle** ...Hélène Binet
- Le bon accueil de nos clients passe par un **accueil réussi de nos jeunes collaborateurs...**  
Corinne Hacquemand & Joaquim Braz
- Transformer une **corvée en une tâche pédagogique**...Stéphane Trapier & Michel Lang
- **Transmettre son savoir-faire par la vidéo** ...Esteban Valle
- **Femme et Maître d' Hôtel**...Stéphanie Leclerre & Claire Sonnet
- Valorisation des **concours** & retours d'expérience... Elsa Jeanvoine, Olivier Novelli & Mickaël Bouvier

## PROGRAMME DE LA JOURNÉE (suite)

APRÈS-MIDI



9h10

- Le **Maître d' Hôtel 2.0** ...Laurent Delporte
- Le **smartphone** est devenu un **couvert de table** ! ...Hélène Clément
- Je suis un « **expat** » et alors ?... Damien Pépin & Mickaël Tedji
- L' **Europe du Service** est présente à nos côtés...Suisse, Belgique, Luxembourg, Espagne, Angleterre...
- Les **Jeunes Talents de demain** ont la parole... Diane Blanch, Ch-Henri Moëc & Anthony de Oliveira
- Les **questions** ouvertes de l'Assemblée...
- **Remerciements** et annonce de la clôture de l'AG
- **Verre de l'amitié** ...Victor Delpierre & Bruno Treffel
- **Clôture** de la 2ème Assemblée Générale - départ du Pavillon Dauphine

### ►Présentation de la vidéo souvenir de l'AG 2016, au CFA Médéric

Partage, transmission du savoir, savoir faire et faire savoir.

### ►Remerciements

**Denis Courtiade** remercie une fois encore les **écoles hôtelières** présentent ce jour, indiquant que les écoles hôtelières de Le Touquet, Dinard, Poligny, Nice...etc. seront sollicitées lors des déplacements de l'AG d'Ô Service en province.

### Les Jeunes Talents de demain

...qui sont à nos côtés aujourd'hui viennent des Ecoles Hôtelières:

Albert de Mun      Belliard      Emilie du Chatelet Serris  
 EPMT      **Ferrandi**      François Rabelais Dugny  
 Guillaume **Tirel**      Jean Drouant      Médéric  
 Montaleau Sucy en Brie

Merci à **eux** de leur présence !

Ps\* : les Ecoles *Le Touquet, Dinard, Poligny, Nice...*seront sollicitées lors des déplacements de l'AG d'Ô Service en province.

## Présentation de l'association



**Denis Courtiade**, **Président fondateur**, et **Frédéric Kaiser**, **vice-président fondateur**, présentent l'association, ses actions.

Objectif : la transmission est un devoir.

Mission : toujours œuvrer pour la mise en valeur des métiers de la salle, en faisant d'une expérience un moment d'exception.

### ►Présentation du Conseil d'Administration

Quatre membres ont rejoint les **membres fondateurs** au sein du conseil d'administration :

- **Claire Sonnet**, Directrice de salle au restaurant gastronomique du Crillon,
- **Corinne Hacquemand**, enseignante au Lycée H. Friant de Poligny,
- **Stéphane Trapier**, Directeur de salle à la Tour d'Argent,
- **Emmanuel Fournis**, Consultant et enseignant au Lycée François Rabelais de Dugny.

### CONSEIL D'ADMINISTRATION



### ►Présentation des Ambassadeurs

L'association compte à ce jour 82 ambassadeurs. Denis Courtiade souligne que les ambassadeurs sont choisis en fonction des valeurs qu'ils transmettent, conformes aux valeurs de l'association. Ces ambassadeurs sont des vecteurs de transmission importants, ils s'engagent à nourrir la cause et peuvent

être des passerelles pour les Jeunes Talents. Le Président rappelle l'importance pour les Ambassadeurs de maintenir leur fiche à jour (lieu professionnel/coordonnées etc..).

<http://oservice.fr/ambassadeurs/>

### ► Remerciements aux partenaires

**Denis Courtiade** remercie les partenaires qui accompagnent l'association toute l'année :

- Nespresso (**Gilles Belle**),
- Bragard,
- Relais & Châteaux,
- Fondation Paul Bocuse,
- Un œil en salle (**Hélène Binet**),
- **Laurent Delporte**,
- **Bernard Antony**,
- All the best – Arts de la table (**Claude Belloc**),
- Pavillon Dauphine - Saint Clair.

Ainsi que les **partenaires du jour** :

- Métro,
- Bridor,
- Moët & Chandon,
- Cacao Barry,
- Atelier de l'Argoat, le Delas,
- Groupe Lactalis,
- M. Chapoutier,
- La Galerie des Millésimes,
- Le Delas,
- La Georgette.



## Quelques chiffres

15 Membres au Conseil d'Administration dont **11 Membres Fondateurs**

82 Ambassadeurs d'Ô Service

1 Partenaire Fondateur (6000€/an)

4 Partenaires Professionnels (3000€/an)

2 Partenaires Médias

2 Partenaire Associatif

1 Partenaire Structurel

**658 abonnés** Newsletter

**329 Adhérents** et utilisateurs du site

Le solde des comptes Ô Service au 22/06/2017 sont de :

+ 3 904.06 € sur le compte chèque

+ 13 301.46 € sur le livret A

**Frédéric Kaiser** souligne que l'association compte à ce jour **3 fois plus d'adhérents qu'au mois de juin 2016**.

L'association bénéficie d'une bonne visibilité sur les Réseaux Sociaux (exemple publication Estelle

### ACTIONS MENÉES DE SEPTEMBRE 2016 à JUIN 2017

19/09 *Grandes Tables du Monde* : sélection du Meilleur MdHôtel du Monde 19/09 *Soirée Le Chef* « Le Maître d'Hôtel de l'année » 22/09 *Salon LHR Emploi* avec le journal de l'Hôtellerie 23/09 *Fête de la gastronomie* 04/10 *1/2 finale Trophée du MdHôtel* au Lycée Albert de Mun 12 et 13/10 *Semaine du gout* au Lycée EPMT 17/10 *SIAL* « Les espoirs de la gastronomie française » 17/10 *Finale Nationale MAF* Restaurant à Audicourt 04/11 *Ferrandi intervention* partage d'expériences 04/11 *World skills France* 6-7-8-9-10/11 *Equip Hotel*, resto des Chefs 10/11 *Equip Hotel*, *Concours de service en salle Arcoroc* 16/11 *Académie Nationale de Cuisine Dugny & E Fournis* 20-21/11 *San Sebastien* (esp) Colloque sur les métiers de l'hospitalité 28/11 *Le Mans Triathlon* des arts Gourmands Ecole H 02/12 *Téléthon* avec l'académie culinaire de France à Arcueil 03/12 *Salon : Rencontre de l'Etudiant...Paris* 12/12 *Concours Toqués de Janzé* à Rennes 13/12 *Concours Confédération des Arts de la table* 14/12 *Tables en Fête Ecully* Lyon 16/12 *Ferrandi soutenances Bachelor & Manager* de restaurant 04/01 *Orchies Lille* Ecole H intervention partage d'expériences 13/01 *Jérôme Chartier* et 15 parlementaires « apprentis-patrimoine vivant » échanges informels 21/01/17 *Finale Trophée du MdHôtel* au Sirah de Lyon + Démonstration de découpe de volaille sur le stand de Bragard 31/01 *Moselle* Ecole H intervention partage d'expériences 01/02 *Finale Régionale de la Coupe Georges Baptiste* à Dugny 24/02 *Finale Internationale du Trophée Jeune Talent Escoffier* Salle à GT 27/02 *Lycée NERAC* Pays d'Oc à Auch / Toulouse intervention partage d'expériences 01/03 *Ecole Cordon Bleu* intervention partage d'expériences 01/03 *Top Chef M6*



Compte Rendu de la 2<sup>ème</sup> Assemblée Générale de l'association  
Ô Service Des Talents de Demain du 26 juin 2017 au Pavillon Dauphine

Touzet 6624 personnes touchées en 9 jours, et publication Joseph Desserprix 7661 personnes atteintes en 10 jours).

Un très grand nombre d'actions ont été menées depuis la 1<sup>ère</sup> AG que ce soit dans les écoles, sur les concours, sur les salons professionnels. Il est important d'être présents sur le terrain.

Objectifs :

- ⇒ Mise en avant des services de salle,
- ⇒ Promouvoir, décloisonner, être disponible, mieux se comprendre, mieux se respecter,
- ⇒ Visite des écoles dans nos établissements / aller à leur rencontre.

## ACTIONS MENÉES & EN COURS (suite)

06/03 Scène Avant-Garde Omnivore intervention partage d'expériences 07/03 Guillaume Tirel intervention partage d'expériences 08/03 Belliard projet sociétal 16/03 Salon LHR Emploi avec le journal de l'Hôtellerie 20/03 Gault et Millau Paris 22/03 Concours Campus l'Hôtellerie au Plaza A 27/03 Poligny résultats du concours « Il était une fois le Maître d'Hôtel de demain » « Le bon accueil de nos clients passe avant tout par un accueil réussi de nos nouveaux collaborateurs » 29/03 Finale départementale et régionale du MAF Restaurant à Dugny 29/03 et 05/04 La Semaine de l'Excellence Ecully Lyon intervention partage d'expériences 06 et 07/04 Claire Sonnet à Thonon / Trophée Chateldon 10/04 Cérémonie Lebey de la Gastronomie 2017 Prix du Service 25/04 Concours Métro Gilles Goujon La Meilleure Brigade de France Saint Gratien 03/05 Belliard intervention partage d'expériences 11/05 Concours Général des Métiers avec l'EN 15/05 Les Etoiles de l'Hôtellerie / Michelin 22/05 Soutenance Manager de Restaurant Ferrandi 21/06 Trophée Jean Blat EPMT 23, 24 et 25/06 Festival International de la gastronomie à Mougins 26/06 AG association Ô Service Pavillon Dauphine 28 et 29/06 Ecole Cordon Bleu restaurant Pop-Up 19h 21/09 Forum Emploi LHR avec le Journal de l'Hôtellerie 11 et 12/10 La Semaine du Goût EPMT 15 au 18/10 Les Grandes Tables du Monde NY 07/11 Parrain de la Cérémonie des Meilleurs apprentis Catégorie service EPMT 11/11 Concours Gourm'Est Michel Roth 15/11 Académie Nationale de Cuisine à Chamalières en Auvergne 22/11 Finale Nationale MAF Restaurant à Dugny (à confirmer) 24/11 Congrès l'ANPHOT à Orchies Joseph Le Gal table ronde 11/12 – Concours Toqués de Janzé à Rennes 2018 ... ½ finale Trophée du MdH Sirha Lyon 2019 janvier Trophée du MdH Sirha Lyon

## « Vous avez la parole »

Les intervenants suivant ont pris la parole :



1/ **Anne Legrain**, designer graphique, créatrice du logo Ô Service, demande si l'association projette des actions dans les collèges (et pas seulement dans les lycées) afin de susciter plus tôt dans le cursus l'intérêt pour les métiers de la salle.



2/ **Denis Courtiade** la remercie et confirme que les interventions dans les collèges sont de vraies pistes à développer même si les actions sont compliquées à expliquer.



3/ **Corinne Hacquemand** indique que des actions sont déjà menées, même si elles sont encore trop rares, comme par exemple par **Karine Théau** et **Grégory Hervoit**, enseignants à la Cité Scolaire Albert Camus à Firminy avec l'aide de **François Pipala**, Directeur de salle au Restaurant Paul Bocuse, ou par Emmanuel Fournis. Le système des **cordées de la réussite** est également une piste à envisager pour les lycées des métiers.



4/ **Karine Théau** explique le projet qu'elle et son collègue **Grégory Hervoit** ont développé au sein de leur lycée pour valoriser les métiers de la salle auprès de collégiens de 3<sup>ème</sup> (concours « les serveurs de demain » sous le parrainage de **François Pipala**). Elle souligne que cette manifestation a eu de bonnes retombées puisque certains collégiens qui souhaitaient s'orienter en Bac Pro ASSP se sont finalement inscrits en Bac Pro Service et Commercialisation en Restaurant.

<http://unoeilensalle.fr/1ere-edition-du-concours-les-serveurs-de-demain-avec-le-mof-francois-pipala/>



5/ **Emmanuel Fournis** revient sur le partage d'expérience qu'il a animé lors des Etoiles de Mougins avec la Fondation Paul Bocuse et Ô Service le week end précédent et qui a permis à aussi d'expliquer et de valoriser nos métiers auprès de jeunes collégiens.

## Design, Innovation & Service

présentation Sylvie Amar



Après avoir présenté son parcours, **Sylvie Amar**, designer à Sylvie Amar Studio Paris, fait le lien entre design global et service et souligne l'importance de travailler sur la conception d'outils pour être dans l'excellence et pour créer de la valeur.

⇒ **Le menu** est un outil de vente qui représente bien souvent 30 % du CA. Elle cite en exemple son travail sur le support de vente de ce menu avec Pierre Gagnaire.

⇒ **L'assiette de présentation** est un outil d'image de marque, un story telling qui se diffuse sur les réseaux sociaux, le client devant repartir avec une histoire à raconter.

- ⇒ Exemple de **desserte**
- ⇒ Exemple de **tasse à espresso**, explication de toute la démarche de recherche et de création, en prenant en compte les tendances de la restauration.
- ⇒ Le design concerne également **l'étude de l'éclairage** afin de varier les moments d'exception (exemple d'éclairage différent entre déjeuner et dîner).

## Un Œil en salle

présentation d'Hélène Binet



**Hélène Binet**, journaliste spécialisée en restauration, remercie Ô Service. Elle présente « **Un œil en salle** », site dédié aux métiers de salle.

Elle présente également le **2<sup>ème</sup> hors-série du magazine « Un Œil en Salle »** mettant en avant les parcours des professionnels aux discours et parcours singuliers, mettant en avant les valeurs humaines, la complémentarité salle-cuisine, faisant le focus sur l'emploi, les besoins et attentes des générations Y et Z (vie privée/vie pro), et abordant différents sujets sur la formation.

Hélène Binet met en avant dans ce **2<sup>ème</sup>** numéro des mentors, des professionnels ayant 30 ans et plus de maison. Pour finir avec des articles sur les technicités.

Elle présente également son **1<sup>er</sup> livre chez Flammarion « Toute la chimie qu'il faut savoir pour devenir un chef »** chez Flammarion : livre pédagogique ayant pour but de

décrypter les recettes de manière scientifique. Cet ouvrage, très complet et pédagogique, sur lequel elle a travaillé durant 4 années, a été écrit en collaboration avec de grands professionnels (à découvrir sur ce lien : [http://kissmychef.com/chaud-devant/toques-et-plumes/beaux\\_livres/toute-chimie-quil-faut-savoir-devenir-chef-helene-binet/10637](http://kissmychef.com/chaud-devant/toques-et-plumes/beaux_livres/toute-chimie-quil-faut-savoir-devenir-chef-helene-binet/10637)).

**Denis Courtiade** la remercie pour son action au quotidien et demande aux professionnels présents de ne pas hésiter à l'alimenter en l'informant des actions réalisées pour valoriser leur métier.

## Le bon accueil de nos clients passe avant tout par un accueil réussi de nos jeunes collaborateurs !

présentation Corinne Hacquemand & Joaquim Braz



**Corinne Hacquemand**, enseignante au lycée des métiers H. Friant de Poligny, présente le concours Ô Service « Il était une fois... le restaurant de demain » qui a été créé en 2009 avec **Denis Courtiade**, à destination des étudiants de BTS Génie Culinaire et Arts de la Table. Après une courte rétrospective des 8 sujets précédents, elle présente le dernier concours 2017 dont le thème était « le bon accueil de nos clients passe avant tout par le bon accueil de nos jeunes collaborateurs ».

Elle définit la **génération Z** et définit les attentes de celles-ci en ce qui concerne le monde du travail. Elle présente les problèmes soulignés dans les dossiers reçus par les étudiants, leurs expériences vécues lors de

leur accueil en entreprise : le problème de communication lorsque les problèmes surviennent, le fait qu'ils **préfèrent quitter l'entreprise plutôt qu'avoir à négocier** donc la nécessité d'aller à eux et **d'ouvrir le dialogue de façon bienveillante** ; la facilité des jeunes, zappeurs, de casser les contrats, leur **grande mobilité, le turn over en restauration plus important qu'en hôtellerie** ; l'impression qu'ils ont que l'entreprise est impitoyable, compliquée ; le fait que les **1ères semaines sont décisives car ils se cherchent encore en ce qui concerne leur orientation**, leur projet de métier : le 1<sup>er</sup> stage est décisif, les professionnels qui les reçoivent alors sont un test pour eux. Il faut donc les rassurer, les accompagner. Ils ont **besoin d'un mentor dans l'entreprise**, qui s'intéresse à eux pour **les faire grandir, les guider**, pas simplement pour leur faire faire des tâches sans vision de l' « après ».

Ces jeunes veulent des **contacts humains** dans l'entreprise, ne pas être simplement des numéros, des stagiaires ou apprentis de passage et sont **très conscients de l'importance d'avoir un réseau**. Enfin, elle souligne le fait que chaque cursus étant différent, **chaque jeune stagiaire a un niveau de compétence professionnelle et d'autonomie différent, qui n'a pas de rapport avec son âge ou sa maturité** mais qui est en rapport avec son parcours scolaire précédent.



**Joaquim Braz**, directeur régional opérationnel groupe Bertrand à Paris, présente alors les solutions/conseils pour mieux accueillir ces jeunes dans nos entreprises, **en dix points** :

1. Prévoir un **livret d'accueil**, même court, à lui envoyer avant sa prise de poste pour qu'il puisse le découvrir,
2. Prévoir un **accueil clair et bien organisé** (heure, lieu, date, nom et fonction de la personne qui le recevra), signe de respect,
3. **Annoncer son arrivée** en interne (restaurant) mais aussi en externe (cuisine, bar, lingerie, réception...),
4. Personnaliser son accueil le **jour J, créer un climat de convivialité**, prendre un café
5. Prévoir une **visite de l'entreprise**, des locaux (et en profiter pour lui présenter les collaborateurs croisés durant la visite),
6. L'impliquer rapidement, sur des **tâches simples au départ** pour lui donner confiance en lui, puis petit à petit plus complexes,
7. Impliquer l'équipe en **désignant un mentor** parmi les collaborateurs positifs et pédagogues, ayant une bonne culture d'entreprise,
8. **Rester disponible** et ponctuellement lui demander si tout se passe bien, s'il a des questions.
9. Rédiger un plan d'intégration formel et **planifier des étapes de progression**
10. **Planifier des débriefings** durant la période d'essai (entretiens individuels), demander un rapport d'étonnement et ouvrir la porte sur la suite, ses objectifs de carrière.

### ► Interventions et questions de l'assemblée :



1/ **Denis Courtiade** insiste sur le fait qu'il est important de mettre en confiance le nouveau salarié et cela passe par le fait de traiter nos collaborateurs comme des clients .



2/ **Joseph Legal**, Directeur du Lycée Sainte Anne à Saint-Nazaire et président de l'institut français du tourisme, indique que l'accueil consiste à donner de son temps pour ce nouveau collaborateur et relate son expérience récente d'élèves stagiaires logés dans des conditions indignes. Il souligne donc que l'hébergement offert n'est pas à négliger et est également une forme d'accueil.



3 / **Denis Gajda**, enseignant au Lycée La Providence de Dieuze indique qu'il est également important d'appliquer ces règles et principes à l'accueil des élèves en début de formation, en faisant preuve de bienveillance et en s'intéressant à leurs objectifs.



4/ **Vincent Marcilhac**, enseignant au pôle de gastronomie à l'Université de Cergy Pontoise, indique qu'il est important de donner au jeune débutant une perspective par rapport à ses missions, à son évolution au sein de l'entreprise. Les ruptures de contrat par ces jeunes, sans réflexion préalable, sont à considérer comme une occasion d'apprendre, d'analyser pour aller plus loin.



5/ **Damien Nassiri**, Président fondateur de l'association des Maîtres d'Hôtel du Loiret, demande si, dans l'avenir, Ô Service aura un rôle de réflexion sur le plus gros problème à son sens qui est celui du temps libre et du travail en coupure. Il s'interroge sur la façon d'aider les petites structures à trouver les solutions et demande s'il ne faudrait pas porter ces discussions auprès des ministères.



6/ **Frédéric Kaiser** précise qu'un essai a été fait au Bristol mais le déficit de personnel est une réalité de terrain. Il faut rendre le métier plus agréable, mais il faut aussi en avoir les moyens humains. C'est un sujet évoqué par Ô Service, mais l'association n'a pas de rôle de lobbying.



7/ **Stéphanie Leclerre**, responsable de salle propriétaire restaurant La Suite à La Rochelle, signale que ce type d'action est plutôt dévolu à l'UMIH et donc que cette bonne parole est à apporter dans ces associations également.

8/ **Denis Courtiade** confirme en soulignant que nous sommes tous acteurs de cela



9/ **Charles-Henri Moëc**, Maître d'Hôtel au Connaught à Londres, relate sa propre expérience lorsqu'il a débuté en tant que stagiaire commis de salle au Plaza Athénée et qu'il pensait n'avoir qu'à porter des plateaux et faire des verres à la vapeur. Denis lui avait répondu alors qu'il ne tenait qu'à lui de ne pas faire cela longtemps. Il explique alors son parcours jusqu'au poste qu'il occupe aujourd'hui.

## Transformer une corvée en une tâche pédagogique

*présentation Stéphane Trapier & Michel Lang*



**Michel Lang**, Directeur de salle au Louix XV à Monaco, puis **Stéphane Trapier**, Directeur de salle à la Tour d'Argent à Paris, remercie **Denis Courtiade** pour le choix de ce sujet. Pour ce thème, ils ont une pensée pour **M. Aubrée**, ici présent.

**Michel Lang** lit un poème sur les tâches ingrates en restauration.

Tous deux s'interrogent sur la façon de rendre ludique une mise en place, le soucis pour chacun, d'après les constats, étant que les jeunes recherchent surtout le plaisir immédiat de la réalisation.

Des anecdotes sont partagées par **Michel Lang** (essorage de la serpillère ans le sens du fil et observation de la réaction des jeunes lorsqu'un bout de papier est à ramasser, conclusion sur le sens du détail qui est important dans nos métiers).

Il indique qu'il nous appartient de **faire comprendre aux jeunes** qu'entretenir ces lieux, ces pièces de collection est important, que l'entretien du matériel et du mobilier, travailler dans un endroit propre est primordial, tout part de là. Il faut participer avec eux et montrer l'exemple. Même si la génération X et Y a le désir, il est vrai, d'être immédiatement dans le cœur du métier.

**Stéphane Trapier** explique l'organisation mise en place à la Tour d'Argent avec **l'externalisation de certaines tâches** (nettoyage des commodités, aspirateur, poussière) mais signale que dans ce contexte il faut cependant sensibiliser les équipes internes, par exemple en **responsabilisant un membre de l'équipe** désigné comme l'interlocuteur de la société externe (mais pas un Maître d'Hôtel, plutôt un chef de rang ou demi chef de rant) dans le **suivi journalier du travail de l'entreprise extérieure**.

En ce qui concerne la préparation du matériel de mise en place, il est également possible de **les faire participer à la sélection des produits et matériels des Arts de la Table**, et d'emmener les jeunes collaborateurs dans les salons professionnels pour qu'ils soient davantage sensibilisés et s'investissent davantage, afin qu'ils soient capables de développer leurs capacités d'analyse. Il est important d'expliquer la source de l'Art de la table, l'histoire des matériels existants dans l'entreprise, ce sont souvent dans nos maisons des objets rares, précieux, exceptionnels.

**Michel Lang** indique que la transmission c'est aussi **faire comprendre à nos équipes cette importance du détail**, cela commence par le respect du matériel, l'entretien de la salle du restaurant, la propreté, si cela n'est pas inné alors à nous de leur transmettre.

#### ► Interventions et questions de l'assemblée :



1/ **Denis Courtiade** souligne qu'il est important de ne pas aller plus loin, d'en parler et de rester dans le cadre fixé du restaurant.



2/ **Corinne Hacquemand**, indique que les jeunes de 14 ou 15 ans qui entrent en 1<sup>ère</sup> année à l'école hôtelière ne savent pas, pour beaucoup, comment fonctionne un aspirateur (changer le sac, vider) ou comment passer la serpillère. Ce sont des tâches qui ne sont plus transmises à la maison et que nous devons alors leur enseigner.

Ils sont prêts à le faire, pas de soucis, mais il faut les accompagner. De plus, la répétition des tâches est un point qui revient souvent dans la bouche des élèves revenant de stage (assiettes au vinaigre durant un mois, sans rien faire d'autre), il est judicieux alors de créer des plannings limitant ces répétitions lassantes pour des jeunes zappeurs.



3/ **Esteban Valle** fait une comparaison avec l'apprentissage du solfège en musique. Cet apprentissage est souvent fastidieux, et le jeune débutant souhaite pouvoir rapidement jouer de la musique. Il faut donc pimenter, agrémenter ces tâches, apporter autre chose, impliquer davantage le jeune dans le cœur du métier car il est là pour apprendre.



4/ **Laurianne Bavoux**, DRH à la Tour d'Argent, signale qu'il y a un fossé entre les programmes des écoles et ce qu'il se passe sur le terrain. Elle fait le lien avec sa propre expérience en tant que stagiaire et estime que c'est au stagiaire ou à l'apprenti d'être en demande, de se montrer intéressé par ce qu'il fait. Il faut donner des clés au nouveau collaborateur.

## Transmettre son savoir-faire par la vidéo

*présentation Esteban Valle*



**Esteban Valle**, Directeur de salle au Domaine de Chateaufort à Satigny en Suisse, présente une vidéo de son travail :

<https://www.facebook.com/TheHeadWaiter/videos/1063781510425905/?pnref=story>

Il souligne qu'il existe effectivement en matière de service des règles de techniques, de préséance mais **l'instant T ne se maîtrise pas**, il est primordial de savoir s'adapter, moduler, faire différemment lorsque c'est nécessaire. Il indique qu'on a une **dizaine de techniques différentes pour découper une volaille en salle, que toutes sont bonnes**, et qu'il faut simplement choisir celle que l'on maîtrise le mieux.

Il y a également, pour proposer ceci à la clientèle, une nécessaire adaptation de la cuisine à la salle.

Ces techniques éveillent la curiosité des clients, mais aussi des collaborateurs. Ce sont donc aussi des outils pédagogiques.

#### ► Interventions et questions de l'assemblée :



1/ **Denis Courtiade** souligne qu'avec le Chef, il faut être force de proposition.



2/ **Diane Blanch** indique que la vidéo sur le découpage de la poularde en vessie au Bristol a été vue plus de 3 millions de fois, ce qui confirme l'intérêt du public pour ce type de techniques.



3/ **François Pipala**, MOF et Directeur du Restaurant Paul Bocuse à Collonges-au-Mont-d'Or, signale que cet engouement montre qu'il faut ce genre de technique en salle, mais que ce n'est pas la seule chose. Il faut s'attacher également à l'esthétique et au résultat pour le client et, comme le soulignait Esteban Valle, il n'y a pas qu'une seule technique, et celles-ci sont à mettre en exergue pour la jeunesse.  
*(applaudissements nourris pour M. Pipala)*

## Femme et Maître d'Hôtel

*présentation Stéphanie Leclerre & Claire Sonnet*



**Stéphanie Leclerre** se présente d'abord comme femme de Chef (dans le commerce international auparavant). Elle indique que dans les **TPE et PME on se doit d'être multi compétent**, étant à la fois responsable de la communication, DRH, s'occupant de l'évènementiel, du social auprès des équipes au point d'être un peu la « mère de famille » de nos équipes et d'accueillir les jeunes débutant comme des enfants.

Elle souligne que le **charisme de la salle est important** et que nous imprégnons la salle de notre propre personnalité.



**Stéphanie Leclerre** et **Claire Sonnet** mettent à l'honneur **Elsa Jeanvoine**, gagnante du 1<sup>er</sup> Trophée du Maître d'Hôtel et **Diane Blanch**, gagnante de la Coupe George Baptiste et du concours Arcoroc au Salon Equip Hôtel à Paris.

**Claire Sonnet**, Directrice de salle au restaurant l'Ecrin au Crillon à Paris, souligne qu'il y a dix ans, lorsqu'elle est arrivée au Plaza Athénée, il n'y avait pas de femme dans la brigade et que depuis, cela a **beaucoup changé**.

#### ► Interventions et questions de l'assemblée :



1/ **Julie Stragier**, directrice de restaurant au Petit Nice Gérald Passedat à Nice remercie Ô Service et souligne qu'il est effectivement un peu difficile pour une femme de s'imposer dans ce milieu.



2/ **Frédéric Kaiser** fait référence à la 1<sup>ère</sup> AG de Ô Service où il a été question de ce sujet et du fait qu'il était possible d'être femme, maman et de réussir dans ces postes. Il indique qu'au Bristol, 50 % de la brigade est constituée de femmes.



3/ **Stéphanie Leclerre** indique que souvent, la difficulté tient au fait qu'elles doivent se mettre en arrière de la carrière de leur mari et ne peuvent pas toujours gérer les horaires de travail en soirée.



4/ **Yoann Grégory**, Responsable de salle au restaurant Yam'Tcha à Paris indique que ce sont les hommes qui n'ont pas toujours laissé la place aux femmes. Tout est une question de valorisation de cela, arrêter les idées reçues et rester sur une ligne de conduite dans nos maisons.



5/ **Cathy Klein**, ex Directrice de Salle propriétaire de l'Arnsbourg à Baerenthal relate sa propre expérience à l'époque où le restaurant a gagné en notoriété puis a obtenu 3 macarons au Guide Michelin. Elle souligne qu'à cette époque il était difficile de se faire sa place, d'être reconnue par les hommes de la profession. Et elle est très heureuse de constater cette évolution ces dernières années.

*(applaudissements nourris pour Mme Klein)*

## Les concours & retours d'expérience

*MOF, MAF, Euro-World Skills, Coupe George Baptiste, Escoffier, Trophée du Maître d'Hôtel...  
présentation Elsa Jeanvoine, Olivier Novelli & Mickaël Bouvier*



**Elsa Jeanvoine**, Maître d'Hôtel au restaurant La Poutre à Bonlieu, **Olivier Novelli** MOF et Directeur de restaurant, **Michaël Bouvier**, Directeur de salle au Restaurant La Pyramide à Vienne, partagent leur expérience personnelle. Ils soulignent l'importance dans leur métier de tous les jours de savoir s'adapter à une situation, de savoir toujours réagir face au client, d'aller de l'avant : pour un concours c'est le même esprit.

**Olivier Novelli** souligne qu'il est important également ensuite de coacher, de détecter et accompagner les jeunes dans les différents concours, les pousser à relever des challenges. Notre devoir est de les challenger et de les accompagner. Passer le concours de MOF est important pour faire un point sur soi-même, et ensuite transmettre son expérience.

**Elsa Jeanvoine** souligne que ces concours sont accessibles pour toutes et tous. Ils permettent de découvrir d'autres personnes, d'avoir une ouverture d'esprit.

### ► Interventions et questions de l'assemblée :



1/ **Charles Groshenry**, apprenti Chef de Rang au Restaurant le Flocon de sel à Megève, MAF 2015 et Meilleur Jeune Sommelier de Franche-Comté en 2016 indique que ces concours permettent un surpassement, dépassement de soi. Il souligne cependant qu'il faut ensuite savoir gérer « l'après concours », le regard et les attentes des autres.



2/ **Denis Courtiade** souligne à quel point ces concours sont importants pour ceux qui les passent et pour les jurys et tout le travail admirable que représente la préparation à ces concours.



3/ **Frédéric Kaiser** indique que les concours permettent de belles rencontres professionnelles et sont porteurs de valeurs humaines et qu'à ce titre il s'agit d'une vraie transmission.

### 12h00 :

Annonce du programme de l'après midi et annonce de la **fin de la session de la matinée**.

**Photo officielle du groupe.**

**Cocktail déjeunatoire** proposé par « **Saint Clair Le Traiteur** ».

**Les Ateliers des Arts Vivants** animés par nos Partenaires et nos Jeunes Talents.

**13h50 : Denis Courtiade** présente le programme de l'après-midi en soulignant que le sujet des coupures en restauration est à programmer pour l'AG 2018.



## Le Maître d'Hôtel 2.0

*présentation animée par Laurent Delporte*



**Laurent Delporte** anime un site internet sur l'hôtellerie de luxe depuis 6 ans (<http://delporte.paris/fr/accueil/>), et met en avant depuis 6 ans les Arts de recevoir à la française. Il souligne que la France est appréciée à l'étranger culturellement, historiquement, et pour son service. Il souhaite mettre en avant cette profession.

A l'heure actuelle, le consommateur est « accro » aux réseaux sociaux, aux selfies. Les **nouvelles technologies sont là pour promouvoir votre profession** et le fait qu'elle ait beaucoup évolué sur ces dernières années.

Il y a trois ingrédients pour développer la communication sur les réseaux sociaux :

- Savoir s'écouter, savoir ce qui nous prend aux tripes et **trouver chacun son propre vecteur de communication** -> se faire entendre (cite en exemple le fil conducteur de Bisouman alias **Denis Courtiade**).
- Le travail : **les réseaux sociaux demandent beaucoup de travail**, prends du temps (*exemple de Lisa Grant qui a appris à chanter seule, voulait être chanteuse, a publié 500 chansons sur Youtube, afin d'être repérée par des maisons de disques et devenir Lana Del Ray*).
- Partager avec le 1<sup>er</sup> cercle d'amis c'est bien, mais l'enjeu est d'atteindre le 2<sup>ème</sup> cercle. **Donc partager les publications -> les membres de Ô Service doivent être nombreux à liker, à partager les publications de l'association** pour atteindre le grand public.

**Laurent Delporte** liste les **tendances qui existent aujourd'hui** (Exemple : Mapstr pour le partage d'adresses, WeChat pour la clientèle chinoise...). Il souligne l'importance, sur les cartes de visite professionnelles, d'indiquer les liens avec vos comptes Twitter, Instagram, Facebook.

**Les selfies** sont des moyens énormes pour communiquer, **moyen de montrer ce qui se passe dans vos entreprises, les coulisses** pour lesquels le public est curieux : communiquer sur les préparatifs d'une nouvelle carte, les préparatifs de Noël dans le restaurant etc... et tout cela donnera également envie aux jeunes, très connectés, de travailler dans vos restaurants.

Food Hotel Techn est un salon à découvrir.

Tous les clients utilisent leur téléphone (Instagram) : interagissez avec vos clients.

L'intelligence artificielle se développe énormément, il convient d'être à l'écoute de ces évolutions.

**Il faut donner pour recevoir donc partager pour donner envie** tout ce qui se voit mais aussi tout ce qui ne se voit pas (coulisses) . C'est donc à vous d'assurer votre promotion sur les réseaux sociaux.

## ► Interventions et questions de l'assemblée :



1/ **Denis Courtiade** rapporte l'anecdote d'une cliente VIP qui lui demande qui il est sur instagram et apprenant qu'il a 3500 followers s'étonne du peu de followers qu'il a et lui dit qu'il n'est donc personne.



2/ **Frédéric Kaiser** conseille de ne pas hésiter à se mettre en scène avec ses clients, même dans un palace car ceci est intéressant et a un impact. On prend conscience actuellement de cet impact.



4/ **Denis Courtiade** indique que bisouman permet aussi de désacraliser la profession.



5/ **Guillaume Bonnard**, Maître d'Hôtel à La Côte Saint Jacques à Joigny souligne qu'il faut s'intégrer à ces réseaux sociaux car il faut aller chercher le client et ne pas l'attendre. Les clients postent en direct les photos et le Maître d'Hôtel doit quasiment toujours avoir son téléphone pour pouvoir réagir aux commentaires postés.



6/ **Laurent Delporte** ajoute que les clients apprécient particulièrement de pouvoir laisser un message à la gouvernante, au concierge car ils préfèrent souvent ce mode de communication lorsqu'ils n'osent pas vous le demander en direct.



7/ **Sophie Perrault** et **Nicolas Faure**, de Hundred macs, jeunes clients épicuriens curieux ayant 500 étoiles à leur actif trouvent que ces partages sur les réseaux sont trop intrusifs pour les restaurants et sont contre le partage des photos de plats des Chefs. Ils estiment que les restaurants ne sont pas censés entrer dans ce système. Même les étrangers doivent comprendre que la gastronomie à la française, les plats et la communication doit être respectée. Il faut qu'il y ait un savant dosage entre informer (couloises, moments off) et sur-informer.



8/ **Laurent Delporte** indique que 98 % des gens dans le métro sont sur leur téléphone donc les clients vivent avec cette connectivité. Mais clients sont effectivement tous différents. Au Mandarin Oriental, on prend les téléphones des clients au Spa par exemple et on leur propose un coloriage pour se préparer à la détente. Il ajoute que, certes, tout n'est pas à partager.



9/ **Frédéric Kaiser** souligne qu'il est difficile d'interdire aux clients de prendre des photos de leurs plats, que cela susciterait forcément des commentaires négatifs sur les sites, surtout compte tenu de la somme payée.



10/ **Pierre Mendes**, Responsable des formations restaurant à l'EPMTTH à Paris donne en exemple la mode des mannequin challenges qui sont intéressants pour mettre en avant les établissements.



11/ **Laurent Delporte** conclue en indiquant que les Maîtres d'Hôtel et les Directeurs de Salle ont des connaissances et des savoirs à partager et qu'en le faisant, ils recevront beaucoup.

## Le smartphone est devenu un couvert de table !

présentation animée par Hélène Clément



**Denis Courtiade** introduit le sujet en indiquant que le smartphone sur table est un vrai sujet comme le montre l'exemple de clients qui, à table, regardent BFM TV lorsqu'il y a une grosse actualité.

**H el ene Cl ement** a lancé l'agence Palais Royal et accompagne des Chefs et Maîtres d'Hôtel dans leur communication sur les réseaux sociaux.

Elle constate que certains clients ont même à présent deux téléphones et que leur 1 re question est « avez-vous le Wifi » et la 2 me est « où puis-je poser mon téléphone sur la table ? ». Il y a de plus en plus de « foodistas » qui viennent au restaurant surtout pour raconter et partager leur expérience. En tant que Maître d'Hôtel il faut donner les bons codes du restaurant sur les réseaux, pousser les clients à mettre leurs photos sur ces réseaux, c'est devenu un vrai savoir-faire.

C'est aussi un **atout pour moderniser l'image des métiers de la salle**, impliquer les jeunes de la brigade, partager leur quotidien professionnel. Elle cite en exemple les photos partagées par **Joseph Desserprix**, Directeur de Restaurant l'Abeille au Shangri La, qui montrent une vraie connivence avec l'équipe de cuisine, les photos de **Denis Courtiade** qui présente les nouvelles recrues de son équipe (les clients sont contents, et l'équipe motivée), les photos de **Julien Gardin**   la Grande Maison   Bordeaux). Créer un compte Instagram est un vrai impératif pour créer un lien particulier avec les clients.

### ► Interventions et questions de l'assemblée :



1/ **Denis Courtiade** trouve qu'il est intéressant d'avoir des regards différents sur ce sujet.



2/ **Frédéric Kaiser** ajoute que cela est à l'image de nos clients : chacun a une vision différente, c'est très intéressant. Force est de constater que le smartphone est devenu le quotidien



3/ **Denis Courtiade** ajoute qu'il y a un aspect commercial là dedans : le client a acheté un plat, c'est donc SON plat, il doit pouvoir en faire ce qu'il veut. . Si c'est sa priorité de le photographier et de le partager sur les réseaux, c'est SA priorité.



4/ **Marc Esquerre**, Rédacteur en Chef du Gault & Millau souligne que les Directeurs de Salle, les Maîtres d'Hôtel ne peuvent pas empêcher leurs clients d'arriver avec leur smartphone car c'est aussi pour eux un outil de travail, même s'il comprend que cela peut gêner d'autres clients, mais il est devenu incontournable. Il indique que Gault & Millau ne trouve pas gênant que chaque client donne son avis sur les réseaux sociaux et qu'il y ait donc plus de 65 millions de critiques gastronomiques en France. Certes cela peut avoir quelques effets pervers, mais quelque part les restaurateurs en tireront quelque chose et on ne peut pas aller dans l'autre sens.

## Je suis un « expat » et alors...?

présentation animée par Damien Pépin & Mickaël Tedji



**Damien Pépin**, Directeur de Restaurant au restaurant Alain Ducasse au Dorchester   Londres souligne qu'il a vécu aujourd'hui des moments très enrichissants. On fait un métier qui donne la **possibilité de voyager** mais aussi de transmettre notre passion. Partir à l'étranger est toujours intéressant dans une carrière et parfois on part pour 6 mois et on ne revient jamais.

Cette période m'a énormément apporté en terme **d'enrichissement personnel et d'ouverture d'esprit.**



**Mickaël Tedji**, Maître d'Hôtel au restaurant Alain Ducasse au Dorchester à Londres remercie tous ceux qui l'on aidé à grandir, à surmonter sa timidité, **il a pris chaque talent de chacun et les a mis dans sa poche pour les emmener avec lui en Angleterre.**

Denis Courtiade évoque l'époque où avec Joseph Desserprix il lui a annoncé qu'il passait chef de rang et sa réaction non verbale très parlante. (*émotion*)

**Damien Pépin** incite chacun à envoyer ses collaborateurs à l'étranger sur 6/8 mois pour qu'ils découvrent une autre culture, d'autres rapports humains, avec une dizaine de nationalités différentes. Le service à la française c'est une belle chose mais dans tous les pays il y a une culture du service et d'autres techniques intéressantes.

#### ► Interventions et questions de l'assemblée :

1/ **Véronique Bonnefoy**, european Course Leader for Restaurant and Wine Education at Westminster Kingsway College, travaille depuis 20 ans à Londres. Elle souligne que travailler dans la restauration est la meilleure chose qu'elle ait faite dans sa vie même si ses parents n'étaient pas d'accord. Au Restaurant Ledoyen, on lui a dit qu'elle manquait d'humilité et c'était vrai (elle était alors commis sommelier et ne servait que l'eau pendant des années, Badoit Evian toute la journée) mais **le soir on lui laissait goûter des grands vins et c'est devenu une passion.** Pour les jeunes talents, ce monde de la restauration ouvre de **belles opportunités.** Il faut rester ouvert et parler à tout le monde car **nous, professionnels installés dans leur carrière, sommes là pour ouvrir ce monde merveilleux aux jeunes justement.** Dans ce contexte, elle remercie grandement Ô Service pour tout le travail fait en direction de ces jeunes.



### L'Europe du service :

### Suisse, Belgique, Luxembourg, Espagne, Angleterre, Italie...

*A tour de rôle, ayez la gentillesse de vous lever et de vous présenter à nous*



**Carlos Orgaz Palomera**, enseignant à l'école de Saragosse et Président des Maîtres d'Hôtel d'Aragon en Espagne combine travail de Maître d'Hôtel et d'enseignant, comme beaucoup de personnes présentes ici. Il a la passion des métiers de la salle. Il remarque que les pays sont différents mais que nous sommes là aussi pour vous aider à transmettre. Il remercie Ô Service pour le travail accompli.

**Alain Thoon**, enseignant en Belgique et Prévot des Maîtres d'Hôtel belges (club gastronomique Prosper Montagné et co-organisateur du concours des meilleurs trancheurs en Belgique). Il constate qu'en ce qui concerne les flambages et découpes, l'histoire se répète.



**Richard Garin**, enseignant en Belgique a relancé le concours de trancheur junior depuis 4 ans et aimerait avoir d'autres écoles hôtelières de France pour participer à ce concours. Il les accueillera avec plaisir.

**Ferdinand Mambriani**, président de l'assemblée des Maîtres d'Hôtel Suisses francophones remercie Ô Service pour son invitation. Il constate que l'association qu'il préside ne compte pas, avec une centaine de membres, autant d'adhérents que Ô Service, la Suisse romande ne représentant que 1 700 000 habitants donc les sponsors ne viennent pas aussi facilement. Mais il partage le même point de vue que tous ici présent sur l'amour du métier, l'accueil, et constate cette journée a permis de partager beaucoup de choses. Il remercie **Hélène Binet** qui les a aidé à relancer leur association après une période difficile. Il remercie **Denis Courtiade**



et tous ceux qui étaient autour de lui pour organiser cette journée et espère qu'il sera possible à chacun de trouver l'occasion de faire le voyage dans l'autre sens.

## Les Jeunes Talents de demain ont la parole...

*présentation animée par Diane Blanch, Charles-Henri Moëc & Anthony de Oliveira*



**Diane Blanch** a fait des choses très différentes dans son parcours, de vendeuse au drugstore des Champs Elysées, puis en salle dans des 1 et 2 étoiles avant de rejoindre la brigade du Bristol. Elle a gagné les concours de la Coupe Georges Baptiste nationale ainsi que le concours Arcoroc à Equip Hôtel Paris. Elle explique que l'on fait d'abord les concours pour soi-même mais aussi pour l'esprit de famille, car on a toujours beaucoup de soutiens, on est entouré dans ces moments. Elle souligne également qu'il est **important d'avoir un ou des mentor(s)** qui puissent nous accompagner.

**Anthony De Oliveira** est encore **étudiant à l'IAE de Metz en licence de management**. Pour lui, il y a deux maîtres mots : transmission et passion. Il souligne également qu'il est **important d'avoir un mentor**. Il a créé à 17 ans un concours national Royal Normandy qui reçoit à présent des dossiers d'inscription de toute la France, Dom Tom compris. Il remercie Denis d'avoir fait venir des jeunes dont il fait partie.



**Charles-Henri Moëc** est originaire de Bretagne et de l'Île de la Réunion. Il a un cursus BEP, BAC, BTS, MC Sommellerie, tout en apprentissage. Il travaille à Londres comme demi chef de rang au départ et est à présent assistant manager alors qu'il n'a que 24 ans. Il tenait à ce que les jeunes en service soient présents aujourd'hui. Le travail en restauration n'est pas toujours rose mais quand il y a un esprit d'équipe, on se sent intéressé (par exemple, faire faire un dossier au jeune sur ce que sont les assiettes Bernardaud et pourquoi on les passe au vinaigre permet d'impliquer les jeunes). Il souligne qu'on peut se faire plaisir dans tout type de restauration, pas seulement dans les palaces.

Le concours de MAF qu'il a obtenu a été un déclencheur. Il a été jurifié par des MOF et maintenant il est Team Leader pour l'équipe de France des Worldskills et coach actuellement un jeune pour la finale en octobre à Abu Dhabi. Il encourage les jeunes à se lancer dans les concours, car cela fait grandir. Pour lui, il est important de donner autant qu'il a reçu, par respect pour les personnes qui ont pris du temps pour lui. Il les encourage également à être curieux et à les solliciter puisqu'ils sont sur les réseaux sociaux.

### ► Interventions et questions de l'assemblée :



1/ **Denis Courtiade** insiste sur le fait qu'il est important pour les jeunes de faire parfois preuve de patience et d'endurance, qu'il est important de gérer leur carrière sur le long terme, d'aller de l'avant et d'être soi-même.



2/ **Charles-Henri Moëc** ajoute que ce n'est pas parce qu'on a gagné un concours que l'on sait tout. On arrive avec des médailles, un titre donc les autres auront une exigence plus grande, c'est parfois difficile. Alors le besoin de prouver sa valeur à un mentor, cela fait avancer. Par exemple, l'envie de devenir MOF comme **Frédéric Kaiser** sont des choses qui font avancer.



3/ **Olivier Hebrard** demande s'il y a une continuité à La Réunion en ce qui concerne les Worldskills.



4/ **Charles-Henri Moëc** précise qu'ils ont à La Réunion les mêmes moyens, la même volonté mais pas la même proximité avec les professionnels. A Londres, il fait venir des jeunes de La Réunion dans le cadre de sa recherche de personnel. Il insiste sur le fait que les jeunes doivent venir à Londres, les contacter.

## Les questions ouvertes de l'Assemblée...

*moment animé par Emmanuel Fournis*



1/ **Michel Lang** remercie et salue l'assemblée.



2/ **Emmanuel Fournis**, enseignant au lycée de Dugny et Consultant, félicite Michel Lang pour sa gentillesse et pour son implication auprès des jeunes aux Etoiles de Mougins durant le week-end précédent.



3/ **Pascal Aubrée**, enseignant au Lycée René Auffray de Clichy, prend la parole pour dire qu'il est toujours très fier d'œuvrer pour les métiers des Arts de la table. Il signale qu'on a également des difficultés pour recruter des jeunes dans nos formations. Les écoles réalisent un très gros travail et il remarque que les professionnels le ressentent. Il souligne que l'essentiel de notre travail est sur le savoir-être, parfois à des années lumières du couteau à gauche ou à droite (respecter une tenue, arriver à l'heure) et sur le fait de donner l'envie. Il constate qu'il est parfois compliqué d'inscrire les choses dans le temps car les jeunes aujourd'hui veulent tout, tout de suite. Il approuve la notion de mentor, et insiste sur la notion de transmission. En tant qu'enseignants, nous sommes des passeurs de message, afin que la lumière puisse briller plus tard.



4/ **Christian David**, Directeur de salle au restaurant Le Grand Véfour, signale qu'il est important de tenir compte des réseaux sociaux et des sites comme Tripadvisor. On retrouve de tout dans les 100 premiers classés sur ce site et parfois peu d'établissements gastronomiques. Donc gérer ce réseau est un gros travail, et il remercie **Hélène Clément** d'avoir pris en charge ce point. Mais doit on répondre aux avis Tripadvisor ? Lorsqu'on commence à répondre il faut répondre tout le temps et répondre pour les futurs clients pas pour ceux qui laissent les commentaires. Mais il est parfois difficile de répondre car nous ne sommes pas toujours là pour savoir ce qui s'est réellement passé. Cependant, répondre systématiquement minimise les mauvais commentaires.



5/ **Denis Courtiade** confirme que ne pas répondre c'est laisser la porte ouverte, et répondre, il faut le faire pour tout le monde effectivement et avec des mots à chaque fois différents. Les avis vont parfois très vite, parfois les clients sont même encore dans le restaurant.



6/ **Frédéric Kaiser** pense qu'il faut répondre en personnalisant un peu les réponses, mais dans tout commentaire un peu négatif, il y a du bon à prendre et aussi un moyen de se remettre en question. Il donne en exemple des clients arrivés au restaurant en demandant si celui-ci était un restaurant étoilé car ils étaient passés par Tripadvisor sans rien savoir d'autre, en se fiant simplement à la note. Ces réseaux sont donc influents. Répondre aux commentaires montre le sérieux de la maison et que celle-ci est attentive à tout ce qui est dit sur la maison. Frédéric Kaiser répond personnellement aux avis négatifs.



7/ **Pierre Mendes** constate que le sujet est polémique mais qu'il faut aborder le sujet et se l'accaparer, même s'il ne faut pas oublier que c'est une activité chronophage. Les nouveaux métiers du digital offrent l'opportunité à nos jeunes de s'exprimer via des postes de Community Manager dans certaines entreprises, et cela valorise leurs compétences en matière de réseaux sociaux.

Il ajoute que Ô Service a été mise en place pour faire connaître les métiers de la salle et Denis Courtiade, Frédéric Kaiser ou Stéphane Trapier par exemple sont de plus en plus connus donc tout cela va dans le sens du positif.



8/ **Laurent Delporte** indique que si vous ne parlez pas de vous sur les réseaux sociaux, ce sont les autres qui parlent de vous.

Le client va soit dans Tripadvisor, soit il cherche dans Google donc plus il y aura de contenu sur votre restaurant et plus il y aura de résultats sur Google. Il faut donc apporter du contenu sur vous sur la toile. Ainsi, si un client tombe sur un mauvais commentaire, il ira chercher les autres contenus pour déterminer son avis plutôt que s'arrêter à ce commentaire uniquement.



9/ **Stéphane Lopez**, Maître d'Hôtel au George V précise qu'il a un rituel concernant Tripadvisor : il regarde les commentaires négatifs et ne se galvanise pas des commentaires positifs qui ne font que prouver que nous avons bien fait notre travail. Les commentaires négatifs sont à ses yeux la face cachée de la routine au travail qui est dangereuse car elle peut conduire à un certain laxisme : le commentaire négatif vient signaler un manque, un raté. Il faut y répondre, de sorte de le convaincre de revenir pour pouvoir faire évoluer son point de vue vers le positif.

## ANNONCE DE LA CLÔTURE DE LA 2<sup>ème</sup> Assemblée Générale

Pour conclure, séance **photo pour les jeunes des lycées ayant assuré le service et leurs enseignants**, sous des applaudissements chaleureux.



Sincères remerciements...

...aux **Écoles**, à nos **Hôtes**, aux **Intervenants** et à tous les **Participants**...

...verre de l'amitié... *animé par Victor Delpierre & Bruno Treffel*



## SAVE THE DATE : L'Assemblée Générale 2018 est programmée fin juin 2018 !

### Message de Monsieur Michael Ellis, invité d'honneur de la 1<sup>ère</sup> AG, qui ne pouvait être présent ce 26 juin :

Chers tous,

A mon plus grand regret je n'ai pas pu être parmi vous pour votre AG, la date du lancement de notre 2<sup>ème</sup> édition du Guide Michelin Singapore m'a empêché d'y assister. Mais bravo et surtout continuez votre travail, Le Guide sera à coté de vous !

Salutations cordiales,  
Michael

**Michael Ellis**  
**Managing Director**  
**The Michelin Guide**

Prise de notes, rédaction, mise en page et relecture : Claire Sonnet, Corinne Hacquemand, Denis Courtiade

## Membres présents ce 26 juin 2017

Pierre Alain ABIZDID	Anthony DE OLIVEIRA	Damien MAZAUDOUX
Philippe ADIEN	M. et Mme Xavier de RAVEL d'ESCLAPON	Ismaël MENAULT
Sylvie AMAR	Anne DEBARD	Pierre MENDES
Lydie ANASTASSION	Victor DELPIERRE	Patrick MEYER
Jean-Marie ANCHER	Laurent DELPORTE	Thierry MILLET
Bénédicte ANDRETTI	Joseph DESSERPRIX	Valérie MILWARD
Bernard ANTONY	Flavien DEVELET	Nicolas MIKOUKINSKY
Christophe APPARICIO	Camille DGHOUGH	Charles-Henri MOËC
Pascal AUBREE	Anaïs DIGONNET	Tony MOINNEREAU
Thomas AUSSANT-GERU	Jackie DUPONT	Lorène MONSO
Caroline AUVINET	Valérie DUPREZ	Serge MORFAN
Mathieu BALCIOGLU	Guillaume ERBLANG-ROTARU	Sylvy MORINEAU
Laurianne BAVOUX	Marc ESQUERRE	Gabrielle MOUSSU
Gilles BELLE	Nicolas FAURE	Damien NASSIRI
Adrien BELLOC	Laurent FERRANDON	Lola NOGURA
M. et Mme Claude BELLOC	Christian FERRET	Olivier NOVELLI
Mohamed BENABDALLAH	Jérémy FONTAINE	Carlos ORGAZ PALOMERA
Philippe BERNARDINI	Joël FORTIN	Hervé PARMENTIER
Olivier BIKAO	Éric FOSSARD	Maxime PASTOR
Hélène BINET	Emmanuel FOURNIS	William PAUWS
Magali BISET	Jean-Luc FRUSETTA	Vincent PEDROT
François BISET	Denis GAJDA	Éric PELCHAT
Diane BLANCH	Richard GARIN	Olivier PENENT
Romain BOGNER	Antoine GEORGET	Damien PEPIN
Angèle BOISTENAULT	Céline GINDRE	Romain PERNOT
Guillaume BONNARD	Olivier GOURMELON	Sophie PERRAULT
Véronique BONNEFOY	Yoann GREGORY	Simon PESKINE
Camille BOSTYN	Charles GROSHENRY	François PIPALA
Maxence BOVET MORINON	Stéphane GUENAUD	Jérémy PLISSON
BOUCHARD Benjamin	Jean-Baptiste GUICHARD	Géraldine PORCHER
Damien BOUDIER	Corinne HACQUEMAND	Louis POUVESLE
Laurence BOUDOU	Nairi HAROUTUNIAN	Éric PREVOTEL
Saïd BOUTARAAMI	Aurore HAAS	Caroline RAVENET
Mickael BOUVIER	Olivier HEBRARD	Philippe RISPAL
Lise BRACQUARD	Grégory HERVOIT	Sébastien RIVAL
Mélodie BRAKA	Olivier JACQUIN	Clothilde ROUX
Joaquim BRAZ	Vincent JANIER-DUBRY	Serge SCHAAL
Thomas BRIERE	Sébastien JEANDEL	Pascal SCHNEIDER
Nicolas BROSSARD	Elsa JEANVOINE	David SINAPIAN
Élisabeth BROWAËYS	Yoan JOSSIER	Flavien SOLLET
Jonathan BRUNET	Frédéric KAISER	Claire SONNET
Corinne BRUYERE	Ingrid KAISER BAZIN	Bastien SOOTS
Alain CAILLAT	Cathy KLEIN	Julie STRAGIER
Bruno CASASSUS	Werner KUCHLER	Désirée STEINMAYNN
Sandrine CERATI POPOT	Alexis LALO	Olivier TANG
Claire CERCUS	Michel LANG	Mickaël TEDJI
Kévin CHAMBENOIT	Charlotte LAURENT	Géraldine TEYTAUT
Kévin CHAMOIS	Christophe LAVELLE	Karine THEAU
Bertrand CHAPEL	Joseph LE GAL	Alain THOON
Cédric CHARREIRE	Stanislas LEBLANC	Gauthier TINTENIER
Patrick CHAUVIN	Stéphanie LECLERRE	Jean-François TOSTIVINT
Nicolas CHEFDAN	Anne LEGRAIN	Stéphane TRAPIER
Hélène CLEMENT	Jean-Pierre LESAGE	Loïc TRAQUE
Baptiste COLLIGNON	Aymeric LE-VÔT	Bruno TREFFEL
Ève CONESA	Stéphane LOPEZ	Esteban VALLE
Jean-Marc CORTADE	William LUSTEAU	Léana VANSTEENE
Lucas COUREBIS	Florian LUZEAU	Simon VERGER
Denis COURTIADÉ	Ismaël MAATOUGUI	Pascal VETAUX
Philippe COUSSEAU	Richeldy MABIOLA	Alain VILLACAMPA
Louis COZETTE	Ferdinand MAMBRIANI	Vladimir VLADIC
Antoine CREPIN	Vincent MARCILHAC	Synthia WOJNAROWICZ CAZALENS
Catherine DO CASAL	Gaëlle MATHIAS	Pascal WOLF
Christian DAVID	Loïc MATHIS	

## Personnes excusées

Éric APPENZELLER	Denis FERAULT	Franck RAMAGE
Jean-Sébastien AUBERT	Tony FONTAINE	Sébastien REBAUDO
Gautier BATTISTELLA	Jean-Michel FRAMERY	Louis Marie ROBERT
Boubakar BENDJEDDAH	Cécile GAILLARD	Christophe ROHAT
Guy BOURGEOIS	Laëtitia GOUTTENOIRE	Éric ROUSSEAU
Philippe BOURGUIGNON	Karim GUEDOUARD	Guillaume ROUXEL
Simon BROCHOT	Thomas HIRTZ	Sandrine ROYER
Pascal BROUARD	Franck LANGUILLE	Jean-Charles SCHAMBERGER
Marylène BRULE	Vincent LEROUX	Michel SCHEER
Christophe BRUNET	Thomas LORIVAL	Pierre SIUE
François CALVEZ	Michel LUGNIER	Benjamin THIEULOT
Rachel CHANTAL	Anne LUZIN	Estelle THOMAS
Jean-Jacques CHAUVEAU	Francis LUZIN	Laure TOIX
Franck CHEVALIER	Régis MARCON	Emmanuel TRICHET
Jérémy CLAVEL	Maxime MAZE	Julie TROCHAIN
Hubert COUILLLOUD	Thierry MAZZOTTI	Karine VIARD
Luc DABO	Corinne MENEGAUX	Louis VILLENEUVE
Guillaume DE LAPASSE	Nicolas MOREAU	Thierry VILLOTTE
Benoît DELALAIN	Céline NASUTION	Charles WEYLAND
Laurent DESVARD	Pascal OBRECHT	Jean-Pierre WILLIOT
Alexandre DRILLET	Rémi OHAYON	Chantal WITTMANN
Anthony DURAND	Christophe PHAM-VAN	
Michael ELLIS	Véronique POTELET	
Anne EVEILLARD	Christophe PROSPER	
Dominique FAYE	Boris PROVOST	