



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

2023 - Saison 15

« La main et le geste »
Arts de la table & Artisanat

2022 - Saison 14

« Pourquoi travaille-t-on en
restauration ? »
Attirer les candidatures

2021 - Saison 13

« Si les images influencent, ce sont les
émotions qui créent l'expérience » Les
interactions humaines au cœur de notre
métier

2020 - Saison 12

« La promesse faite doit être tenue! »
Du devoir de respecter nos engagements

2019 - Saison 11

« Reconnaissance & Fidélisation »
La reconnaissance d'aujourd'hui
conduit à la fidélisation 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

2009 - Saison 1

« Le Maître d'Hôtel du XXI^e
siècle » Tradition & évolution

Concours



2024

Saison 16

« Maître d'Hôtel & Maître de Maison »

~ Remettre la convivialité au cœur du restaurant ~



Lycée H. Friant
39 POLIGNY



Restaurant gastronomique
Palace Plaza Athénée 75 PARIS

Si on en croit le Dictionnaire Littré de 1880 le mot « convivialité » serait de Brillat-Savarin (dans sa Physiologie du goût, parue en 1825).

À l'heure où les projecteurs médiatiques restent irrémédiablement orientés vers les chefs en cuisine, vers la recherche du goût sublimé, vers l'inventivité, le décor et la créativité des assiettes (le « bon » et le « beau »), il semblerait pourtant que la tendance post-confinement s'oriente vers une restauration moins codifiée, tournée davantage vers l'humain et l'expérience client (le « bien ») : le restaurant se doit, plus qu'avant, d'être un lieu convivial où les interactions tendent à la complicité...

En s'adaptant aux besoins de la clientèle actuelle, le Maître d'Hôtel du XXI^e siècle, gardien des règles de service et ambassadeur des arts de la table, ne doit-il pas redevenir à présent le Maître de maison du XXI^e siècle, le restaurateur apte à recevoir ses hôtes dans un lieu où la convivialité et la sincérité du service rendu serait au centre des préoccupations ?

1) En vous aidant de l'article en [annexe 1](#) et/ou d'autres textes, études ou sondages récents que vous citerez obligatoirement, indiquez en faisant la synthèse de vos recherches ce que les clients recherchent en priorité actuellement lorsqu'ils choisissent de se rendre au restaurant.

(0,5 page au minimum)

2) En vous appuyant sur vos expériences professionnelles (stage, extra ou emploi pour lequel vous énoncerez le contexte et le type d'établissement), décrivez deux situations de service pour lesquelles vous avez ressenti la convivialité ambiante.

2a- Étudiez ces situations pour **en faire ressortir les éléments qui, selon vous, ont permis cette convivialité.**

2b- Analysez **les avantages de cette convivialité** pour le client, pour la brigade de salle et pour le restaurateur.

(1 page au minimum)

- 3) En vous appuyant sur l'**annexe 2**, sur vos analyses ci-dessus et sur d'autres écrits de Brillat-Savarin -ou d'autres auteurs dont vous pourrez citer des extraits en les mentionnant- listez et décrivez quels seraient pour vous **les éléments incontournables d'un restaurant convivial.**

(1 page au minimum)

- 4) **Imaginez et décrivez, en tant que Maître de Maison, votre futur restaurant qui mettrait au centre de vos objectifs la convivialité** et qui proposerait à la clientèle une offre de restauration cohérente avec ses besoins actuels.

Vous aborderez dans votre description à la fois l'offre de produits, le positionnement tarifaire, les facteurs d'ambiance, la structure de la brigade de salle et les rôles de chacun, ainsi que tout autre élément qui vous paraîtra pertinent.

Argumentez sur les chances de réussite d'un tel projet sur le plan de **l'attractivité** et de la **rentabilité** en faisant le lien avec les éléments étudiés dans les questions précédentes.

(2 pages au minimum)

- 5) Sous forme écrite, fichier audio ou vidéo, présentez votre premier briefing de service dans ce restaurant.

(0,5 page au minimum)

Vous rendrez ce travail sous forme d'**un** fichier au format **Word** (ou PDF) (en cas de vidéo, fichier audio ou fichier de modélisation en annexe, l'envoyer impérativement sur Wetransfer : <https://wetransfer.com> maximum 2 Go, gratuit).

Ce dossier devra comporter 5 pages au minimum et 7 pages au maximum, annexe(s) non comprise(s). Il sera important de citer précisément vos sources pour **tous** les extraits empruntés à d'autres auteurs ou à des sites internet et de mettre ces extraits entre guillemets.

Vous devrez envoyer ce fichier (**un seul fichier par étudiant(e) ou par binôme, comprenant la totalité des annexes éventuelles et dont le nom portera obligatoirement votre(vos) nom(s)**) à l'adresse suivante : corinne.hacquemand@ac-besancon.fr, pour le **lundi 12 février 2024 à minuit au plus tard** (remise des prix prévue lundi 8 avril 2024).

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 du restaurant gastronomique au Plaza Athénée et Président de l'association « Ô Service - des talents de demain ».**

Le travail présentant le plus grand intérêt se verra offrir un déjeuner pour 2 personnes au restaurant gastronomique du Plaza Athénée à Paris.

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 restaurant
Hôtel Plaza Athénée
75 008 PARIS
Meilleur Maître d'Hôtel du monde 2015 et 2018
Président fondateur de l'association
« Ô Service - des talents de demain »

QU'ATTENDENT LES FRANÇAIS DE LEURS RESTAURANTS À L'HEURE DE LA RÉOUVERTURE ?

Publié le 02/06/2021

Les études, sondages, articles tentant d'élucider les attentes des Français à la réouverture des restaurants ont fleuri ces dernières semaines. En 4 minutes de lecture, nous décryptons pour vous les 4 tendances majeures que les experts voient émerger sur le marché de la restauration.

Si la crise sanitaire a modifié les habitudes de consommation, il s'agit plus d'une accélération de tendances de fonds que d'une révolution. On assiste néanmoins à l'émergence d'une nouvelle relation entre le restaurateur et le client : un lien basé sur l'échange et la transmission.

1 - MANGER DE TOUT ET A TOUTE HEURE...

Face à la montée du télétravail, les repas traditionnels se déstructurent :

- En termes d'heure de repas : un petit-déjeuner plus copieux fait sauter le déjeuner classique au profit d'un snack l'après-midi, des « micros-moments » de consommation naissent (pause-café, en-cas)
- En termes de produits consommés : le petit-déjeuner devient salé, l'en-cas sucré, ...

On assiste ainsi à :

- une érosion lente du déjeuner, même s'il reste le moment de consommation le plus important,
- la migration des consommateurs vers ces moments annexes, souvent moins chers ou mieux adaptés à leurs rythmes journaliers.

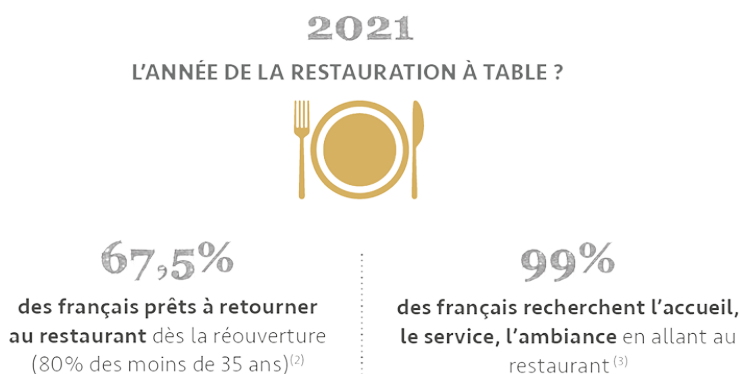
C'est notamment ce qui a permis à la restauration rapide d'enregistrer des pertes moins importantes sur 2020 que les autres secteurs de la restauration hors domicile, dont la restauration à table :

2 - ... MAIS AVEC UNE VRAIE EXPÉRIENCE DE RESTAURATION !

Les Français veulent plus que jamais :

- **Vivre un vrai moment de convivialité,**
- **Profiter d'une parenthèse dans leur quotidien,**
- **Interagir avec leur restaurateur et le sentir « aux petits soins » pour eux,**
- **Renouer avec des liens humains forts,**
- **Partager cette expérience unique en en parlant autour d'eux...**

... s'ils sont avant tout bien rassurés sur les conditions sanitaires.



D'autre part, on constate à l'inverse un intérêt marqué pour les **solutions digitales** de commande de repas qui s'est renforcé avec la situation sanitaire actuelle. **Du point de vue des clients, ces solutions sont bien souvent des solutions provisoires qui garantissent une plus grande sécurité sanitaire mais qui sont loin d'être l'alternative préférée** face à la réouverture des établissements.

3 - DES SOLUTIONS DE RESTAURATION DIVERSIFIÉES...

Si chaque individu a des envies ou besoins qui lui sont propres au moment de se nourrir, un même et unique individu peut aussi avoir des attentes très variées, voire opposées... Ce qui complexifie d'autant les solutions à apporter par les restaurateurs :

- Des **produits et recettes** d'antan, mais avec un « twist » de modernité.
- De la **cuisine de terroir**, tout en expérimentant la cuisine du monde aux saveurs plus exotiques. Avec des Millenials notamment plus aventureux dans leurs expériences culinaires.
- Une alimentation bien-être revisitée : **du « sain »** oui, mais avec du goût et de l'originalité.
- Un **service rapide et décontracté**, avec une **prestation haut de gamme**, à des prix attractifs.

Et si certains vont accourir en terrasse dès ce 19 mai puis dans les salles de restaurant à partir du 9 juin, d'autres vont continuer à utiliser les canaux de vente autorisés pendant les périodes de confinement. Renforcés par la crise sanitaire, le click & collect, la vente à emporter et la livraison sont devenus de vrais modes de vie.

Le « fast casual » se généralise : la **transparence concernant les ingrédients** ou encore la préparation en cuisine sur place avec une **personnalisation des plats** font partie du minimum attendu. Un positionnement fort devient nécessaire pour se distinguer de la concurrence : **l'éco-responsabilité** progresse.

NPD Group définit le « fast casual » (2) comme le « segment de restauration moderne qui intègre la rapidité du service, la décoration chaleureuse et conviviale, la fraîcheur et la qualité des produits pour un prix positionné entre la restauration rapide et la restauration à table ».

4 - ... ET DE PLUS EN PLUS ECO-RESPONSABLES

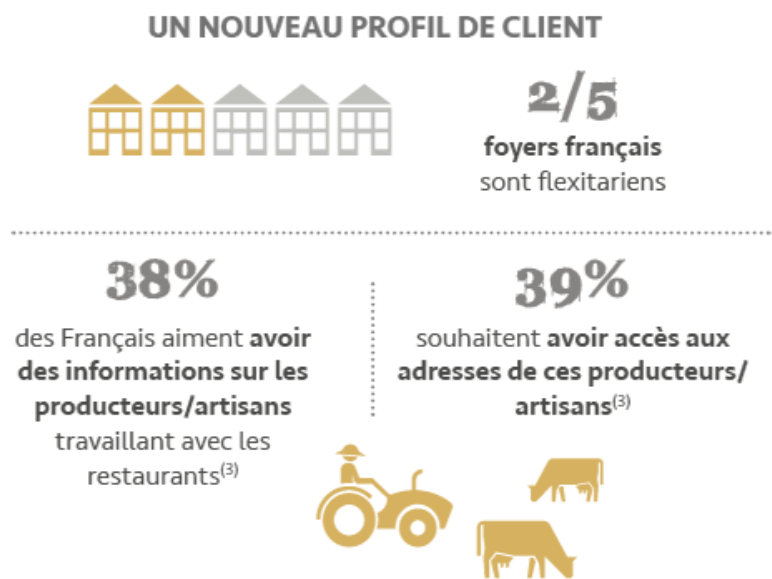
L'environnement est devenu la préoccupation n°1, le consommateur se transforme en « consom'acteur » :

- Droit à une **alimentation de qualité**,
- Flexitarisme : mode de consommation basé sur un mode de vie respectueux de son corps et de la planète. Le flexitarien est un consommateur éclairé qui mange aussi bien des aliments d'origine végétale qu'animale, mais ce, en juste quantité. Source : Naturellement flexitariens (3)
- Défense du bien-être animal,
- Respect des saisons,
- Exigence de transparence sur les ingrédients, leur préparation et l'origine des produits
- Logique anti-gaspillage,
- Soutien de l'économie locale et circulaire, ...

L'étude réalisée par le Collège Culinaire de France fin janvier 2021 (4) montre qu'un nouveau profil de client se dessine pour l'avenir. Un client de plus en plus engagé et qui cherche à comprendre :

- Il s'intéresse à l'origine des produits et aux méthodes de production de ce qui lui est servi.
- Il pose des questions, cherche à s'impliquer.

Face à ce nouveau profil de clients, comment s'adapte la filière de la restauration ?



<https://www.savencia-fd-foodservice.com/actualites/les-attentes-des-francais-a-la-reouverture-des-restaurants/>

La convivialité selon Ivan Illich

Thierry Paquot | 17 mars 2022

La convivialité est sur toutes les lèvres et dans tous les vœux. Tout le monde pense la connaître. Et pourtant, ce goût, ce caractère, cet état est bien plus subversif qu'il n'y paraît. Thierry Paquot explore cette notion ô combien existentielle, de Brillat-Savarin à Ivan Illich. À la différence de la commensalité, « La convivialité n'homogénéise pas mais pacifie et socialise, elle admet chacun autour de la table sans aucune distinction de statut ni hiérarchie sociale. » À l'inverse de la productivité, la convivialité suppose *des rapports autonomes et créateurs* entre individus, et avec leur milieu. Au contraire de l'outil dominant, l'outil convivial est *conducteur de sens, traducteur d'intentionnalité*. « Sans convivialité, écrit Illich, la vie perd son sens et les hommes dépérissent. [...] Conviviale est la société où l'homme contrôle l'outil. »

Réunir et festoyer

J'ouvre le *Grand Dictionnaire universel du XIX^e siècle* (1869) de Pierre Larousse à l'article « Convivialité » et j'y lis : « Goût des réunions joyeuses et des festins ». Ce terme est précédé par « Convivable » (« Qui a rapport aux festins ») et suivi par « Conviviat » (« Qualité de convive »). Un peu plus haut, le dictionnariste précise qu'un « Convive » est celui qui partage votre repas, il est « bon, aimable, agréable, délicat, gourmand, gourmet, spirituel (...), babillard, sot, ridicule, glouton, lugubre, sinistre », autant avouer qu'il y a autant de convives que de caractères ! Un peu plus haut encore, nous apprenons que le « Convivant » est un religieux qui vit en communauté, à la différence du « confluent » qui ne rejoint sa communauté qu'à de rares occasions. La plupart de ces termes sont issus du verbe « Convier » qui signifie « inviter, prier, engager à venir ». Quelques années auparavant, en 1866, Émile Littré s'attarde sur les mêmes mots qu'il apparente au même verbe, ainsi tous ont à voir avec le repas, le festin et son caractère festif. D'une certaine façon, le « convive » est un « commensal » et réciproquement. Néanmoins le « commensalisme » concerne « les animaux qui se nourrissent ensemble ». Le *Dictionnaire historique de la langue française* sous la direction d'Alain Rey (Le Robert, 2 volumes, 1992) indique que « convivial » vient de *conviva* qui a donné « convive » et étymologiquement dérive du verbe *convivere*, soit « vivre ensemble », d'où « manger ensemble ». Quant à « convivialité », il s'agirait de la traduction de l'anglais *conviviality*, « goût des réunions » repéré dans un récit d'un voyage en Angleterre datant de 1816 (sans en préciser ni l'auteur ni le titre), le dictionnaire usuel *Oxford* informe que l'anglais *convivial* caractérise une « ambiance » ou une « relation chaleureuse, amicale, sociable ».

Pacifier et socialiser

Les dictionnaristes mentionnent toujours une phrase ou deux d'Anthelme Brillat-Savarin (1755-1826) pour illustrer ce terme de « convivialité ». De qui s'agit-il ? C'est un magistrat, issu d'une famille de juristes. Il exerce le métier d'avocat dans sa ville natale, Belley, devient député du Tiers-État à l'Assemblée constituante, puis maire en 1793. Il s'oppose alors à la Terreur et doit s'exiler un an plus tard à Lausanne, où il vivote tout en découvrant la cuisine locale, dont la fondue. Il part enseigner le français aux États-Unis et arrondit ses revenus en jouant dans l'orchestre d'un théâtre. En 1796 il rentre au pays et après avoir été secrétaire des états-majors des armées républicaines en Allemagne, puis commissaire du gouvernement à Versailles, il est nommé conseiller à la Cour de cassation. Il fréquente les salons où son humour et sa vaste culture sont appréciés. Cet homme sobre, épicurien au physique athlétique attrape froid lors d'une cérémonie commémorative de la mort de Louis XVI le 21 janvier 1826, et meurt peu après. Il publie plusieurs ouvrages (*Vues et projets d'économie politique*, 1802 ; *Essai sur le duel*, 1819 ; *Fragments sur l'administration judiciaire*, 1819...), dont *Physiologie du goût ou Méditations de gastronomie transcendante, ouvrage théorique, historique et à l'ordre du jour, dédié aux gastronomes parisiens, par un professeur, membre de plusieurs sociétés savantes*, en 1825 sans nom d'auteur. Le mot « gastronomie » apparaît en 1800 accompagné en 1803 de « gastronome », en 1807 de « gastronomique » et figure dans le *Dictionnaire de l'Académie française* en 1835. Il se répand parmi la population au fur et à mesure des éditions d'ouvrages dédiés à la « cuisine », de la reconnaissance du métier de « cuisinier » – c'est Antonin Carême (1784-1833) qui sera le premier à bénéficier du titre prestigieux de « chef » – et la multiplication des restaurants (moins d'une centaine à Paris avant la

Révolution, un millier en 1825 et plus de 2 000 en 1834). Il fallait bien un mot pour qualifier les nouvelles sociabilités qu'abrite le restaurant qui sert des plats raffinés qu'on ne peut confectionner chez soi.

« La convivialité n'homogénéise pas mais pacifie et socialise, elle admet chacun autour de la table sans aucune distinction de statut ni hiérarchie sociale. »

Le livre de Brillat-Savarin s'avère curieux, atypique. En effet, il mêle des recettes, des réflexions sur les cinq sens, des propos sur la soif, des conseils contre l'obésité, des réflexions philosophiques sur la gourmandise, le jeûne, le sommeil, des informations historiques sur les banquets grecs et les festins romains, des méditations personnelles, des anecdotes, etc., et use à trois reprises du mot « convivialité ». Les voici, selon l'édition préfacée par Jean-François Revel (coll. « Champs », Flammarion, 1982, c'est moi qui souligne) : « La gourmandise est un des principaux liens de la société ; c'est elle qui étend graduellement cet esprit de *convivialité* qui réunit chaque jour les divers états, les fond en un seul tout, anime la conversation, et adoucit les angles de l'inégalité conventionnelle. » (p. 147) ; « Le règne de Louis XV ne fut pas moins favorable à l'art alimentaire. Dix-huit ans de paix guérissent sans peine toutes les plaies qu'avaient faites plus de soixante ans de guerre ; les richesses créées par l'industrie et répandues par le commerce ou acquises par les traitants firent disparaître l'inégalité des fortunes, et l'esprit de *convivialité* se répandit dans toutes les classes de la société. » (p. 272) et « Un esprit de *convivialité* s'est répandu dans toutes les classes de la société ; les réunions se sont multipliées, et chacun, en régaland ses amis, s'est efforcé de leur offrir ce qu'il avait remarqué de meilleur dans les zones supérieures. » On le voit, la *convivialité* est d'abord un état d'esprit, une façon d'être avec autrui qui efface les différences socio-économiques et rassemble aimablement des individus au caractère tranché et singulier en une même communauté quasi égalitaire. La convivialité n'homogénéise pas mais pacifie et socialise, elle admet chacun autour de la table sans aucune distinction de statut ni hiérarchie sociale. À la différence de la commensalité qui, elle, marque les liens de subordination. [...]

<https://topophile.net/savoir/la-convivialite-selon-ivan-illich/?fbclid=IwAR224zVFLJkFMVdNJEaEVqWad5d4GNULkVd35r2LXtIOIsfz9e5QXkJxHdc>