



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

2015 - Saison 7
« Etre & 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  2016
Des talents de demain

Saison 8

« I am because We are ! »

~ De l'appartenance à un groupe à l'ESPRIT D'EQUIPE ~



Restaurant « Alain
Ducasse au Plaza
Athénée » PARIS



Lycée H. Friant
39 POLIGNY

Performance et épanouissement dans nos métiers à
vocation de service dépendent en grande partie de notre
capacité à travailler en équipe.

Nous vous proposons donc cette année d'approfondir cette
dimension professionnelle qui nous semble essentielle...

1) « *Le Un s'accomplit dans le multiple, le multiple révèle le Un sans le dénaturer. Trouver ce lien, c'est créer l'harmonie.* » *Raphael Stainville, écrivain et journaliste*
Commentez cette citation, que vous inspire t-elle ? (0,5 page)

2) En vous appuyant sur deux de vos **expériences professionnelles** en salle que vous relaterez, démontrez en quoi **avoir** l'esprit d'équipe est essentiel dans notre métier.
Mettez en avant **cinq mots** qui illustrent bien **cette notion d'« esprit d'équipe »** (1 à 2 pages)

3) Pour le manager, il ne suffit pas simplement d'évoquer le mot « équipe » pour qu'elle existe effectivement.
En vous appuyant notamment sur les trois textes en annexe, illustrez les parallèles qui vous semblent possibles entre **équipe de travail** et **équipe de sport**. (0,5 à 1 page)

4) Expliquez le **processus** nécessaire selon vous au sein d'une brigade de restaurant pour que la somme d'individualités donne naissance à une équipe réellement performante c'est à dire capable d'**atteindre des objectifs fixés**.

Quel doit-être le rôle du coach/du manager, les **valeurs** qu'il doit avoir et celles qu'il doit transmettre à l'équipe qu'il prend en charge, quelles sont les **limites** qu'il doit se fixer, ses droits et ses devoirs ?

En retour, quels sont les **droits et les devoirs** des membres de cette équipe ? (2 pages)

5) En vous appuyant sur vos commentaires et conclusions précédents, imaginez une organisation contemporaine pour l'équipe de salle dans laquelle **l'esprit d'équipe et l'objectif à atteindre seraient au centre de vos choix**. Précisez, justifiez et illustrez vos propositions. (1 à 2 pages + annexes éventuelles)

Vous conclurez ce dossier en proposant un **slogan fédérateur** qui permette de personifier l'esprit d'équipe de votre nouvelle organisation.

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

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

Vous devrez envoyer ce fichier (**un seul fichier par groupe de travail, comprenant la totalité des annexes éventuelles et dont le nom portera obligatoirement votre ou vos noms**) à l'adresse mail suivante : corinne.hacquemand@ac-besancon.fr, pour le lundi 8 février 2016 minuit au plus tard.

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

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

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

Corinne Hacquemand
Enseignante Maître d'hôtel
Lycée des métiers H. Friant
39 800 POLIGNY

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

Annexe 1

« Intuitivement, sportifs, entraîneurs et passionnés de sport savent que, derrière tout succès d'une équipe, il y a bien plus qu'une somme de talents individuels. Les psychologues du sport appellent cet ingrédient supplémentaire nécessaire la cohésion. Michael Jordan en parle de façon très intéressante :

Les hauts et les bas sont bien sûr inévitables, surtout lorsque certains joueurs essaient d'atteindre les sommets. Mais lorsque la machine se détraquait, nous savions de quoi nous étions capable. Lorsque la situation était délicate, nous ne formions plus qu'un. C'est la raison pour laquelle nous pouvions revenir si souvent au score et gagner tant de matches serrés. Voilà pourquoi nous pouvions battre des équipes plus talentueuses.

(Michael Jordan, Chicago Bulls, 1994, p. 23)

Michael Jordan, sans doute le plus grand basketteur de tous les temps, décrit comment les Chicago Bulls faisaient preuve d'une grande cohésion pour s'imposer face à des équipes réputées meilleures.

Les pages des sports des journaux sont pleines d'équipes talentueuses dans l'impossibilité de répondre aux attentes ou d'équipes moins talentueuses capables d'obtenir des résultats au-delà de toute espérance. Un principe est bien connu en sport : un groupe soudé est bien plus efficace que des joueurs oeuvrant chacun de leur côté. Un équipe de basketball peut être composée de plusieurs joueurs capables de marquer plus de vingt points par match. Mais dans l'intérêt de l'équipe, l'entraîneur peut avoir besoin que ces joueurs adroits à mi-distance se concentrent sur d'autres tâches. Par exemple, la mission première du meneur de jeu est de mettre en place les systèmes de jeu et de lancer les attaques, tandis que celle de l'intérieur est d'attaquer le panneau et de prendre les rebonds défensifs et offensifs. Les joueurs occupant ces postes spécifiques marquent rarement autant de points que les arrières ou les pivots. Véritables joueurs « collectifs », ils acceptent des rôles plus obscurs pour le bien de l'équipe. Ainsi l'évolution d'un groupe ou d'une équipe s'accompagne de la mise en place d'une certaine structure, laquelle varie d'un groupe et d'une situation à l'autre mais conditionne le succès de l'équipe.

Les joueurs des équipes qui gagnent ont non seulement la faculté de travailler ensemble, mais ils ont également une certaine attirance les uns envers les autres. A cet égard, il semble logique que des équipes composées de joueurs qui s'apprécient et aiment jouer ensemble connaissent plus le succès que celles faisant preuve de moins de cohésion. »

Psychologie du sport

Par Mr Richard H. Cox, p. 271, 272
Ed. De Boeck, 2005

Annexe 2

Philosophie du travail. Ouvrage collectif sous la direction de F. Dagognet, Editions Encre Marine, 2013, lu par Jean-Jacques Sarfati

Par Cyril Morana le 15 janvier 2014

« La troisième étude que contient l'ouvrage est proposée par R. Damien et elle s'intitule « Le travail d'équipe et son chef ». Ici, l'auteur se propose de réfléchir sur une expression, souvent glorifiée dans le monde contemporain du travail : celle « d'esprit d'équipe ». Que signifie cette formule et comment généalogiquement expliquer l'usage surabondant qui en est fait ? Pour l'auteur derrière cette expression – elle-même louée implicitement par toute une partie de la littérature contemporaine qui va de Melville à Saint Exupéry ou Conrad – se dissimule ce que M. Foucault appelait une nouvelle discipline sur les corps dont le but serait de mettre en avant l'ingénieur, le gestionnaire, l'entraîneur, le capitaine.... Formes d'emplois qui dessinent ainsi selon R. Damien : un nouveau modèle de chef capable d'amener tous et chacun à l'ascension collective des puissances. (p. 184).

L'équipe est donc une autre manière de diriger les hommes, de manière plus subtile et moins violente. Un peu comme chez Foucault, la prison est une autre manière de « quadriller » le social, la notion d'équipe est un ciment propre à fédérer les énergies et à culpabiliser l'individu. Cette émergence du « nous » générateur est judicieusement reliée par l'auteur avec la naissance, à la même époque, de l'orchestre symphonique et de son chef d'orchestre (p.185) ainsi qu'avec la mise en place de l'équipe sportive de type anglo-saxon comme l'a rappelé N. Elias. En conséquence pour l'auteur le fait social de l'équipe est fondamentalement normatif (p.191). Pour lui l'appel apparemment innocent « au travail d'équipe » n'est donc souvent rien d'autre qu'un appel (aux mêmes par les mêmes) à retrouver un peu plus les manches pour que ceux-ci donnent encore un peu plus sans être payé beaucoup plus. Pour le dire autrement, l'appel « au travail d'équipe » serait ainsi une subtile manœuvre de discipline des corps et des esprits afin de faire travailler plus son semblable sans le payer plus. »

Annexe 3

« Bien que la notion d'équipe renvoie à une situation collective souvent présente dans la vie professionnelle, les travaux des chercheurs, comme ceux des praticiens se réclamant d'une approche clinique, semblent moins nombreux et moins approfondis que ceux consacrés au groupe. Il est vrai que la distinction entre ces deux notions n'est pas de l'ordre de l'évidence. La question est donc posée, au plan théorique déjà : qu'est-ce que ce « mot valise », l'équipe ? Quelle est la spécificité de cette notion ? Que recouvre-t-elle en termes de dynamiques consciente et inconsciente ?

Dans une première approche, l'équipe peut être définie comme un groupement de sujets que réunit un « projet » commun lié à l'exécution de la tâche primaire dévolue à l'institution (soigner, produire des objets symboliques ou réels, gagner des matchs...). Le « faire équipe » suppose donc une organisation des pratiques incluant des échanges entre les personnes. Il relève de la mise en place d'une synergie qui coagule les différences entre les individus rassemblés pour faire équipe.

Le quotidien d'une équipe peut favoriser le « vivre avec » à l'aide de dispositifs de régulation des inévitables tensions interpersonnelles, mais aussi de moments de partage des accomplissements et succès. À l'inverse, il peut être plutôt centré sur un rapport essentiellement fonctionnel au projet ; dans ce cas, les affects des membres de l'équipe seront plutôt considérés comme des freins ou des obstacles, nuisant à l'efficacité des réalisations ; l'institution s'inventera alors un débarras où seront déposés les affects gênants.

Comment s'articulent, en fin de compte, le rapport à l'activité et la « chimie » groupale ? Comment se combinent l'accomplissement de la tâche primaire et les liens qui se nouent entre les membres de l'équipe ?

On sait à quel point un certain type de cohésion groupale peut s'exercer au détriment de l'individuation, menacer les processus de pensée et le libre-arbitre. Les sectes en représentent l'exemple extrême, sous l'emprise de la pensée et de l'illusion groupales, manipulées par des gourous sans scrupules. En retrouverait-on des traces dans les relations qui se créent entre certains managers et directeurs d'institutions et les équipes dont ils ont la charge ?

Une chose est sûre, les responsables souhaitent en général qu'un esprit d'équipe naisse le plus rapidement possible, d'où des formations au « team building » dont le destin peut être précaire si elles laissent de côté la nature des activités comme leur environnement organisationnel.

Car une équipe peut difficilement être appréhendée hors contexte et hors diachronie. L'histoire institutionnelle et organisationnelle est là, qui infiltre nécessairement l'ici et maintenant des situations pour constituer des repères fondateurs et énergisants, ou être invoquée au contraire pour maintenir le statu quo, « l'heureux temps des origines », et freiner les ardeurs transformatrices. N'est-ce pas cette histoire ainsi que « l'identité » d'une organisation qui facilite la nécessaire cohésion quasi instantanée des équipages des compagnies aériennes ?

À côté de ce cas princeps de création d'équipes provisoires, force est de constater que faire équipe prend du temps et n'offre aucune garantie de pérennité si l'on admet que les processus interhumains, conscients et inconscients, conservent toujours un caractère d'imprévisibilité.

L'équipe étant une notion présente dans le sport collectif plus que nulle part ailleurs, une observation est frappante si l'on écoute attentivement entraîneurs, dirigeants et joueurs. Depuis quelque temps, ils évoquent alternativement « l'équipe » et « le collectif » avec, semble-t-il, cette distinction pas toujours explicite ni consciente : « l'équipe » serait le produit d'une organisation de rôles idéale (sur le papier...), le plus souvent mise au point par l'entraîneur, dans une optique fonctionnelle et en vue d'un objectif précis, alors que « le collectif » figurerait une sorte d'assemblage coopératif muni, parallèlement à son organisation fonctionnelle, d'une âme et d'une solidarité à toute épreuve, convoquant ses membres au-delà de leurs capacités individuelles. Ce type d'analyse permettrait peut-être de mieux comprendre les aléas des performances collectives (mais aussi la réussite des équipes de France de handball depuis vingt ans, par exemple) et, plus largement, certains éléments-clé de la créativité collective.

« Le collectif » (également invoqué comme « collectif de travail » par les cliniciens et sociologues du travail) serait donc au cœur de la constitution et du développement d'une équipe qui dure.

Voilà qui pose la question d'une forme nouvelle d'équipe, présente dans les grandes entreprises : les équipes virtuelles, dispersées sur plusieurs continents, regroupant des cultures et langues différentes et reliées par des moyens technologiques autour de projets communs.

Sur un plan plus « méta », on peut aussi se demander si l'appel à l'équipe et à la coopération ne représente pas, aujourd'hui, une sorte d'injonction paradoxale dans un monde où l'évaluation individuelle du travail se trouve exacerbée, où la tâche primaire est trop souvent mise au service de procédures fétichisées. »

Nouvelle revue de psychosociologie

n° 14, 2012/2, Faire équipe - introduction