

Synthèse des dossiers Concours Ô Service 2016 - 8^{ème} saison « I am because you are »

Pour la 8^{ème} année consécutive, le concours Ô Service - des talents de demain aura permis aux étudiants du lycée des métiers de l'hôtellerie-restaurant H. Friant de Poligny et à ceux du Lycée Technique et hôtelier de Monaco de s'exprimer sur un sujet qui est à placer au cœur du travail quotidien d'une brigade de restaurant : la notion d'équipe autour du thème de l'année 2016 « « I am because We are ! ~ De l'appartenance à un groupe à l'ESPRIT D'EQUIPE ~ » ».

Former une équipe

Au fil de plus de vingt dossiers concourants pour les 1^{er} prix, que ce soit à Monaco ou à Poligny, les étudiants ont alors souligné, pour illustrer la citation proposée en introduction du sujet, que le « Un » est une personne seule, avec des compétences particulières mais limitées et qu'elle ne pourra à elle seule atteindre les objectifs pré définis. Le « Un » a donc besoin d'autres personnes, du « Multiple » pour former une équipe, chacun possédant des compétences complémentaires, afin d'être à même d'atteindre le but fixé : l'excellence. Il semble cependant évident à ces jeunes, que ce travail en équipe ne doit pas annihiler pour autant les personnalités individuelles. Et c'est même un préalable indispensable pour que l'émulation se crée, pour que l'esprit d'équipe permette d'aller au delà d'une simple somme d'individualités : François Pouzeratte, consultant stratégie & management, affirme que « chacun s'engage d'autant plus [dans l'équipe] que sa singularité est respectée »¹.

Dans une brigade de salle, comme dans une équipe de sport, chacun a un rôle à jouer et même si tous ne peuvent marquer des points pour l'équipe dans le travail « visible », tous œuvrent **ensembles** pour le permettre : chacun sait qu'un joueur seul ne peut pas gagner un match, car même s'il est très doué pour marquer des buts, il ne peut pas être à la fois en défense et en attaque, être pivot et meneur. Chacun d'entre nous a ses propres faiblesses : quand nous travaillons seuls, elles peuvent nous empêcher d'avancer, c'est la somme des capacités de chacun qui permet d'atteindre le succès. Johnny Wilkinson, grand joueur anglais de rugby, soulignait que « le meilleur moyen d'atteindre son objectif au rugby est d'aider les autres à atteindre le leur ».

*Les Maîtres d'Hôtel sont,
dans un restaurant,
l'équivalent des ailiers au
rugby : après tout le travail
accompli en cuisine ce sont
eux qui mènent l'action à
son terme.*

Et dans nos métiers de salle, la victoire de l'équipe est incarnée par la satisfaction et la reconnaissance des clients.

Transmettre des valeurs

La notion **d'entraide (de solidarité)** dans l'équipe est la valeur qui semble « parler » le plus à ces professionnels en devenir, suivie de près par celle de **communication**. Dans ce contexte, accueillant ces jeunes talents, le Maître d'Hôtel de demain se devra de maintenir solidement ces deux piliers au sein de sa brigade et de se garder absolument d'instaurer un trop grand esprit de compétition qui serait contre-productif.

¹ « Mobiliser les talents exige de nouveaux modèles de management », «Les échos », fév 2013

« L'esprit d'équipe se traduisait aussi par de simples regards : en effet, nous n'avons parfois plus besoin de parler pour comprendre une consigne à force de travailler ensemble »

Il a à sa disposition des outils pour le faire, souvent mis en avant par les étudiants, dont il peut s'inspirer : soigner l'accueil des nouveaux arrivants, proposer des activités en dehors du travail pour créer du lien, organiser des rencontres avec des producteurs conjointement avec la brigade de cuisine, laisser de l'autonomie dans l'établissement du planning de travail, profiter du briefing d'avant service pour motiver positivement l'équipe, instaurer une ambiance sereine avant le service puis faire un débriefing constructif en fin de service pour relever les points à améliorer, et apporter de la reconnaissance individuellement. Car l'existence de liens interpersonnels entre les membres de l'équipe permettra de faire naître des **automatismes dans la communication et des réflexes d'entraide** bénéfiques.

Le temps sera alors un facteur important pour construire ces liens et donc une équipe efficace, tout en gardant à l'esprit que « la résistance d'une chaîne ne sera égale qu'à la résistance du plus faible de ses maillons » : il sera alors capital que le Maître d'Hôtel assure un suivi de chacun des « maillons-membres » de sa « chaîne » pour le rendre plus solide semaines après semaines.

Les valeurs de **respect** et de **confiance** viennent ensuite dans les cinq mots qui prévalent pour ces étudiants. Respecter pour être respecté. Ces jeunes soulignent que le Maître d'Hôtel de demain doit alors s'engager pour l'équipe plus encore que les autres membres du groupe, qu'en tant que « capitaine » il se doit d'être présent et de participer à toutes les manifestations dans lesquelles son équipe est engagée, et ne pas s'appropriier à titre personnel les victoires de toute une équipe.

L'union de l'équipe vise alors à l'harmonie dans l'entreprise, au ré-enchantement des collaborateurs.

A l'unisson nous grandissons !

« Une équipe ça se construit, l'esprit d'équipe ça se cultive. »