



Compte rendu de la 1^{ère} Assemblée Générale

Ô Service des Talents de demain

Le lundi 20 juin 2016 au CFA Médéric - Paris

► **Arrivée des participants entre 9h00 et 10h00** : Accueil, badges et café d'accueil

Présentation de l'association, de ses actions

► **Rassemblement dans l'amphithéâtre et début de l'AG à 10h00**



Denis Courtiade, Président de l'association Ô Service, ouvre cette 1^{ère}

assemblée générale et remercie chaque participant pour sa présence et indique le nombre de réponses aux invitations, les présents, absents excusés et sans réponse.

RASSEMBLER & FÉDÉRER

Bonjour à toutes et à tous
et merci de votre présence parmi nous...

AG invitations:
- Confirmées : 130
- 50/50 : 9
- Non confirmées : 76
- Absences prévenues : 51

► **Remerciements au CFA Médéric pour l'accueil qui est réservé.**



Intervention de **M. Alexandre Richard, Directeur du CFA Médéric** qui encourage la manifestation du jour et les jeunes à poursuivre dans la voie des métiers de la salle.

Présentation du projet de l'école : 15 chambres d'application.

M. Richard souligne le plaisir qu'il a d'accueillir cette 1^{ère} AG.

RECONNAISSANCE

Nous tenons à remercier nos hôtes pour leur hospitalité

Messieurs **Alexandre Richard, Directeur du CFA Médéric**

& **Jean-François Tostivint, Directeur Adjoint**

sans oublier le corps enseignant



M. Jean-François Tostivint, directeur adjoint du CFA Médéric présente l'établissement et précise que la formation est faite dans le sens des réalités professionnelles.

LES JEUNES TALENTS DE DEMAIN

Nous tenons particulièrement à remercier les **jeunes apprenants** présents ce jour pour leur soutien dans l'organisation de cette journée...
& nous comptons sur vous pour échanger avec eux.



► **Frédéric Kaiser, Vice-président de l'association** Ô Service remercie tous les apprenants présent ce jour et invite chacun des professionnels présents à échanger avec eux au cours de la journée.



► **Denis Courtiade, Frédéric kaiser et Emmanuel Fournis** remercient tour à tour les partenaires : Nespresso - Saint-Clair le traiteur - Anthony, éleveur de fromages - M. Chapoutier - Frères Blanc Groupe

Bertrand - Bridor - Un Œil en Salle - Cacao Barry - Le Delas - Le Franc comptoir - Atelier de l'Argoat - Laurent Delporte - Fondation Paul Bocuse - Champagne Moët et Chandon -



► **Denis Courtiade** présente le programme de la journée.

Corinne Ménégaux sera absente mais Denis Courtiade et **Olivier Penent** interviendront sur le sujet.

LE MENU DE LA MATINÉE

Programme de l' AG

Présentations à l' Amphithéâtre 10h00 // 11h30 // 12h00

- Des Membres Fondateurs et des Membres du bureau élargi.
- Historique de l'association, son conseil d' administration, ses actions, ses ambassadeurs, ses premiers bilans en quelques chiffres, son site internet
- Questions / réponses

Restaurant d' application Médéric 12h00 // 13h50

- Cocktail déjeunatoire « *Saint-Clair, le traiteur* »
- Ateliers animés par les élèves et les Membres du bureau d' Ô Service

LE MENU DE L' APRÈS-MIDI

Programme de l' AG

Présentations à l'Amphithéâtre 14h00 // 17h00 // 18h00

- 14h00 Intervention de Michaël Ellis, Directeur des Guides Michelin
- 15h15 Intervention de Corinne Menegaux, Equip Hotel 2016
- 15h30 « Transmettre est un devoir », débats, boîte à idées...
- 17h00 Clôture de la 1^{ère} Assemblée Générale
- 17h15-18h Verre de l'amitié

► **Denis Courtiade** parle de la création d'Ô Service.

Tout commence aux Assises des métiers de la salle avec la présence de Régis Marcon.

La constatation est faite alors que les choses doivent changer mais quoi, avec qui et comment ?

C'est **Francis Luzin** qui « provoque » l'idée que les Hommes de salle doivent se prendre en main et s'organiser !

Denis Courtiade, Eric Rousseau et Frédéric Kaiser s'accordent à dire alors qu'il faut créer une association pour valoriser les métiers de la salle.

Très vite ils se rendent compte que l'association devra être tournée vers les jeunes et surtout pas vers l'égo de chacun.

L'association Ô Service des Talents de demain est née le 16 juillet 2012.

► **Denis Courtiade et Frédéric Kaiser** présentent le bureau élargi et ses membres :

Corinne Hacquemand, Claire Sonnet et Emmanuel Fournis qui présentent tour à tour leur rôle au sein du bureau.

NB : Denis Courtiade souligne qu'avec Corinne Hacquemand ils organisent depuis 9 ans le concours « Il était une fois le Maître d'Hôtel de Demain » (thèmes mis en compétition : Savoir dire, l'uniforme, l'enchantement du client et des collaborateurs, le travail d'équipe ...), concours devenu national il y a 2 ans, sous l'intitulé « Concours Ô Service - Il était une fois le Maître d'Hôtel de Demain »).

Ô SERVICE DATES & CHIFFRES

-Association créée le 16 juillet 2012 - loi 1901
-Présentation du bureau élargi :
-Projection et présentation du site internet : bureau, objectifs, mission & philosophie...

Corinne Hacquemand



Claire Sonnet



Emmanuel Fournis



► **Denis Courtiade nous fait visiter le site internet de l'association : oservice.fr**

Mise en avant de notre philosophie : « Transmettre est un devoir »,
Chacun des membres fondateurs se présente
Le rôle des **ambassadeurs** est mis en avant (toujours garder le lien entre professionnels, invitation pour mettre à jours les profils),
Présentation des actualités sur le site (chacun peut alimenter avec ses manifestations en nous transmettant les articles de presse),
Présentation de la possibilité de transmettre des offres d'emploi pour les métiers de la salle (ce n'est en aucun cas un site de recrutement mais un lien entre professionnels),
Présentation de la revue de presse (tout est affiché dès que les métiers de la salle sont mis en en avant).



*NB : présentation d'**Hélène Binet** pour Un Œil en salle unoeilensalle.fr*

Nos membres fondateurs

 Bruno Trefel Membre Fondateur	 Michel Lang Membre Fondateur	 Stéphanie Leclerc Membre Fondatrice	 Michaël Bouvier Membre Fondateur
 Joaquim Braz Membre Fondateur	 Julie Trochain Secrétaire adjoint	 Yohan Jossier Trésorier adjoint	 Eric Rousseau Trésorier
 Olivier Novelli Vice-Président	 Frédéric Kaiser Vice-Président	 Denis Courtiade Président	

► **Retour à la présentation générale avec quelques chiffres :**

En moins d'un mois :
Facebook = 15000 pers. atteintes et plus de 2000 

Position des comptes bancaires = 1892 € compte courant et 11 724 € sur un livret A.
Point adhésion = 72 chèques d'adhésion pour l'accès à la bibliothèque, 183 inscrits sur le site, 530 abonnés à la newsletter.

Ô SERVICE DATES & CHIFFRES

Pour exemple, du 10 mai au 6 juin :
-15 000 personnes atteintes
- 2058 j' aime ... 

 Les soldes des comptes au 07/06/2016 sont de :
- 1892,69 € sur le compte chèque
- 11 724,47 € sur le livret A *Frais de l'AG sont à venir en déduction...

- 2 Partenaires Fondateurs (6000€/an) / 1 Partenaire Professionnel (3000€/an) / 2 Partenaires Médias (échanges...) / 1 Partenaire Associatif (échanges...)
-72 chèques d'adhésion donnant accès à la bibliothèque (adhésion également possible directement via le site Ô Service par carte de crédit) 50€ prof / 25€ étudiant
-Utilisateurs du site = 183 inscrits sur le site / Newsletter = 530 abonnés 

► **Denis Courtiade et Frédéric Kaiser** présentent les actions menées par **Ô Service** :

- en tant que jurys de concours,
- organisateurs,
- intervenants dans les écoles hôtelières,
- participants à certains travaux d'écritures et
- tables rondes.

NB : Denis Courtiade remercie le **Magazine Le Chef** pour les 2 numéros spéciaux consacrés aux métiers de la salle et le **Journal L'Hôtellerie Restauration** pour le dernier article consacré à **Ô Service**.

ACTIONS EN COURS



Jury : Trophée Frédéric Delair - Tour d'Argent // Concours artisanat nat. des Métiers de bouche St-Cloud // ANPCR // Coupe George Baptiste // Challenge Frères Blanc // Métro Gilles Goujon // M.O.F & M.A.F. // Euro-World Skills...

Organisateur : Resto des Chefs EquipHôtel Paris // Trophée Arc Maître d' Hôtel & Experts Equip Hôtel // Concours Ô Service « il était une fois le Maître d' Hôtel de demain » // Concours Général des Métiers avec l' Ed Nationale, Michel Lugnier & Karine Viard // Mairie de Paris, Anne Hidalgo, médaille de vermeil des Chefs parisiens étoilés avec Ferrandi // GL events acc. du Trophée du Maître d' Hôtel Sirah Lyon 2017...

13

ACTIONS EN COURS



Intervenants : Salon LHR & Concours Campus, l' Hôtellerie // Fête de la Gastronomie // La Semaine du Goût // Salon de l'Agriculture // Les Etoiles de Mougins // Fondation Paul Bocuse // Séminaire Ed. Nat. Ass Nat. Claude Bartolone promouvoir les métiers de service...

Travaux d'écriture : 2 éditions spéc. du magazine **Le Chef** sur les métiers de service // Préfaces de livres : Jean-Luc Frusetta, Corinne Hacquemand, Olivier Lux... // Diverses participations livres et magazines à paraître // Pascal Aubrée & L'Hôtellerie...

Tables rondes :

Table ronde et film avec-pour l' Education Nationale / Sandrine Royer

Table ronde à Tours François Rabelais

Table ronde à Poligny Lycée Friant

Table ronde avec le Collège Culinaire de France

14

Interventions en école hôtelière Paris 7^{ème} - Lycée Albert de Mun : **Patrick Chauvin** // Paris 14^{ème} - Guillaume Tirel : **Olivier Tang, Bruno Gardet, Vincent Marcilhac, Sébastien Le Tacon** // Paris 6^{ème} - Grégoire Ferrandi : **Bruno de Monte, Emmanuel Perrier, Céline Nasution** // Paris 17^{ème} - EPMTM : **Pierre Mendes, Jean-Luc Ploquin-Maurell** // Paris 17^{ème} - Jean Drouant : **Yannick Quillien, Aurélien Cognard, Vincent Gladieu, Pierre Berthet, Gilles Blasco** // Paris 17^{ème} - Médéric : **Jean-François Tostivint, Jean Baptiste Guichard** // Paris 17^{ème} - Institut Vatel : **Pierre Laroche** // Paris 18^{ème} - Lycée des Métiers de l' hôtellerie Belliard mrs **Borderieu, Hebrard / Pascal Wolf** // Saint-Gratien : // Saint-Quentin en Yvelines : // Lycée Dugny : **Emmanuel Fournis** // Jouy-en-Josas - Tecomah/Ferrandi : **Laurent Desvard, Olivier Penent** // Clichy - René Auffrey : **Pascal Aubrée** // Marne La vallée - Emilie du Châtelet - Serris : **Vladimir Vladic, Stéphane Ecalard** // Cergy Pontoise Académie de Versailles – IUFM : **Bruno Morlet** // Mantes la Ville : **Clémence et Laurent Nadiras** // Ferrière : **Jean-Robert Pitte, Jean-Luc Frusetta** // CEFAA de Villepinte : **Aurélien Cognard** Chef des travaux // Bazeilles (08) Champagne Ardennes : **Benoit Delalain** // Agneaux Normandie Cfa : **Jean-Pierre Lesage** // Lyon - Institut Paul Bocuse Ecully : **Philippe Rispal et Bernard Ricolleau** // Poligny - Hyacinthe Friant : **Corinne Hacquemand** // Guebwiller - Lycée Storck : **Christophe Pham-van** // Nîmes - CFA Marguerittes : **Dimitry Descy** // Olonne-sur-Mer - Valère Mathé : **Pascal Perret** // Lycée Hôtelier de la Roche Sur Yon **Joël Fortin** // Blois - Lycée des Métiers de l'Hôtellerie et de Tourisme du Val de Loire : **Brule Marylène** // Orléans - Lycée Orléans : **Damien Nassiri** // Gérardmer Lycée JBS Chardin : **Nicolas Larmnach** // Monaco lycée hôtelier: **Serge Serrier, Pierre Berne** // Ile de la Réunion - Le Centaure : **Locate Raziah** Ile de la Martinique - Lycée Hôtelier Nord-Caraïbe : **Patrice & Mireille Cardon** // LP Perdiguier 13200 Arles : **Sébastien Picchi**...

15

► 11h10 : Présentation de la fin de matinée et teasing sur le programme de l'après-midi.

« Vous avez la parole »

► La matinée se termine par : « Vous avez la parole »

Les intervenants suivant ont pris la parole :



1/ **Christophe Pham-Van**, enseignant au lycée hôtelier Storck à Guebwiller, rappelle le contexte des assises des métiers de la salle et souligne que les lycées sont ouverts aux professionnels (séances de TP, mais aussi jurys d'examens).



2/ **Franck Languille**, Maître d'Hôtel à l'Assemblée Nationale, intervient au sujet de la coupe Georges Baptiste qu'il préside et de son évolution car le concours national, devenu européen est sur le point de devenir un concours international.
<http://www.coupe-georges-baptiste.fr>



3/ **Esteban Valle**, Directeur de Salle au Domaine de Chateauvieux à Satigny (Suisse) intervient également pour s'engager dans cette démarche auprès des jeunes talents de demain.
Denis Courtiade nous invite à suivre les vidéos innovantes d'Esteban :
<https://www.facebook.com/domainede.chateauvieux/videos/1093337484021351/>



4/ **Pascal Aubrée**, enseignant au lycée René Auffray à Clichy, le « dinosaure » de son lycée comme il le dit lui-même, nous fait part de sa passion toujours présente. Il cherche à allumer l'étincelle qui se cache en chacun de ses élèves.
<http://webtv.ac-versailles.fr/restauration/Les-Fables-de-Monsieur-Aubree>



5/ **Damien Nassiri**, Président fondateur de l'Association des métiers de Salle du Loiret, témoigne de son expérience. En effet, il organise des soirées des métiers de la salle avec d'autres lycées en conviant les conseillers d'orientation et directeurs de collège.



6/ **Serge Schaal**, La Fourchette des Ducs à Obernay, Vice-Président des Grandes Tables du Monde est l'Homme de salle de cette association. Dans ce cadre, une commission, qu'il animera donc, vient d'être créée sur la revalorisation des métiers de salle.



7/ **Alexis Lalo**, directeur Chefs, Gastronomie et Évènementiel Relais & Châteaux souligne la création d'une académie pour la formation dans le but de mutualiser les actions.



8/ **Cathy Klein**, restauratrice triplement étoilée, remercie Ô Service de l'avoir conviée.



9/ **Gérard-Louis Canfailla**, président du concours Un des Meilleurs Ouvriers de France, Maître d'hôtel, du service et des arts de la table se dit ravi de ce grand rassemblement de professionnels animés par une même passion du métier.
<http://www.meilleursouvriersdefrance.org/historique/referentiels-sujets/m/metiers-de-la-restauration-et-de-l-hotellerie/cl/maitre-d-hotel-du-service-et-des-arts-de-la-table/g/01/c/02>



10/ **Michel Lang**, Directeur de Restaurant au Louis XV - Alain Ducasse à l'Hôtel de Paris, dit son émotion de voir réunis ici ses mentors et formateurs tels que Monsieur Louis et Monsieur Ancher.



11/ **Guillaume Bonnard**, Assistant Maître d'Hôtel de la Côte Saint-Jacques, souligne qu'il est d'accord pour prendre en main les Talents de demain mais pose la question de l'avenir des jeunes professionnels.

Denis Courtiade répond en démontrant le rassemblement fait ce jour et que cela marque le début des liens entre tous.

Frédéric Kaiser répond à son tour en affirmant que c'est à chacun d'entre nous d'accompagner nos propres collaborateurs et d'échanger très directement avec les futurs assistants.



12/ **Jean-Luc Frusetta**, Directeur Académique de l'école de Ferrières, constate que les jeunes sont motivés pour peu que l'on sache les intéresser et surtout maintenir le lien entre leur formation et les grands professionnels. Il insiste sur la nécessité de les rassurer, en mettant en avant notre réseau, sur nos capacités à leur permettre d'intégrer, en France et à l'étranger, des belles maisons, sachant que ces jeunes talents sauront s'en montrer dignes.



13/ **Laurent Delporte**, expert en hôtellerie de luxe, insiste sur l'importance d'utiliser les réseaux sociaux pour partager tout ce qui se fait dans chaque établissement. Plus les Maîtres d'Hôtels seront présents sur ces réseaux sociaux et montreront ce qu'ils font dans leur entreprise, plus ils auront de visibilité auprès des Jeunes Talents qui, eux, utilisent beaucoup ces réseaux.



14/ **Anne Luzin**, du Magazine Le Chef, demande si le temps consacré à l'association est facilement libéré par l'employeur.

Unanimes à ce sujet, **Denis Courtiade et Frédéric Kaiser** répondent qu'il s'agit de le prendre, ce qui permet, de plus, de déléguer dans son propre établissement et d'appuyer la confiance donnée à l'équipe de salle.

Joaquim Braz redit l'importance pour chacun d'apporter sa pierre à l'édifice d'Ô Service. Tout le monde est concerné : « Donnez de votre temps ! Aidez-nous à faire grandir Ô Service ! »



15/ **Charles Weyland**, directeur de salle du restaurant Kei, veut redire que les jeunes sont positifs, qu'ils ont envie et qu'ils ont l'étincelle !



16/ **Thierry Mazotti**, enseignant restaurant au lycée Vauban à Auxerre, relate son parcours en expliquant qu'il voulait d'abord être cuisinier, mais qu'il a découvert les métiers de la salle au sein même du lycée car on ne rêve pas de devenir « serveur ».



17/ **Benjamin Guillaume**, Directeur du restaurant Troisgros à Roanne, est un autodidacte de la jeune génération, très positif et ne souhaite que transmettre ce positivisme !



18/ **Laëtitia Gouttenoire**, Chargée de missions et projets à l'Institut Paul Bocuse, veille à la sauvegarde du patrimoine gastronomique tourné d'abord vers la cuisine. Elle souligne qu'il est important aujourd'hui de faire découvrir les métiers de la salle et qu'elle est à la disposition de ceux qui souhaiteraient mettre en place des ateliers dans leurs établissements pour faire découvrir ces métiers aux collégiens.



19/ **Louis Villeneuve**, Directeur de Service à l'Hôtel de Ville de Crissier, se dit ravi d'avoir intégré l'association.



20/ **Vincent Marcilhac**, Enseignant au Pôle de Gastronomie de l'Université de Cergy-Pontoise, souligne l'importance de savoir gérer l'impatience des jeunes de progresser dans les entreprises en gagnant en visibilité sur leur parcours de carrière.



21/ **Luc Dabo**, jeune Chef de rang au Grand Restaurant de JF Piège, fait part de son expérience auprès de son maître d'hôtel, **Yohan Jossier**, qui sait faire partager ses expériences et sa passion et transmettre cette dernière.



22/ **Anthony de Oliveira**, étudiant en BTS au lycée hôtelier du Touquet, a lui aussi découvert les métiers de la salle une fois arrivé au lycée alors qu'il se destinait à la cuisine. Il a créé un concours pour revaloriser les métiers de la salle dans sa région, le Trophée National Royal Picardie.



23/ **Eric Appenzeller**, ex enseignant, MOF 2007 et organisateur du concours des MAF, souligne la valorisation des apprenants par ce concours proposé à près de 5500 jeunes chaque année.

<http://www.meilleursouvriersdefrance.info/docs/publications/3/3BrochureMAF.pdf>



24/ **Céline Nasution**, enseignante à l'école Ferrandi, pose le problème des élèves de 1^{ère} année Bac qui n'ont que 15 ans et pour qui il est très difficile d'obtenir un stage ou un contrat d'apprentissage dans les grosses structures en raison de leur jeune âge.

► 11h50 **Bruno Treffel** nous invite à poser pour la photo de groupe et le photocall avant le cocktail déjeunatoire, préparé par l'entreprise **Saint Clair le Traiteur** (<http://www.saint-clair-le-traiteur.com>) et pris en charge par les jeunes apprenants du CFA Médéric et leurs enseignants. C'est également l'occasion de découvrir les produits des entreprises partenaires présentes.

► 13h50 Accueil de **M. Michael Ellis**, Directeur des Guides Michelin, par les membres du bureau. Retour à l'amphithéâtre où **Denis Courtiade** remercie tous les partenaires pour ce délicieux moment

► Les apprenants du CFA Médéric sont applaudis,

puis tous nos partenaires.

M. Prévotel, Directeur du Traiteur St Clair partage son plaisir d'être là, et surtout l'émotion due à la présence de Mme **Cathy Klein**. Il conclue son intervention en soulignant que si la France sait faire la cuisine, elle doit montrer qu'elle sait faire le service.

Intervention de Michael Ellis, Directeur des Guides Michelin

► 14h10 : Intervention de Michael Ellis, directeur des Guides Michelin :

La gastronomie en France est un moteur économique, la cohésion des métiers de la cuisine, de la salle et la sommellerie doit être forte pour donner au client une expérience totale.

Le guide soutient tout ce qui est entrepris pour la salle notamment par Denis Courtiade.

Présentation du Guide passé, présent et futur qui reste une référence dans un monde où la cuisine est devenue une obsession.

Quelques conseils prodigués par M. Ellis, parfois sous formes de constats :

- La présentation mais aussi l'intitulé du plat doit aller à l'essentiel (comme le produit préparé par le chef)
- Nos restaurants classiques sont uniques au monde et sont souvent des lieux historiques, à Paris notamment : dans ce contexte le service doit être en adéquation avec le décor.
- Comme c'est déjà le cas pour la cuisine, il faut œuvrer pour que la France devienne un pays où on vient apprendre les métiers de la salle.
- Pour se faire, il faut responsabiliser les équipes en salle pour qu'elles s'impliquent dans la qualification du personnel
- Garder à l'esprit que le rôle du chef de la salle est de fidéliser les clients pour la pérennité du restaurant. Car un client ne revient pas là où, même si la cuisine est excellente, le service n'est pas à la hauteur.



M. Ellis constate que le mauvais service est un problème généralisé en France dans certaines catégories d'établissements, mais qu'il est pour lui culturel : le mot SERVICE est trop souvent assimilé à la SERVITUDE chez les jeunes français. Il est important et urgent de retrouver la noblesse de ces métiers. Peut-être que la rémunération trop faible en comparaison de ce qui avait cours il y a 40 ou 50 ans et la disparition du pourcentage ont contribué au déclin des vocations pour les métiers de la salle.

Denis Courtiade souligne que l'image du Maître d'Hôtel français est très bonne à l'étranger mais qu'elle ne l'est plus suffisamment en France effectivement.

Michaël Ellis indique par ailleurs que le niveau de professionnalisme est remarquable en France (dans le haut de la pyramide des restaurants) et que malgré les difficultés économiques actuelles les métiers de service ne vont pas disparaître.



► 14h30 : M. Ellis est prêt pour un échange avec les participants :

Les sujets abordés lors des questions :

1/ La classification des établissements dans le guide :

Manque de clarté avec la codification des fourchettes rouges ou noires

M E : nouveauté avec l'utilisation de mots-clefs : « cuisine moderne - ambiance zen », ou « cuisine classique - ambiance rétro » ... pour une meilleure perception globale de l'établissement en vue d'évoluer avec l'intuitivité du monde d'aujourd'hui et c'est une notion à intégrer dans les établissements car le client n'est attentif que quelques instants.

Nous ne nous appuyons plus sur les codes qui existaient encore il y a quelques années (cristal pour les verres, coton pour les nappes, confort de l'assise ...) pour juger un établissement.

2/Lors de la cérémonie des promus du Guide Michelin, pourquoi le Chef ne monterait-il pas sur scène avec son Directeur de salle ? (Damien Nassiri)

M E : Question qui va tout à fait dans le sens de la réflexion du guide pour classer explicitement le service par catégorie sous forme de médaille, symbole... ? C'est encore à l'étude mais cela devrait être mis en œuvre pour la prochaine sortie du guide Michelin France en 2017.

Michaël Ellis prend congés à 14h45.

Denis Courtiade remercie Frédéric Kaiser d'avoir eu l'idée d'inviter M. Ellis pour cet échange instructif.

TRANSMETTRE EST UN DEVOIR



-**Décloisonner** entreprises/écoles, **créer du lien**, des « passerelles » pour **améliorer les synergies** enseignants/professionnels afin **d'attirer plus de jeunes** dans notre profession et démontrer à ces jeunes talents que les deux corps travaillent en lien étroits pour « coller » à la réalité du terrain

-**Plus de parité** Femme / Homme dans la représentativité des métiers de la salle

-Ô Service attire votre attention sur l'**évolution positive des mœurs** dans nos rapports professionnels, au quotidien, nous nous devons de continuer à montrer le bon exemple et le juste respect

20

Transmettre est un devoir

► 14h50 : Denis Courtiade et **Olivier Penent**, enseignant restaurant à l'école Ferrandi, nous parlent du **Restaurant des Chefs sur le salon Equip'Hôtel 2016** où les apprenants de l'école Ferrandi sont accompagnés et encadrés par des professionnels : 10 grands Directeurs de salle et Sommeliers.

TRANSMETTRE est un DEVOIR

C'est évident pour tout le monde !

Génération Y Z (ou C)

Il faut considérer les jeunes apprenants ou les jeunes collaborateurs comme des clients.

TRANSMETTRE EST UN DEVOIR



Génération X, Y... Ô Service recommande plus de reconnaissance, de tolérance, de patience, plus de pédagogie et de partage avec les nouveaux jeunes collaborateurs, stagiaires, apprentis ... **Les faire et les voir grandir, tels sont nos devoirs!**

Voici un court témoignage de l'un d'entre eux: « **en effet, j'ai changé de stage car ils ne voulaient pas me changer de service {pour que je découvre la cuisine et la réception} à cause d'un manque de personnel et j'ai fait beaucoup d'heures (je faisais petit déjeuner, midi et soir avec 1h de pause dans l'après-midi)...et je passais plus de temps à laver des verres à l'office qu'à servir...et quand je posais des questions sur les vins ou sur les fromages par exemple on me répondait que j'étais encore jeune et que j'étais stagiaire donc que c'était pas de mon niveau...mais depuis lundi je suis dans une autre entreprise et tout se passe bien, ils m'expliquent énormément de choses et me laissent faire beaucoup...et ils m'apprennent vraiment les bases » (témoignage d'une stagiaire BTS MAN)**

21

Quelques interventions :



1/ **Vladimir Vladic**, enseignant au lycée hôtelier Emilie du Châtelet à Serris, s'interroge sur le regard qu'ont les professionnels sur l'enseignement fait par les professeurs.



Frédéric Kaiser : « Effectivement, le professionnel doit toujours avoir conscience du niveau de l'apprenant accueilli pour mieux l'accompagner ».



2/ **Damien Nassiri** souligne qu'il faut organiser une véritable intégration des collaborateurs et apprenants.

Mais le permis de former, qui est plus un guide législatif qu'un véritable outil pour mieux former, paraît décevant.



Jean-Jacques Caimant, Président de l'ASFOREST, indique que ce permis de former a évolué ces dernières années.

L'idée est émise d'établir un plan d'intégration par pallier comme dans un jeu vidéo (pour être en phase avec la jeune génération !).



3/ **Valérie Duprez**, enseignante en restaurant au Lycée Hélène Boucher de Vénissieux, souligne que les professionnels manquent trop souvent aux jurys d'examens



Jean-Marie Ancher, directeur du restaurant Le Taillevent répond que l'inverse est vrai aussi, les professeurs ne viennent pas assez voir les professionnels.



4/ **Kévin Chambenoit**, directeur F&B au Bristol, invoque le fait qu'on ne peut pas laisser entendre à un étudiant qu'il peut être manager en entrant dans le monde professionnel.

Il souhaite aussi que les professionnels communiquent davantage entre eux pour guider les plus jeunes collaborateurs dans leur parcours quand ils quittent leur entreprise.



5/ **Christian David**, directeur du restaurant le Grand Véfour, invite à ne pas négliger le soutien de nos chefs et de leur médiatisation. Il souligne le patrimoine historique lié à ces métiers, qui doit être également transmis aux jeunes Talents.



6/ **Anne Luzin**, au magazine journaliste Le Chef, insiste sur le fait que ce sont les Hommes de la salle qui bénéficient directement de la reconnaissance du client



7/ **Sylvie Amar**, designer Sylvie Amar Studio invoque le Win Win en travaillant davantage la communication avec la prise de conscience des outils d'aujourd'hui pour avoir une meilleure reconnaissance



8/ **Werner Kuchler**, Directeur du Relais Plaza, responsabilise ses collaborateurs en les rendant tuteurs d'un apprenant. Le but est de les inciter à transmettre par une prise de conscience de ce qu'ils savent faire avec, pour conclusion, l'obtention de l'examen ou non pour le Jeune Talent pris en charge. Il souligne que l' « on a les jeunes que l'on mérite ».



9/ **Joaquim Braz** nous explique les conditions de travail dans le groupe des Frères Blanc (devenu le Groupe Bertrand) avec le maintien du pourcentage pour le service, un contrat de 39h, 14 à 18 jours de RTT par an, un intéressement au chiffre d'affaires, les pourboires, ce qui implique un turn-over très faible dans l'équipe.



10/ **Eric De Champsavin**, Directeur adjoint de l'école Ferrandi demande si 15 ans ça n'est pas trop jeune pour débiter dans la restauration et constate le manque de candidats lui aussi.

Frédéric Kaiser souligne qu'il a lui même commencé à 15 ans.



11/ **Louis Villeneuve**, Directeur de service à l'Hôtel de Ville, Crissier en Suisse souligne que la salle est une unité, une équipe en place **pour** le client.

On évoque alors l'image de la France véhiculée à l'étranger : Savoir vivre et élégance à la Française, c'est un héritage dont nous sommes les ambassadeurs.



12/ **Pascal Aubrée** intervient pour rappeler que certains apprenants sont là par défaut ! Il faut prendre conscience que l'enseignant doit former des futurs citoyens et familiariser ces jeunes avec les codes de la vie professionnelle (comme simplement arriver à l'heure ou être présent).

Il souligne également qu'à l'heure de l'immédiateté, il faut expliquer aux jeunes qu'il faut prendre le temps pour se construire un parcours et des compétences professionnelles.

Un jeune salue alors la prise de conscience des plus anciens pour l'écoute des jeunes.

Un autre constate que le métier de serveur ne fait paradoxalement pas rêver alors que c'est un métier où l'on est acteur à part entière du repas.

Denis Courtiade conclut sur le constat de l'évolution positive des mœurs avec l'attention portée au traitement des collaborateurs.

Parité homme-femme

Avant, la femme en salle c'était la femme du chef ! Ca n'est plus le cas aujourd'hui



Corinne Hacquemand, enseignante en restaurant au Lycée H. Friant de Poligny, revient sur l'égalité homme-femme et donne la parole à **Olga Hipeau**, Maître d'Hôtel au restaurant de l'Hôtel Montalembert à Paris, à ce sujet, constatant effectivement que les femmes sont peu représentées parmi les professionnels présents.



Celle-ci indique que, souvent, les jeunes filles ne s'orientent pas forcément vers ces métiers de la salle lors de leurs études, considérant qu'il est difficile d'y concilier vie de famille et vie professionnelle et qu'alors, le vivier de recrutement est lui-même déséquilibré. Si les mentalités sont à changer, le métier n'est pas toujours compatible avec la vie d'une femme d'aujourd'hui.



Jean-Michel Framery, inspecteur de l'éducation nationale au rectorat de Créteil, indique qu'il faut bien prendre en compte le problème de la parité homme - femme tout en gardant cependant à l'esprit la bienséance et le savoir vivre, sans faire d'amalgame.

Frédéric Kaiser souligne qu'au Bristol en tous cas, l'équipe garde bien entendu les bases d'un service à la française.



Frédéric Kaiser indique être à la recherche d'un personnel flexible pour les petits déjeuners, déjeuners et dîners et il est vrai qu'une maman, c'est compliqué ! Cependant, l'entreprise s'adapte aux contraintes horaires de la salariée qui, parce qu'elle s'épanouit, fournit un travail efficace.



Yoann Grégory, responsable de salle du restaurant Yam'Tcha dans laquelle le chef est une femme et comptant beaucoup de collaboratrices femmes explique comment l'entreprise a réagi pour garder une employée très compétente après qu'elle ait été enceinte et ait donné naissance à son premier enfant.

La solution était d'aménager ses horaires en continu, ce qui a été fait malgré les contraintes, afin de garder cette collaboratrice au sein de l'équipe. Aussi, le cas de cette jeune femme est devenu un moteur dans la réorganisation du travail dans cette structure.

Il passe également le message à ses jeunes que le métier de service n'est un métier de servitude mais un accompagnement du client dans son repas en vue de son bonheur !

Boîte à idées et livre d'or



Corinne Hacquemand présente la **boîte à idées** :
S'en servir pour faire part de vos réflexions, suggestions



<http://diboks.com/fr/private/pk2ce9f3e5430f83469727c7342e0657cb?v=1466715650710>



Elle présente ensuite le **livre d'Or** sur le site :
<http://oservice.fr/livre-dor/>

Denis Courtiade invite chaque participant à laisser ses impressions concernant cette journée sur ce livre d'or.

Appel à cotisations

Suite à cette Assemblée Générale, l'association relancera l'appel à cotisations en janvier 2017, mais si vous souhaitez d'ores et déjà, pour 2016, soutenir l'association et participer au financement de ses actions et communications, vous pouvez verser votre cotisation via Paypal sur le site :

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



► 16h30 : **Olivier Novelli**, Directeur de Restaurant Adjoint au Bristol, Vice-Président et timekeeper pour l'occasion, indique qu'il est l'heure de conclure.



Frédéric Kaiser conclut en soulignant une nouvelle fois que tous les métiers de la salle nous rassemblent.



Emmanuel Fournis souhaite que l'on montre et démontre qui nous sommes à l'accueil ou au service.

► 16h40 : L'ordre du jour étant épuisé, **Denis Courtiade** remercie chacun pour sa présence, déclare l'Assemblée Générale terminée et invite les participants au verre de l'amitié.

À venir / avenir

Une première compilation des photos et extraits de vidéo vous sera envoyée très prochainement, par Wetransfert, surveillez votre boîte mail car parfois cela part dans les « mails indésirables » !

SAVE THE DATE :

L'Assemblée Générale 2017 est programmée le **Lundi 19 juin 2017** !

Rédaction et mise en page du compte rendu :
Julie Trochain, Corinne Hacquemand, Denis Courtiade

Membres présents

Sylvie AMAR		Sylvie Amar Studio	Paris
Lydie ANASTASSION		Restauration 21	Paris
Jean-Marie ANCHER	Directeur de restaurant	Le Taillevent	Paris
Eric APPENZELLER	Ex Enseignant Restaurant, MOF 2007		
Jean-Sébastien AUBERT	Maître d'Hôtel	Présidence du Sénat	Paris
Pascal AUBREE	Enseignant Restaurant	Lycée René Auffray	Clichy
Maire-Laure BACH	Structure Appui Réseaux Associatifs		
David Bachoffer	Journaliste	Bottin Gourmand	Paris
Gilles BELLE	Support Vente & Gastronomie	Nespresso	Paris
Claude BELLOC	Argentier	EBH	
Olivier BIKAO	Directeur de Restaurant	Le 39V	Paris
Hélène BINET	Journaliste	Un œil en Salle	Paris
Stéphanie BITEAU	Journaliste bloggeuse		
Pascal BONDOUX	1 ^{er} Maître d'Hôtel	La Côte Saint Jacques	Joigny
Guillaume BONNARD	Assistant Maître d'Hôtel	La Côte Saint Jacques	Joigny
Camille BOSTYN	Chef Sommelier	Palais Royal	Paris
Antoine BOUCOMON	Directeur	Le Delas Rungis	Rungis
Damien BOUDIER	Sommelier	Auberge du Petit Val	Vernon
Sylvain BOUSSARD	Enseignant Restaurant	Le Cordon Bleu	Paris
Michaël BOUVIER	Directeur de Restaurant	La Pyramide	Vienne
Lise BRACQUARD	Enseignante Restaurant	Lycée ND de la Providence	Orchies
Mérodie BRAKA	Directrice	Action Gourmande	Paris
Joaquim BRAZ	Directeur de restaurant	Brasserie La Lorraine	Paris
Thomas BRIERE	Chef de Rang	Domaine de Chateauxvieux	Suisse
Jean-Jacques CAIMANT	Président	ASFOREST	Paris
Gérald-Louis CANFAILLA	Président du Concours MOF		Paris
Kévin CHAMBENOIT	Directeur F & B	Le Bristol	Paris
Rachel CHANTAL	Directrice	Formaluxe	Paris
Jérémy CLAVEL	Maître d'Hôtel	Régis et Jacques Marcon	St Bonnet
Hélène CLEMENT	Consultante en communication Online	Agence Palais Royal	
Mathieu COFFINEAU	Directeur Adjoint	Bar Plaza Athénée	Paris
Denis COURTIADÉ	Directeur de Restaurant	A. Ducasse au Plaza Athénée	Paris
Luc DABO	Chef de Rang	Le Grand Restaurant JF Piège	Paris
Christian DAVID	Directeur de Restaurant	Le Grand Véfour	Paris
Eric De CHAMPSAVIN	Directeur Adjoint	École Ferrandi	Paris
Anthony DE OLIVEIRA	Étudiant en BTS	Lycée Hôtelier	Le Touquet
Laurent DELPORTE	Chroniqueur	Hôtellerie de luxe	
Joseph DESSERPRIX	Directeur de Restaurant	L'abeille Shangri La	Paris
Flavien DEVELET	Maître d'Hôtel Responsable	Le Grand Véfour	Paris
Alexandre DRILLET	Étudiant en BTS , MAF 2015	Lycée de Dinard	Dinard
Charlotte DROULERS	Coordonnatrice Réseau Restaurant	Châteaux & Hôtels collection	Issy les M.
Valérie DUPREZ	Professeur de Restaurant	Lycée Hélène Boucher	Vénissieux
Michaël ELLIS	Directeur des Guides	Michelin	Paris

Louis Gabriel FICHET	Directeur F & B	Plaza Athénée	Paris
Tony FONTAINE	Maître d'Hôtel	Restaurant Laurent	Paris
Emmanuel FOURNIS	Consultant	Fourni's	Meaux
Jean-Michel FRAMERY	IEN, MOF 1996	Académie de Créteil	Créteil
Jean-Luc FRUSETTA	Directeur Académique	Ecole de Ferrières	Ferrières en B
Céline GAILLARD	Maître d'Hôtel	L'Abeille Shangri La	Paris
Frédéric GENT	Chef de Rang	Le Quincangrogne	Dampmart
Julie GERBET	Journaliste	L'Hôtellerie-Restauration	Paris
Cécile GINDRE	Responsable Commerciale	Bragard	Epinal
Laëtitia GOUTTENNOIRE	Chargée Missions et Projets	Institut Paul Bocuse	Ecully
Yoann GREGORY	Directeur de Restaurant	Yam'Tcha	Paris
Florence GRUMIAUX	Chroniqueuse Gastronomique	Indépendante	Paris
Stéphane GUENAUD	Argentier	Palais de l'Élysée	Paris
Jean-Baptiste GUICHARD	Enseignant Restaurant	Lycée Albert de Mun	Paris
Benjamin GUILLAUME	Directeur de Restaurant	Restaurant Troisgros	Roanne
Corinne HACQUEMAND	Enseignante Restaurant	Lycée H. Friant	Poligny
Olivier HEBRARD	Enseignant Restaurant	CFA Belliard	Paris
Olga HIPEAU	Maître d'Hôtel	Hôtel Montalembert	Paris
Céline JAUNARD	Responsable Corporate	Christofle	Paris
Benoît JENGOU NKOANE	Maître d'Hôtel	Galerie Plaza Athénée	Paris
Yohan JOSSIER	Directeur de Restaurant	Le Grand Restaurant JF Piège	Paris
Ingrid KAISER	Responsable adj. rest. gastronomique	Hôtel Le Scribe	Paris
Frédéric KAISER	Directeur de Restaurant, MOF 2011	Le Bristol	Paris
Cathy KLEIN	Restauratrice triplement étoilée		Alsace
Werner KUCHLER	Directeur	Relais Plaza	Paris
Alexis LALO	Directeur Chefs, Gastronomie & événementiel	Relais et Châteaux	Paris
Michel LANG	Directeur de Restaurant	Le Louis XV- AD Hôtel Paris	Monaco
Franck LANGUILLE	Maître d'Hôtel et Président Coupe GB	Assemblée Nationale	Paris
Didier LASSERRE	Chef de Travaux DDFPT, MOF 2007	Lycée de Gascogne	Talence
Benoite LAUVERNIER	Chargée de Mission	Comité France Eclat	Paris
Luc LEMIEUX	Directeur des Ventes Client Prestige	Moët & Chandon	Paris
Christophe LEBEL	Directeur Marketing	Bragard	Epinal
Philippe LEROY	Chef de Travaux DDFPT	Lycée ND de la Providence	Orchies
Yoann LUGINBUHL	Responsable	Le Franc-Comptoir	Paris
Anne LUZIN	Journaliste	Le Chef	Paris
David MARCHAL	Directeur Commercial	Vins Chapoutier	
Vincent MARCILHAC	Enseignant Restaurant	Pôle Gastronomie Université	Cergy-Pontoise
Diego MARTINEZ	Maître d'Hôtel	Domaine des Hautes Loire	Onzain
François MASDEVALL	Intendant	Présidence du Sénat	Paris
Maxime MAZE	Directeur de Restaurant	Le Jules Verne	Paris
Thierry MAZOTTI	Enseignant Restaurant, MOF 1996	Lycée Vauban	Auxerre
Pierre MENDES	Responsable des Formations Restaurant	EPMTTH	Paris
Damien NASSIRI	Président fondateur	Ass. Métiers de Salle Loiret	Orléans
Céline NASUTION	Enseignante Restaurant	École Ferrandi	Paris
Olivier NOVELLI	Responsable Adj. Restaurant, MOF 2011	Le Bristol	Paris
Frédéric PEDRONO	Directeur de Restaurant	Ledoyen - Yannick Alléno	Paris
Olivier PENENT	Enseignant Restaurant	Tecomah - Ferrandi	Paris
Damien PEPIN	Directeur de Restaurant	A. Ducasse au Dorchester	Londres

Simon PESKINE	Directeur de la Restauration	Restaurant Edouard 7	Paris
Christophe PHAM-VAN	Enseignant Restaurant	Lycée Storck	Guebwiller
Louis POUVESLE	Chef de Rang	Domaine de Chateauvieux	Suisse
Alexandre RICHARD	Directeur	CFA Médéric	Paris
Philippe RISPAL	Directeur Technique Pédagogique	Institut Paul Bocuse	Ecully
Sébastien RIVAL	Directeur Associé	Atelier Vivanda	Paris
Frédéric ROUEN	Directeur de Salle	Le Meurice Alain Ducasse	Paris
J-Charles SCHAMBERGER	Rédacteur en Chef	Zepros Restauration	Paris
Serge SCHAAL	Directeur de restaurant propriétaire	La Fourchette des Ducs	Obernai
Pascal SCHNEIDER-MAUNOURI	Directeur Marketing	Bridor	Paris
Claire SONNET	1 ^{er} Maître d'Hôtel	A. Ducasse au Plaza Athénée	Paris
James STOTT	Elève en Bac Professionnel	Lycée Savoie-Léman	Thonon
Lola TAILLEFER	Photographe	Indépendante	
Olivier TANG	Chef de Travaux DDFPT	Lycée Guillaume Tirel	Paris
Lionel TARRIUS	Gérant	RH Consult	Paris
Benjamin THIEULOT	Service Hygiène et Qualité	Bertrand Restauration	Paris
Messieurs TINGAULT	et Eric Yavosky	Atelier de l'Argoat	Plelan le Grand
Laure TOIX	Restauratrice	Passions & Gourmandises	Saint-Benoît
Souheib TOUMI	Chef de Rang	Alain Ducasse	Dugny
Loïc TRAQUE	Formateur Enseignant	ICOGES	
Bruno TREFFEL	Directeur CFA et Président ANPCR	CFA CMA Nord Pas de Calais	Lille
Emmanuel TRICHET	Technicien & Milieu associatif	LMM communication SARL	Dreveil
Julie TROCHAIN	Restauratrice	Restaurant le N°3	Le Tremblay/M
Eric TRUBLET	Formateur	CEPROC - CFA	Paris
Esteban VALLE	Directeur de Salle	Domaine de Chateauvieux	Suisse
Eric VERNON	Intendant	Élysée / Ministère	Paris
Pascal VETAUX	Directeur de Restaurant	L'Ambroisie	Paris
Louis VILLENEUVE	Directeur de Service	L'Hôtel de Ville Crissier	Suisse
Vladimir VLADIC	Enseignant Restaurant	Lycée Emilie du Châtelet	Serris
Charles WEYLAND	Directeur de Salle	Restaurant Kei	Paris
Pascal WOLF	Chef de Travaux DDFPT	Lycée Belliard	Paris
Vincent XAVIER	Technicien	L'Hôtellerie-Restauration	Paris



Ne pouvaient être présents et s'en excusent :

- Sophie ABRAHAM
- Stéphanie BARRAL
- David BIRAUD
- Guy BOURGEOIS
- Eddy BONJEAN
- Nicolas BROSSARD
- Marylène BRULE
- Pascal BRUN
- Laurent CARTIER
- Jean-Jacques CHAUVEAU
- Patrick CHAUVIN
- Géraldine COMBRE
- Hubert COUILLOUD
- Philippe COUSSEAU
- Hervé DE GOUVION ST CYR
- Benoît DELALAIN
- Thierry DEMOLLIENS
- Bruno DE MONTE
- Thierry DI TULLIO
- Jackie DUPONT
- Carol DUVAL-LEROY
- Christian FERRET
- Denis FERAULT
- Marion HARDY
- Claire-Sophie MARTIN
- Corinne MENEGAUX
- Hélène MÖRCH-BERNARD
- Philippe FAURE BRAC
- Joël FORTIN
- Stéphanie LECLERRE
- Vincent LEROUX
- Jean-Pierre LESAGE
- Stéphane LOPEZ
- Michel LUGNIER
- Damien MAZAUDOUX
- Thierry MILLET
- Pascal OBRECHT
- Hervé PARMENTIER
- Jean-Claude PERNETTE
- Antoine PETRUS
- Sébastien REBAUDO
- Jean-Michel ROBIER
- Eric ROCCHI
- Eric ROUSSEAU
- Sandrine ROYER
- Michel SCHEER
- Philippe STANDAERT
- Estelle TOUZET
- Stéphane TRAPIER
- Jean-Michel TROHAY
- Karine VIARD
- Jean-Pierre WILLIOT
- Chantal WITTMANN
- Synthia WOJNAROWICZ CAZALENS