

MAÎTRE D'HÔTEL DE CONCOURS

ÉTUDIANTE AU LYCÉE HÔTELIER DE POLIGNY (39), GAËLLE BRUNIER A REMPORTÉ LE CONCOURS DE L'ASSOCIATION « Ô SERVICE ». ELLE A DRESSÉ BRILLAMMENT LE PORTRAIT DU « MAÎTRE D'HÔTEL 2.0 ».

PAR JEAN-CHARLES VERGUET

Gaëlle Brunier a déjà effectué des stages et des extras dans des restaurants étoilés, mais elle n'a encore jamais fréquenté de palace parisien. Ce sera chose faite dans quelques semaines. Elle a décroché la première place d'un prestigieux concours et donc gagné le premier prix : un repas pour deux dans le restaurant Alain Ducasse au Plaza Athénée. Elle sera accueillie comme une cliente de ce trois-étoiles, où le chef est le Franc-Comtois Romain Meder. Bien évidemment, cette étudiante en BTS hôtellerie au lycée Friant de Poligny pourra analyser le travail de la salle et découvrir l'envers du décor. Le directeur du restaurant, Denis Courtiade, est le président de l'association « Ô Service des talents de demain » qui regroupe de nombreux directeurs de salles, de MOF maîtres d'hôtel et qui est l'organisateur du concours.

Le thème de l'édition 2018 était dans l'époque mais plutôt ardu : « Maître d'hôtel 2.0 et l'intelligence artificielle, anticiper, innover, interagir » ! Si la plupart des participants se sont lancés dans l'aventure en binôme, comme le règlement le permet, Gaëlle Brunier a préféré s'y atteler seule. « C'était plus simple pour moi en matière d'organisation, ça aurait été compliqué de trouver du temps pour mettre le travail en commun », explique l'étudiante de deuxième année originaire de Haute-Savoie. « C'est un thème qui m'a plu, c'est l'avenir du métier. »

Gaëlle a choisi d'étudier à Poligny parce qu'elle voulait une petite ville. « Et puis le lycée a une réputation d'excellence. Pour préparer le concours, nous avons profité de l'intervention d'un professeur de philosophie. Il nous a expliqué l'intelligence artificielle, sa place par rapport à l'humain. Il a fallu mettre notre expérience sous les mots, voir comment on pouvait appliquer les mutations technologiques. »

L'étudiante s'est d'abord appuyée sur une citation de Steve Jobs : « Vous ne pouvez pas demander aux clients ce qu'ils veulent et ensuite essayer de leur donner. Au moment où vous l'aurez créé, ils voudront autre chose ». « Le maître d'hôtel est le membre de la brigade de restaurant le plus concerné par cette phrase, puisque son rôle tout au long du service est d'essayer d'anticiper les différents besoins des clients dans le but d'y répondre à l'instant



Gaëlle Brunier dévoile le maître d'hôtel du XXI^e siècle.

précis où eux-mêmes l'identifieront. »

L'intelligence artificielle peut permettre au maître d'hôtel de se libérer de certaines tâches. Dans son mémoire, Gaëlle explique que des logiciels pourraient repérer une serviette ou un couvert qui tombe, le niveau des boissons dans les verres, le manque de pain sur la table, un plat terminé... « De mini-caméras seraient capables de détecter ces détails et de transmettre l'info par une montre connectée au personnel. Cela permettrait de se concentrer davantage sur le relationnel avec le client. L'intelligence artificielle ne doit pas remplacer le maître d'hôtel, simplement l'assister. » Elle n'a pas oublié le volet formation, évoquant la nécessité de cours de programmation informatique dans le cursus. Et de psychologie.

Gaëlle Brunier a également une formation en cuisine et prend plaisir à retourner aux fourneaux régulièrement. « Cela permet de bien connaître les plats et les produits, de répondre aux questions et de repérer les intolérances pour que le chef puisse adapter les plats. » Elle va poursuivre ses études par une licence de responsable opérationnel d'unité. Elle est tentée par des expériences à l'étranger : l'Écosse, l'Irlande, la Suisse, la Nouvelle-Zélande ou l'Australie. Mais dans l'immédiat, elle va voyager jusqu'à Paris pour que Denis Courtiade lui remette son lot au Plaza Athénée !

