

Revue fondée en 2004

CONTACT PRO[®]

DES CHEFS
& PÂTISSIERS



*Le mag'
des Chefs*

Numéro 60

HIVER 2019



Restaurant
Le Neuvième Art

Christophe Roure © Laurence Barruel



Christophe Roure



Frédéric Loeb



Denis Courtiade



Pascal Caffet



DENIS

RENCONTRE AVEC LE MAÎTRE D'HÔTEL DU PLAZA ATHÉNÉE (PARIS)

COURTIADE

La beauté d'âme du service

“

Lorsque le client est parti, tout commence. Cette relation, on doit la construire dans le temps.

”

Incontournable serviteur du Plaza Athénée, **Denis Courtiade** est bien plus qu'une référence à Paris et dans les métiers du service en hôtellerie-restauration. Grand frère de plusieurs générations de maîtres d'hôtels, son empathie et sa finesse psychologique lui ont permis de tisser un réseau unique. Premier levé lorsqu'il s'agit de donner des renseignements à un client ou des conseils à un confrère, ce manager moderne qui recherche avant tout les beautés d'âmes de chacun de ses collaborateurs a aussi choisi de s'investir dans la transmission de son savoir-faire et la passion de son métier. Dans les écoles hôtelières où il intervient mais aussi au travers de l'association **“Ô Service”** ou bien en ayant contribué à la création et à l'essor du **Trophée de Maître de d'Hôtel** dont la finale de la deuxième édition aura lieu durant le Sirha, le 26 janvier prochain.

On a l'impression qu'on ne parle pas assez des métiers du service dans les media, non ?

On n'est pas très médiatisés ou médiatisables en fait. Notre métier, c'est la relation au client, l'empathie, la complicité. Il n'y a pas de choses tangibles à montrer ou à photographier. C'est davantage un ensemble de ressentis qui commencent avec l'arrivée du client.

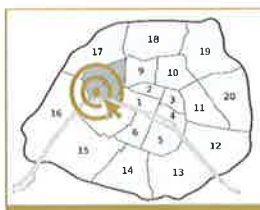
Comment doit se passer cette arrivée du client ?

En amont, il est très important de se

renseigner sur les clients qui ont réservé, notamment, s'ils sont étrangers, de connaître leur nationalité. Ensuite, la deuxième étape consiste à accueillir physiquement le client à l'entrée du restaurant. C'est un endroit clé que j'appelle “l'effet de seuil”.

Pourquoi ?

En quelques secondes, on doit savoir décrypter la situation, juger tout un ensemble de paramètres. En fonction de l'habillement par exemple, on saura si le client attend d'être ins-

PARIS - VIII^e

CONTACT

Ô SERVICE

DES TALENTS DE DEMAIN

11 rue Marbeuf

75008 PARIS

president@oservice.fr



Je m'intéresse beaucoup aux gens que je recrute. Je suis là pour les faire grandir, déceler leur beauté d'âme.

Photos portraits © Pierre Monetta

TROPHÉE DU MAÎTRE D'HÔTEL

La finale de cette deuxième édition aura lieu le samedi 26 janvier, à partir de 14h, sur l'Espace Cuisines En Scène du Sirha.

Six finalistes seront opposés autour de cinq ateliers afin de succéder à Elsa JEANVOINE :

- Benoît BROCHARD
Restaurant Au Bon Bon, Bruxelles
- Sébastien CANDUSSO
Restaurant Hide Above, Londres
- Mathilde FAVRE D'ANNE
Le Favre d'Anne, Angers
- Nicolas GIRAUD
Restaurant le Neuvième Art, Lyon
- Xavier GONNET
Institut Paul Bocuse, Lyon
- Mathieu NECTOUX
Restaurant de l'Hôtel Les Bories & Spa, Gordes

tallé à une table plutôt en vue ou bien au contraire s'il est plus discret. On doit choisir une table qui correspond aux clients, être en parfaite harmonie. Si je suis un Français qui va à Tokyo, je n'aimerais pas être installé à proximité d'autres Français.

Il faut beaucoup de finesse dans le jugement...

Le service, c'est faire preuve de sensibilité. On se doit d'être à l'écoute de la puissance invitante. On doit vite comprendre si le choix des menus est libre ou bien au contraire s'il convient dans le sens de cette puissance invitante, ne pas créer de tensions. Ensuite, il faut délivrer ce que le client est venu chercher. Il faut faire des petites surprises, dépasser les attentes. C'est devenu essentiel. On n'est pas là uniquement pour offrir des choses, on est là pour accompagner le client pour que tous les convives profitent pleinement de ce moment. En somme, on donne du sens. C'est bien sûr une démarche commerciale mais qui ne l'est plus au final. Attention, si c'est trop mécanique, on ne raconte pas une histoire durable.

Et que se passe-t-il une fois le client parti ?

J'ai coutume de dire que lorsque le client est parti, tout commence !

Cette relation, on doit la construire dans le temps. Il arrive très souvent que les clients vous adressent des messages et il est essentiel de garder cette notion de services, de concierge. Bien sûr, je suis habitué par ça mais ce n'est quand même pas très difficile de mettre en relation un client avec un autre maître d'hôtel ou un concierge s'il veut découvrir un autre établissement.

On comprend qu'avec toutes ces facettes que vous recherchez chez un maître d'hôtel, votre recrutement doit également être très ciblé...

Je m'intéresse beaucoup aux gens que je recrute. Je suis là pour les faire grandir, déceler leur beauté d'âme. Beaucoup de gens ont beaucoup de ressources mais n'en sont pas toujours conscients. Il faut les aider à leur faire découvrir ce capital. Je suis vraiment là pour accompagner la promotion des collaborateurs, pas pour les bloquer en étant à mon service.

Vous avez effectivement la réputation d'avoir formé de nombreux maîtres d'hôtel de talent...

Je suis assez fier de la génération de trentenaires avec qui on est dans le partage. On a de vraies passerelles, des liens étroits. A chaque fois que



RENCONTRE AVEC DENIS COURTIADÉ, MAÎTRE D'HÔTEL DU PLAZA ATHÉNÉE

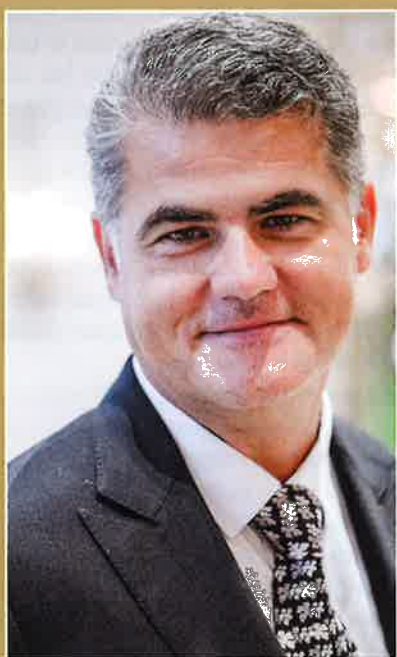
PARCOURS

Fils d'un restaurateur du Loiret, Denis COURTIADÉ voulait au départ devenir pâtissier. Mais lors d'un premier stage à l'Auberge des Templiers, on lui a demandé de servir en salle et...ce fût le déclic.

“

Je rappelle aux jeunes que nous faisons un métier formidable qui peut être un ascenseur social et qui offre des moments incroyables.

”



GROUPE DUCASSE

Alors qu'il était maître d'hôtel au Carlton de Cannes, Denis COURTIADÉ a remporté le Trophée Jacquart face... au chef de rang du restaurant Louis XV à Monaco. C'est là que l'histoire avec Alain DUCASSE a démarré puisqu'après cette victoire, il a été appelé par le restaurant triplement étoilé et a, depuis, toujours travaillé pour le groupe Ducasse.

quelqu'un a un succès, on est content. On n'est plus dans la concurrence comme pouvaient l'être nos aïeux.

C'est aussi pour cela que vous intervenez en école hôtelière ?

On avait une déperdition dans nos métiers de salle. En école hôtelière, on n'apprenait pas toujours ce qu'il fallait. Des enseignants en fin de

Et vous, que leur dites-vous à ces jeunes que vous rencontrez ?

Je leur rappelle que nous faisons un métier formidable qui peut être un ascenseur social et qui offre des moments incroyables. Hier (ndlr : en décembre), nous avons eu Thomas Pesquet pendant trois heures à table. Grâce à la profession, on peut faire ce genre de belles rencontres. Lorsque je m'adresse à ces jeunes, je leur dis ce que je suis devenu. Il faut surtout arrêter de parler négativement de notre métier. Les jeunes ne veulent évidemment pas être traités comme nous avons pu l'être et tout cela a bien évolué.

Comment par exemple ?

Avant, on parlait systématiquement de manière collective au personnel. Les réunions d'avant service pouvaient être dures et on n'était pas toujours dans les bonnes dispositions pour recevoir ensuite des clients. J'ai choisi de traiter mes collaborateurs différemment et personnellement, de m'intéresser à chacun d'eux. On n'est pas tous programmé avec la même ambition ou la même volonté. C'est pour cela que je passe des micro-pactes avec chacun d'entre eux. Si quelqu'un arrive tous les jours en retard à cause des horaires de train, alors on s'adapte, on change un peu les horaires. Mais le "deal", c'est qu'il n'y ait plus de retard. La vraie vie, c'est dehors. Ici, je mets mes collaborateurs sur un piédestal. J'ai envie que tout se passe bien.

Quels autres avantages mettez-vous en lumière ?

C'est un métier de camaraderie. On est acteur, pas passif. On est debout, pas dans un bureau. Il n'y a pas de routine et on doit prendre en permanence des décisions.

cycle ont pu parfois mettre l'accent sur les entreprises qui exploitaient le personnel. Mais il fallait surtout décloisonner tout cela, aller au contact direct des élèves. Notre thématique c'est : "Ensemble, créons du lien". Et suite à cette opération, nous avons rencontré beaucoup d'enseignants qui ont des idées mais qui manquent cruellement de mise en lumière. Avec l'association "Ô Service", on veut les mettre en valeur tout en essayant de mieux comprendre les jeunes de façon à adapter notre management au quotidien.