**Synthèse presse dossiers concours Ô Service Saison 11**

**Reconnaissance & fidélisation**

**« La reconnaissance d’aujourd’hui conduit à la fidélisation de demain »**

Pour cette 11ème saison du concours Ô Service, les étudiants ont étudié les notions de reconnaissance et de fidélisation des équipes dans les métiers de la salle.

**Corinne Hacquemand**, enseignante Maître d’Hôtel au **Lycée H. Friant de Poligny** et **Denis Courtiade**, directeur du **restaurant Alain Ducasse au Plaza Athénée** et président de **l’association Ô Service**, associés pour faire vivre ce concours dans le cadre d’une collaboration école-entreprise depuis onze années, voulaient cette année faire réfléchir ces étudiants et apprentis de BTS hôtellerie-restauration sur les actions à mener afin de **limiter le turnover dans la restauration**.

Vingt et un dossiers ont été étudiés et les gagnants, **Jonas Mild et Luiz Vuillemin**, tous deux apprentis, ont su convaincre le jury grâce à une analyse objective de leurs expériences tant positives que négatives, et leurs propositions intéressantes, originales et argumentées. Ils gagnent un déjeuner tout compris dans le mythique restaurant 3 macarons Michelin du palace de l’avenue de Montaigne.

La synthèse de ces dossiers apportera sans nul doute quelques pistes intéressantes à mettre en place.

La reconnaissance au travail

La reconnaissance est exprimée à travers le regard, le jugement et le comportement d’autrui, elle n'est pas seulement question d'égo : c'est un échange, un sentiment mutuel.

Les étudiants soulignent qu’elle s’exprime sous quatre formes :

- la reconnaissance existentielle (prendre des nouvelles du collaborateur, consulter les employés lors d’une prise de décision, etc.) ;

- la reconnaissance de la pratique de travail (souligner la manière dont l’employé exécute son travail) ;

- la reconnaissance de l’investissement dans le travail (récompenser l’effort fourni par le collaborateur) ;

- la reconnaissance des résultats du travail (remarquer la réussite d’un membre de l’équipe lorsqu’il remplit l’un de ses objectifs).

Dans un contrat de travail, chacun a des devoirs et des droits, et dans la relation de travail, **la non-reconnaissance peut entraîner une baisse de qualité de travail voire même une démission**. Or un manager sur deux avoue manquer de temps pour témoigner de la reconnaissance à ses collaborateurs. Pourtant cette reconnaissance permet de donner un sens à son travail et force est de constater que «la reconnaissance silencieuse ne sert à personne»[[1]](#footnote-1).

Les métiers de la salle requièrent de grandes qualités, et pour certaines même rares :

* grande disponibilité y compris les week-ends,
* savoir-faire,
* maîtrise de langues étrangères,
* grande connaissance des mets et vins,
* culture générale et régionale,
* discrétion,
* écoute attentive,
* savoir-être,
* sang froid et gestion du stress,
* réactivité,
* sens de l’observation et anticipation etc…

Toutes ces qualités doivent être reconnues par le maître d’hôtel et/ou le directeur de restaurant afin de procurer un sentiment de bien-être au travail pour le collaborateur et maintenir l’envie de l’exercer. Car si bien faire son travail est normal, savoir que son travail est bien fait, voire même au-delà des attentes, permet de rester motivé(e) et de se dépasser.

Les actions à mettre en place

Dans ce cadre, les étudiants ont imaginé et/ou mises en avant **plusieurs actions** permettant d’apporter aux collaborateurs cette reconnaissance :

* Pratiquer le daily-tour : chaque matin, passer saluer chacun, connaître les noms et prénoms de chaque collaborateur, échanger quelques mots avec eux, se préoccuper de leur santé ;
* Témoigner du respect à ses collaborateurs ne serait-ce qu’en disant « merci », « s’il vous plait », « bonjour », « au-revoir » ;
* Mettre en place un « carnet des choses bien faites » et y noter régulièrement les points positifs constatés dans le travail effectué par les uns et les autres, afin de ne pas les oublier ;
* Indiquer le nom du Chef de Rang et du Commis, ou du serveur, sur l’addition afin que les clients puissent savoir qui s’est occupé d’eux durant tout le service ;
* Organiser régulièrement des entretiens individuels, en « one to one », pour recueillir les ressentis et les suggestions de chacun ;
* Organiser de temps à autre des briefings de fin de service ;
* Mettre en place des rituels permettant de se sentir intégré (de temps en temps les croissants le matin, des pauses café, souhaiter les anniversaires, etc.)
* Pratiquer le team-building : dîners et sorties mensuelles ou trimestrielles avec toute l’équipe, voyages, visites chez les fournisseurs, des moments de détente, festifs, etc. ;
* Tenir informés les membres de la brigade sur les projets de l’entreprise, les décisions, les objectifs et les résultats ;
* Consulter l’équipe lors de l’achat de nouveau matériel, de mobilier ;
* Organiser des « masterclass » dans l’entreprise avec des producteurs, des fournisseurs pour mieux connaître les produits ;
* Récompenser les objectifs atteints au travers de primes, par une distribution juste et justifiée des pourboires ;
* Donner autant que possible de l’autonomie dans l’organisation ou dans la prise de décision, déléguer ;
* Mettre en place une véritable culture d’entreprise, des rituels, un cri de ralliement, etc. ;
* Mettre en place une plateforme de suggestions en ligne, une sorte de Tripadvisor pour les employés, anonyme ;
* Savoir promouvoir dans la presse, les réseaux sociaux et les médias en général ses collaborateurs, une équipe ;
* Associer les collaborateurs actuels au processus de recrutement d’un nouveau membre de l’équipe et accueillir chaleureusement les nouveaux arrivants ;
* Encourager les bons rapports humains dans l’équipe, l’entraide.

Fidéliser

Enfin, les étudiants ont mis en avant principalement cinq critères qui les encourageraient à rester durablement dans une entreprise, étant, dans l’ordre :

* La cohésion dans l’équipe, l’ambiance de travail ;
* La possibilité de pouvoir progresser au sein de l’entreprise ;
* De bonnes conditions de travail (horaires, moyens humains et matériels notamment) ;
* Un salaire suffisant, évolutif, et des primes possibles selon l’atteinte d’objectifs :
* Le respect et le sentiment d’équité, de justice.

Ces jeunes sont la génération montante qui arrivera sur le marché du travail dans les prochains mois ou les prochaines années. Ils sont prêts à s’investir dans ces métiers, ont conscience que ceux-ci sont exigeants, mais ils attendent beaucoup également de l’accueil qui leur sera fait dans leurs futures entreprises et donc de la reconnaissance qui leur sera témoignée en récompense de leurs efforts et de leur investissement.

Managers, faire preuve de reconnaissance dans votre entreprise, c’est à coup sûr vous assurer d’une plus longue fidélisation de vos collaborateurs.

1. *Gladys Bronwyn Stern, écrivaine* [↑](#footnote-ref-1)