

## Le Manifeste du Commis ~ Serveur

post grand débat national animé par Denis Courtiade  
2019-2020

**Vous l'aurez compris, au regard d'une pénurie annoncée, ce projet de grand débat national, concerne la valorisation de la fonction de commis-serveur.**

**Pour mieux comprendre les évolutions à apporter à notre profession, nous souhaitons être au plus près des attentes professionnelles de nos jeunes talents de demain.**

**Nos travaux, réalisés auprès d'une centaine de jeunes apprenants de différents niveaux de formation et de différents types d'établissement, apporteront de nombreux outils de réflexion. Ils nous permettront de remettre, nous l'espérons, en perspective la fonction de commis de restaurant-serveur et de la faire évoluer pour gagner en attractivité auprès des jeunes générations.**

### Légende :

*GDN : Grand Débat  
National - Propos  
recueillis auprès des  
jeunes apprenants  
rencontrés*

*DC : Denis Courtiade*

### **VOCATION**

*GDN :* « Dans vos conférences, vous dites souvent que vous exercez votre métier par **VOCATION** ! Qu'entendez-vous par cette expression ? »

*DC :* C'est très simple : dès mon apprentissage, j'ai compris très rapidement ce qu'étaient les contraintes de notre profession, mais aussi ses avantages. J'ai su analyser rapidement et simplement que tout reposait sur l'acceptation, ou la non acceptation, de cet acte de « servir ». J'ai donc décidé, pour moi-même et une fois pour toute, qu'être au service d'un tiers était noble, que j'allais prendre autant de plaisir à servir qu'à être servi. Et depuis, je suis habité par cette vocation pour mon métier. Et croyez-moi, ce n'est pas inné, c'est une longue démarche personnelle avec une forte volonté d'abnégation. L'épanouissement arrive ensuite... Vous, les nouvelles générations, vivez votre métier différemment.

A l'heure actuelle, on ne parle plus de **VALEURS** mais de **FACULTES**, de talents, d'aptitudes, de skills... C'est la quête de sens qui anime au quotidien les jeunes générations que vous êtes, vous vous nourrissez d'objectivité, d'exemplarité, de loyauté, vous aimez le **pouvoir de la gentillesse**... et ce métier est porteur de toutes ces valeurs.

### **PARAITRE**

*GDN :* « Je croyais qu'il fallait être hyper belle, style hôtesse de l'air, pour être serveuse ? »

*DC :* Je ne savais pas que vous les jeunes aviez autant de préjugés sur l'apparence physique. Ce qui est important à mes yeux c'est d'être une bonne et belle personne, une personne positive, solaire ! Il faut je pense voir le verre à moitié plein, et non à moitié vide. Il faut savoir inscrire dans votre ADN tout ce qui fera de vous une personne remarquable, donc remarquée. C'est ce que l'on appelle la **BEAUTE INTERIEURE**, vous savez, c'est ce qui reflète votre personnalité et qui se traduit au travers de vos expressions. Là, je ne parle pas donc de beauté physique,

mais de grâce, d'élégance, de prestance, de force, de charisme... Nous avons une chance incroyable dans notre industrie, c'est celle de travailler en brigade. **Ensemble** et en uniforme professionnel, nous mêlons harmonieusement nos diversités : ethniques et culturelles, femmes, hommes, professionnels aguerris, jeunes apprenants... et même une situation de handicap individuel se fond dans notre collectif. Nous sommes complémentaires. La confiance en soi contribue elle aussi à avoir **une belle âme**.

### **TRAVAIL À LA CARTE**

*GDN :* « Je ne sais pas si vous allez nous comprendre, mais le schéma classique « métro-boulot-dodo » ne nous donne franchement pas envie. C'est en qualité d'entrepreneur que nous souhaitons appréhender le monde professionnel. Que nous soyons à notre compte, ou bien en qualité d'employé CDD, CDI, extra, job saisonnier... nous voulons choisir et quantifier notre temps de travail. *C'est comme cela que nous concevons notre temps de vie !* Il y a des efforts à fournir, nous le comprenons bien, mais pas à n'importe quel prix, chaque heure travaillée doit nous être payée ! Cela nous paraît normal, non ? La coupure est pesante, nous ne souhaitons plus faire deux journées en une. Aussi, nous choisirons toujours des entreprises qui offrent des jours de congés cohérents et des vacances adaptées. En termes de motivation, viennent ensuite : fonction, salaire, réputation, standing, ambiance de travail, situation géographique, philosophie de travail, challenges... »

*DC :* Nous entendons vos arguments et comprenons la plus grande partie de vos revendications. La profession change, lentement certes, mais sûrement. Le bien-être, l'adaptabilité, la polyvalence, la bienveillance, la reconnaissance... sont des avancées qui commencent à être mises en place durablement dans nos entreprises. Le collaborateur est important, il nous faut savoir le fidéliser en personnalisant et en individualisant la relation manager/managé. A nous de sceller de micros pactes en « one to one » pour nous assurer de la parfaite motivation de chacun d'entre eux. Dans notre management, faisons preuve d'une plus grande souplesse, réfléchissons différemment, prenons des risques. **L'ADAPTABILITE DU TRAVAIL** est effectivement l'un des enjeux majeurs de notre industrie dans les années à venir. A nous de vous proposer et veiller à ce juste équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

### **ETRE « DETER »<sup>1</sup>**

*GDN :* « Nous sommes déterminés à ne pas faire comme nos aînés, qui à nos yeux étaient plus programmés à suivre l'ambition de leur entreprise plutôt que leurs ambitions personnelles et professionnelles. D'ailleurs, en avaient-ils ? Nous sommes tout à fait conscients qu'il nous faut aller de l'avant, pour grandir, découvrir et surtout s'épanouir... Nous avons un regard plus large que les adultes, et une ouverture sur le monde qui nous pousse à partir à sa découverte. C'est chouette d'être un « expat »<sup>2</sup>. Si je veux, je peux, mais pas n'importe comment, ni à n'importe quel prix... Mon ambition, elle m'est très personnelle et changeante ! Et je ne crois pas que votre modèle de carrière soit le seul chemin qui mène à la réussite. Et d'ailleurs, cela veut dire quoi « réussir » ? Quand on voit tous ces corps de métiers aussi nobles soient-ils (médecins, avocats, pilotes de ligne...) qui défilent dans nos rues pour manifester leur mécontentement ? Ces métiers, hautement estimés, ne sont pas épargnés par un certain mal être. Alors à quoi

<sup>1</sup> « Deter » = déterminé

<sup>2</sup> « Expat » = expatrié

bon ! Nous les jeunes générations, nous ne parlons pas de carrière professionnelle, mais de parcours de vie. »

DC : A vous les jeunes, vous qui pensez que l'herbe est plus verte ailleurs ! Soyez ambitieux, car l'ambition est un moteur qui évite la routine, donc la stagnation qui mène à la régression. Soyez ouverts et curieux sur les innovations de notre industrie. Sachez écouter les bonnes personnes, créer vos réseaux le plus tôt possible et faites-les vivre. Soyez l'entrepreneur de votre développement personnel. Si vous n'apprenez plus rien dans votre entreprise, alors il est peut-être temps de la quitter ! Et à la fois, donnez-vous du temps, soyez réguliers et endurants, car professionnellement, vous allez devoir occuper vos 45 prochaines années. Etre **AMBITIEUX**, c'est aussi avoir une vision qui permette de mettre en place une stratégie pour atteindre l'un ou plusieurs de vos objectifs. L'insouciance n'est pas incompatible avec un projet professionnel structuré.

### ATTRACTIVITE DU POSTE de COMMIS

GDN : « Imaginez que vous m'avez séduit, je travaille maintenant à vos côtés, c'est « dar »<sup>3</sup>... pourtant vous le savez, il vous faudra rendre mon **quotidien attractif**, veiller à mon développement personnel, m'adjoindre un tuteur formateur dans mes tâches du quotidien, **entretenir mon enthousiasme** et ma motivation par de la bienveillance... sinon, je vais partir aussi vite que je suis arrivé ! »

DC : Oui, mais comment ? Beaucoup d'offres d'emploi sont non pourvues par manque de candidats. Notre industrie souffre-t-elle d'un problème d'image ou d'une mauvaise réputation ? Dans de nombreuses enseignes des stratégies de valorisation se mettent en place afin de séduire et conquérir de potentiels nouveaux salariés. Terminée l'époque du recruteur arrogant assis sur des piles de CV qui ne prenait même pas le temps d'accuser bonne réception de votre dossier de candidature ; et qui vous offrait, encore moins, l'éventualité d'une possible audition. Il est de notre devoir, à nous, les dirigeants d'aujourd'hui, de retisser le maillage entre : travail # travailleurs, objectifs d'entreprise # collaborateurs entrepreneurs, valorisation-capitalisation de l'établissement # reconnaissance individuelle. Le **RECRUTEMENT** est devenu l'une de nos principales activités. Nous n'avons plus le choix que d'être pro actif en allant à la rencontre des futurs professionnels partout où ils se trouvent. Les écoles hôtelières et les professionnels n'ont jamais été aussi attentifs à ce rapprochement entre le monde de l'enseignement et l'univers professionnel. Formateurs et recruteurs mutualisent leurs réseaux dans le but d'offrir aux jeunes apprenants les meilleures opportunités, et ce, afin de réunir toutes les chances de parfaitement bien débiter dans la vie active.

### LA PAROLE N'EST PLUS DONNEE

GDN : « Je ne sais déjà pas ce que je ferai demain matin alors me projeter dans 3 à 6 mois cela m'est presque impossible. Même si je vous donne ma parole aujourd'hui, même si j'ai suivi toutes les démarches administratives pour venir travailler chez vous et strictement respecté tout le processus

« Monsieur,  
honnêtement,  
vous vous en  
doutiez,  
non ? »

<sup>3</sup> « Dar » = cool, sympa

de recrutement que nous impose le monde du travail. Nous sommes comme on le dit des « zappeurs ». Alors même si m'engager avec vous pour la prochaine rentrée de septembre par exemple me semble être un bon choix... j'ai toutes les vacances d'été pour de nouveau y réfléchir. Et ce ne sera pas parce que j'ai signé ma promesse d'embauche et confirmé mon premier jour de présence, que d'ici là, je n'aurai pas envie d'autre chose. Croyez-moi, ce ne serait pas contre vous ou votre entreprise, c'est juste que je suis la personne la plus importante pour moi, et mon envie du moment prime sur mes éventuels engagements à venir. »

DC : Nous, les professionnels d'aujourd'hui, avons une très grande incompréhension par rapport à ce genre de comportement. Bien que notre phase de recrutement prenne de plus en plus en compte le facteur humain et le besoin pour le nouveau collaborateur de considération. Ce sont actuellement les entreprises qui sont à la recherche de nouveaux talents ; l'inverse est moins vrai. Elles sont prêtes à vous déployer le tapis rouge pour vous séduire et vous convaincre de les rejoindre. Et quand finalement, vous confirmez votre souhait d'intégrer l'une de nos entreprises cela est perçu comme une petite victoire pour nous en interne. Alors comment pouvons-nous vous comprendre quand le jour J de votre première journée en entreprise, et bien, vous ne vous présentez pas !? Vos excuses sont nombreuses pour justifier votre non-venue, mais elles sont souvent les mêmes et alambiquées pour la plupart. Vous devez comprendre que l'acte de s'engager n'est pas anodin, cela vous donne des devoirs, celui de respecter votre part du contrat. Ce pacte conclu entre deux personnes scelle le début de la relation dans l'entreprise entre le manager et le nouveau collaborateur. Le **RESPECT** de votre **ENGAGEMENT** nous paraît fondamental. Et que dire de l'absentéisme grandissant lors de divers concours professionnels, de nombreux jeunes qualifiés pour les finales ne se présentent plus. Cela n'a pas de sens !

### BIEN-ETRE AU TRAVAIL

GDN : « Nous, nous recherchons tout simplement à **ETRE BIEN**. Ce juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée. On nous surnomme souvent la génération « rose ». Nous ne voyons pas pourquoi « travailler » devrait être un acte pénible exercé dans un environnement hostile. Nous ne voulons pas de cela. A vous de le comprendre. Ces trente dernières années, l'autorité parentale a bien changé, les ordres de nos « darons »<sup>4</sup> se sont transformés en conseils avisés : « ne subit pas mon enfant, les professionnels te doivent le respect comme à un adulte, et ce, même avec ton jeune âge ! ». Nous, nous aimons la camaraderie, le bon esprit, l'entraide, le tutorat, l'optimisme, la complicité, l'autonomie, l'humanisme, nous « kiffons » de partager des émotions positives, d'utiliser nos cinq sens. Est-ce utopique de rêver à un nouveau management basé sur le sensoriel : « Je vais bien, tu vas bien... » ? Ceci dit, quels sont vos arguments de réponse, quand on vous dit que dans notre entreprise nous rencontrons parfois de la pression, du stress, des punitions, de la maltraitance, du machisme, du sexisme, des

« Pour nous convaincre de travailler pour eux, ils nous ont parlé d'hospitalité, mais trop souvent nous avons rencontré de l'hostilité »

<sup>4</sup> « Darons » = parents

quolibets ou surnoms, des cris de colère ...et la honte que l'on doit subir devant tous nos collègues si le chef nous éjecte du passe de la cuisine ! Bien trop souvent, vous ne nous donnez pas envie de travailler pour vous. Il nous arrive d'être fuyants afin de ne pas croiser votre chemin. Vous nous intimidez. Vous nous faites peur parfois. Croyez-nous, nous méritons plus de considération, nous ne sommes pas des fourmis réduites à un rôle de transporteur de plateaux et d'assiettes style « Fenwick ». Donnez-nous un travail plus responsabilisant, car on s'ennuie rapidement, on se lasse par trop de routines, trop de codes, trop de contraintes et de tensions... Ah, j'oubliais un point important dans notre bien-être au quotidien. Pourquoi aucun chef n'a-t-il jamais écrit un livre de cuisine sur ses recettes qu'il donne lors des repas pour son personnel ? Nous, nous avons la réponse ! Le respect que nous doit l'entreprise commence, entre autre, par une alimentation décente, équilibrée et en juste quantité pour nous ses collaborateurs. D'ici quelques années, l'application d'avis en ligne « Glassdor »<sup>5</sup>, par exemple, sur le **BIEN-ETRE** des employés en entreprise devrait rapidement changer la donne... ».

DC : Nous comprenons vos points de vue. La profession n'a jamais été autant sensibilisée à tous ces sujets évoqués. Il faut du temps pour changer les mentalités de certains professionnels ancrés dans des certitudes archaïques, voire obsolètes. Encore de nos jours, souvent les méthodes perdurent parce qu'elles se sont toujours faites ainsi et qu'elles n'ont jamais été critiquées, ni dénoncées. Ce débat est justement là pour vous donner la parole. Nous vous entendons. Croyez bien que nous sommes très sensibles au fait que l'on puisse aussi travailler dans la gaieté, la complicité, la bienveillance, et tout cela, en prenant du **PLAISIR** tout en restant efficaces et professionnels.

#### TACHES INGRATES

GDN : « Vous savez, passer les assiettes au vinaigre, les couverts à l'eau chaude, les verres à la vapeur, les cloches au « blanc d'Espagne », repasser les nappes, faire le ménage, nettoyer les vitres, assurer la propreté des toilettes, mais aussi porter des plateaux lourdement chargés, être considéré comme un « runner » ... toutes ces corvées et bien d'autres ne nous donnent sincèrement pas envie ! Nous n'avons pas choisi ce métier pour cela, nous voulons faire du « service » à la table de nos clients. »

« Je suis au bout  
de ma vie, là ! »

DC : Oui, ce sont pour la plupart des tâches répétitives et ingrates, mais qui doivent être tout de même réalisées. Alors comment les rendre moins contraignantes ? Et si ces corvées nous permettaient de rompre cette hiérarchie des tâches ? Chefs de rang, managers, commis... œuvrant tous ensemble, dans un esprit de camaraderie, à la réalisation de toutes ces mises en place. Réfléchir différemment à nos organisations et à la possibilité d'engager un officier, une personne toutes tâches...Rappelez-vous bien, quand vous serez promu Chef de rang ou manager de ne pas reproduire cette routine en vous disant : « maintenant que je suis Chef de rang, je ne fais plus de corvées de commis ! ». Ce sera à vous de rompre cette distance hiérarchique qui existe en mettant en place une façon d'appréhender ces corvées dans l'échange et le partage au quotidien, mais surtout en gardant à l'esprit de les transformer en **TACHES (ACTES) PEDAGOGIQUES**. Utiliser le levier de la camaraderie pour faire les choses

<sup>5</sup> <https://www.glassdoor.fr/index.htm>

ensemble, partager votre expérience et expliquer le pourquoi de la tâche, montrer que vous n'avez pas honte ou peur de vous salir les mains. Profiter de ces moments de travail sans pression pour aborder des conversations ouvertes avec vos collaborateurs.

#### AUTORITE ET RESPECT

GDN : « Expliquez-moi pourquoi à la maison, avec nos parents, nous sommes aimés et respectés, ce qui n'est pas souvent le cas quand nous sommes en entreprise. On nous donne des ordres à exécuter. On passe sans cesse derrière nous à contrôler notre travail, avec la critique toujours facile. De plus, on ne nous demande jamais notre avis, nous avons l'impression qu'on nous met des bâtons dans les roues... c'est parce que nous sommes jeunes ? En vrai ? Comprenez-nous : nos parents sont nos premiers soutiens, ils ne veulent pas que nous subissions ce qu'eux ont parfois subit dans le passé ».

« On me parle mal !  
Je ne suis pas  
respecté ! »

DC : RESPECT, est le mot clef. Il est du devoir du manager, du maître d'hôtel, du cuisinier, de respecter la personnalité et l'intégrité de tous ses collaborateurs et en particulier des plus jeunes : avoir une écoute bienveillante, parler aimablement, s'intéresser sincèrement et honnêtement à chacun d'entre eux dans leur plus grande diversité. Il est important de comprendre que nous n'avons plus d'autres choix que de traiter nos collaborateurs avec beaucoup de préciosité, et ce, comme nous le faisons avec nos clients. Le collaborateur a aussi un devoir de respect. **La hiérarchie n'est pas une menace, mais un cadre de travail**. La rigueur n'est pas une contrainte, mais un processus de fonctionnement. Le manager se doit d'être exemplaire, car c'est lui qui fixe le tempo ! Professionnel et cordial, il se doit de communiquer avec ses collaborateurs via de bienveillantes directives en ne trahissant jamais l'ambiance positive au travail qui galvanise un **esprit d'équipe** performant et durable.

#### SAVOIR DIRE

GDN : « M'Sieur j'ai le « seum »<sup>6</sup>, j'ai l'impression que quand je vous parle, vous ne me comprenez pas. J'ai vraiment envie de charbonner pour que cela « passe crème »<sup>7</sup> entre vous et moi...»

DC : Alors il faut savoir que, savoir parler, **L'ART ORATOIR**, savoir dire, est lui aussi un savoir à maîtriser. Dans notre profession, la parole est une compétence à part entière dans l'interaction, le contact avec nos clients. Cet outil de communication est plus complexe qu'il n'y paraît, car il allie articulation, son, silence, respiration, accent, débit, ton, personnalité... Il faut donc apprendre à bien parler, à parler juste. Que cela soit dans une conversation téléphonique, en face à face avec un client, ou bien devant un nombre important de personnes, la voix et la parole sont de véritables outils. Et je pense que pour **APPRENDRE à bien PARLER**, il faut commencer par bien écouter.

#### PREMIERS PAS

<sup>6</sup> J'en ai marre, j'en ai ras le bol

<sup>7</sup> Ça passe facilement

*GDN* : « A la sortie de l'école, avec mon B.T.S. en poche, mes enseignants m'ont dit que je pouvais postuler à un poste à responsabilité tel que **Chef de rang-serveur**. Mais vous, vous n'en êtes pas convaincu...pourquoi ? »

*DC* : Écoutez, il faut que vous soyez réalistes : en ces temps de pénurie de personnel qualifié, il est compréhensible que certaines entreprises même vous fassent miroiter un poste tel que chef de rang afin de vous convaincre de les rejoindre. Vous êtes un jeune, avec peu ou pas d'expérience terrain, avec seulement votre diplôme en poche et quelques stages réalisés par-ci par-là. Savez-vous réellement ce qui est attendu de vous dès vos premiers pas en entreprise ? Savez-vous quelles sont les compétences que doit maîtriser un chef de rang-serveur ? Par exemple il doit avoir une très bonne élocution, parler très bien à minima une langue étrangère telle l'anglais, mais aussi une forte culture générale afin de pouvoir tenir tous types de conversation avec ses clients français et internationaux, avoir un sens commercial développé, ou encore avoir une bonne connaissance culinaire (produits, fournisseurs). Il doit savoir diriger d'autres collaborateurs. Le chef de rang-serveur est pour moi **l'un des collaborateurs le plus important dans le service**. Il est autonome dans son travail, c'est lui qui est en lien constant avec ses clients tout au long du repas, c'est lui qui fait le « job ».

Commencer son cursus professionnel dans l'entreprise par la première fonction proposée telle que commis-serveur, n'est pas un mauvais choix. Charge au nouveau collaborateur d'apprendre bien afin de grandir vite et prétendre à une rapide promotion à l'échelon supérieur. Quoi qu'il en soit, laissez-vous le temps de mettre en pratique tous les enseignements que vous avez reçus en école hôtelière. Débuter dans une entreprise c'est de nouveau entrer en apprentissage afin d'y découvrir et d'y acquérir ses savoir-faire qui contribueront à développer votre professionnalisme et la **confiance en vous**.

*GDN* : « Oui mais, nous sortons de l'école, ce n'est pas pour encore recevoir **des leçons** de la part, de vous, les professionnels... »

*DC* : Nous ne donnons pas de leçons, mais nous transmettons des conseils. Croyez-moi, tout au long de votre vie, vous apprendrez de nouvelles choses ! Nous ne sommes que des généralistes, pas des experts, mais à la fois, nous nous devons au quotidien d'être curieux et observateurs. Développons nos connaissances, afin d'améliorer nos compétences. **Apprendre, c'est comprendre, donc SAVOIR !**

### **DENOMINATION DU POSTE DE COMMIS**

*GDN* : « Pour tout dire, la dernière fois que l'on m'a demandé ce que je faisais comme métier, quand j'ai dit « serveur », les gens ont rigolé ! »

*DC* : La **DENOMINATION DES FONCTIONS** joue effectivement un rôle important dans le choix professionnel des jeunes entrant sur le marché du travail, entre fierté et prestige... Il est aussi de notre responsabilité de repenser la dénomination des fonctions de notre profession à l'instar du plongeur qui est devenu Vaisselier, du Cafetier qui est devenu Cafetier ou Barista, du Directeur qui est devenu Maître de salle, Maîtresse de maison ou bien Maître du service... Fort de cette **vision contemporaine**, comment devons-nous nommer nos futures jeunes

recrues ? Chef de rang junior, Commis de rang certifié, Chef de rang assistant, Serveur diplômé, Chef de rang adjoint... ? Ou bien utiliser des dénominations anglophones, plus sexy : Waiter, Maitre D', Manager... ? Le débat reste ouvert.

### **STYLE DE MANAGER**

*GDN* : « Nous n'avons pas, ou peu, confiance en nous. De plus, votre profession est trop codifiée, cela nous bloque pour passer les étapes et nous freine pour gravir les échelons. Comment faut-il faire pour rendre ce métier plus attrayant et plus motivant ? Dites-nous quel genre de **MANAGER** êtes-vous ? »

*DC* : Le bon accueil de nos clients passe avant tout par un accueil réussi de nos nouveaux collaborateurs. Nous les managers contemporains devons le comprendre et acter de la sorte. Le jeune qui sort de l'école hôtelière et qui arrive dans notre entreprise, bien qu'il ait démontré beaucoup d'envie, d'assurance et de maturité dans la phase de recrutement, reste somme toute un professionnel en devenir. A nous de lui consacrer, dès les premiers instants, toute notre considération via un accompagnement sur mesure. Je pense que nous devons : développer vos **aptitudes** et vous révéler / vous enseigner ce que nous appelons « avoir une bonne **attitude** » / personnaliser la relation en one to one / opter pour un **management « friendly »** à l'anglo-saxonne dans le rapport manager-managé / endosser un rôle de coach, de tuteur, de mentor. Être (ou devenir) un manager inspirant, intègre, loyal, exemplaire, pédagogue... Nous devons avoir un leadership affirmé et prôner un management participatif. Notre plus grand succès serait d'éveiller la confiance en vous, mais plus que tout, **le goût et l'amour pour notre métier** ! Car au-delà du savoir-être et du savoir-faire, il y a le **savoir-vivre**...

### **CLIENT ROI**

*GDN* : « On entend souvent « le **CLIENT** est roi », que veut vraiment dire cette expression ? »

*DC* : Dire cela, c'est avant tout refixer nos priorités. Cette expression sous-entend que le client doit être au centre de toutes nos attentions et nos préoccupations. Il ne dépend pas de nous, c'est nous qui sommes dépendants de lui. Que faire alors, quand dans notre salle de restaurant, il y a plusieurs rois ? Le client est avant tout un consommateur, **il achète une prestation**, il attend donc un service à la hauteur de son achat. La relation humaine n'est pas à sous-estimer dans cet acte commercial. A vous de faire en sorte que ce client de passage devienne un **hôte régulier**.

### **SALAIRE ET RECONNAISSANCE**

*GDN* : « Ne pensez pas que nous soyons toujours en contradiction avec vous ! Mais quand même. Nous avons souvent le sentiment de ne pas être payé à notre juste implication. A vrai dire, faire des heures ne nous pose pas vraiment de problème, mais pas sous n'importe quelles conditions ! On n'en parle jamais, mais cela nous coûte aussi de venir travailler : loyer de notre habitation, transport en commun ou taxi, essence, parking, uniforme, pressing, coiffeur-barbier, esthéticienne, repas... tout cela implique des dépenses de notre part ! »

DC : Effectivement, à nous d'avoir la juste gratitude pour chacun de nos collaborateurs. L'évolution de la profession va dans ce sens. Il serait utile, de temps en temps, de rappeler les conditions de travail d'il y a 30 ans, 15 ans, 5 ans ...et celles d'aujourd'hui. Pas pour paraître « donneur de leçon », mais pour faire comprendre au plus grand nombre que des améliorations sont en cours. Il nous faut dire et redire ce que nous faisons de BIEN dans nos maisons. Le salaire doit être juste (grille des rémunérations, étude de la concurrence, âge, ancienneté, expertise, parité...). Si pourboire il y a, le partage doit être cohérent, transparent et réalisé dans la plus grande intégrité. D'autres leviers existent aussi : valorisation, récompense, promotion, remboursements de frais, bonus, prime, cadeau, jours de repos compensés, heures de récupérations offertes...Quoi qu'il en soit, en qualité de manager, nous devons rester très sensibles et très concernés par ce juste équilibre entre droit et devoir. **L'employé doit faire le meilleur travail possible, mais en retour, nous lui devons une juste rémunération pour effectuer ce qui est attendu de lui.** La reconnaissance n'est pas que financière. Sachons aussi féliciter et complimenter régulièrement nos collaborateurs, car « la reconnaissance silencieuse ne sert à personne.

#### E-REPUTATION

GDN : « Êtes-vous instagram-able ? Est-ce que c'est important pour vous aussi d'être présent sur les réseaux sociaux ? Vous avez l'air très sérieux quand on vous le demande. Nous, nous ne nous posons pas trop de questions, on publie tout ce que l'on veut quand on peut ! »

DC : Je dirais en premier lieu qu'il est important de penser à votre e-réputation. Nous avons une profession dans laquelle l'image que l'on projette est importante. De nos jours, grâce au WEB, nous avons la possibilité de faire notre autopromotion : qui nous sommes, ce que nous faisons...Nous sollicitons la reconnaissance des autres par diverses mises en scène. De plus, sur la toile, nous pouvons voir sans être vu, mais attention, nous pouvons aussi être vu sans savoir par qui. Imaginez simplement votre employeur ou votre futur employeur allant visiter votre profil sur les réseaux sociaux pour y extraire de son contexte des images, des informations et en tirer des conclusions professionnelles. Cela se fait, sachez-le ! Il est facilement envisageable que vous ayez - en dehors de votre activité professionnelle extrêmement prenante - une vie privée, non privée de tout... Il serait donc judicieux, en milieu scolaire, d'éduquer les apprenants aux conséquences futures de leur publication, et ce, en les sensibilisant et en les responsabilisant le plus tôt possible. Quoi qu'il en soit, les réseaux sociaux ont un formidable pouvoir de valorisation et de promotion. Fort d'un savoir-faire maîtrisé, il sera ensuite temps, pour vous, de le FAIRE SAVOIR à un plus large public.

### Élèves et étudiants participants

(du CAP aux formations supérieures post-bac)

			
Institut Paul Bocuse 69 Écully	EPMT 75 Paris	Lycée François Rabelais 93 Dugny	Lycée H. Friant 39 Poligny
17 septembre 2019	2 octobre 2019	20 novembre 2019	27 novembre 2019
BLAMPIN Célia BONNIOL Esther BOUDOT Loïc BOUKHELIFI Thalia CASSOU Hugo CORBEAU Pauline CROIBIER Tom DE GRANDMAISON F. DEZ Julien DUFFORT Anna GUILLIER Pierre JULLIEN Tom LAMOUR DE CASLOU P. MAILLET Julien MANTELLO Léa MARTIGNONI Théodore MARTIN-COMBAZ B. MARTINEZ-PROCHWIEZ C. MOLIERE Paul PARLANGÉ Edwen PATRIARCA Richard QUENET Camille RAFATI Jules RUIZ JELENSPERGER Lou UNG Alexandre ZAIDI Amira	AMARANT Yann ARAYA FUENTES Maxime CARON Pauline CHARBIT Nina DUMONT Léa HAKIMIANI Emma LANTOINE Chloé LECOMTE Florentin LEVIER Arthur MAGUET Tom PHAN Héloïse POINNOT Léa REMINEŁ Stanislas TRAMBLAY Lucas VAZ Sara	ABOUBACAR Camara ALCIN Karim BIFOUMA Julien BOUCHOT Rayan BOUILLICH Naguib COUCHY Wesley COURCHELLE Valérien DOS SANTOS Matéo DUPONT Brice DUPORT Audric DYZMA Valentin ELIPOT Dorine GUILLE Raphaël JEZEQUEŁ Brayan JUPITER Saintil KOUĞ Marthe Rachel LAFONT PACHO Léo MACEDO Léa NEGOUAI Andréa PARDIN Kévin SAMBIN Audrey	ALEXANDRE Justine BACHETTI Estéban BAUDRON Lucas BERLENDIS Brice BOISSENOT Claire BURLA Andrea CARAGE Antoine CHANEL Maxime CORNU Clément DEMONTROND Pierre.A GOUTAUDIER Lucine LANGHAM Pierre MINGHI Charliène NEUFELD Thibault PONS Manon ZUNINO Adrian