

Étudiants et Apprentis de BTS MHR option A - 2^{ème} année

Option « Management d'unité de restauration »

« Il était une fois... le restaurant de demain »

2024 - Saison 16

« La convivialité & le Maître de maison »

Remettre la convivialité au cœur du restaurant

2023 - Saison 15

« La main et le geste »

Arts de la table & Artisanat

2022 - Saison 14

« Pourquoi travaille-t-on en restauration ? »

Attirer les candidatures

2021 - Saison 13

« Si les images influencent, ce sont les émotions qui créent l'expérience » *Les interactions humaines au cœur de notre métier*

2020 - Saison 12

« La promesse faite doit être tenue ! »

Du devoir de respecter nos engagements

2019 - Saison 11

« Reconnaissance & Fidélisation »

La reconnaissance d'aujourd'hui conduit à la fidélisation de demain

2018 - Saison 10

« Maître d'Hôtel 2.0 & l'Intelligence Artificielle »

Anticiper - Innover - Interagir

2017 - Saison 9

« Welcome & Bienvenu(e) »

Le bon accueil de nos clients passe avant tout par un accueil réussi de nos nouveaux collaborateurs

2016 - Saison 8

« I am because We are »

De l'appartenance à un groupe à l'esprit d'équipe

2015 - Saison 7

« Être & mieux paraître »

L'uniforme est un filtre

2014 - Saison 6

« L'identité professionnelle »

L'importance de travailler pour se réaliser

2013 - Saison 5

« Le savoir-dire »

Avoir toujours le mot juste

2012 - Saison 4

« Le ré-enchantement des métiers de l'hospitalité »

L'enchantement du client passe avant tout par l'enchantement du collaborateur

2011 - Saison 3

« La théâtralisation du service »

De la scène à la salle

2010 - Saison 2

« Harmonie à quatre mains » *Interdépendance des métiers salle/cuisine*

2009 - Saison 1

« Le Maître d'Hôtel du XXI^e siècle » *Tradition & évolution*

Concours

2025



Saison 17

« Individualisation, liberté et esprit d'équipe »

~ Le « tous ensemble » est-il utopique ? ~



Restaurant gastronomique
Palace Plaza Athénée 75 PARIS

Lycée H. Friant
39 POLIGNY

Exercer dans les métiers de la salle en restauration, c'est **se froter à « l'autre », c'est travailler la plupart du temps avec une équipe**, c'est dépendre des clients et c'est aussi dépendre d'une autre équipe, celle de la cuisine.

Dans le même temps, les études montrent que la génération Z *-la vôtre !-* a soif de liberté, d'indépendance.

Alors imaginez que vous deveniez justement « restaurateur indépendant », ayant en charge le service en salle dans votre propre établissement.

Imaginez que votre chef de cuisine et ami (salarié) vous quitte pour ouvrir son propre restaurant alors que l'attractivité de votre établissement dépendait de la notoriété de ce dernier et de ses « plats signature ». Vous êtes bien entendu toujours en très bons termes, mais il **vous faut vous réinventer** sans cette complémentarité qui était la vôtre.

Cette situation réveillant votre **soif d'indépendance**, vous saisissez cette opportunité pour vous lancer dans la création de votre nouveau restaurant qui n'aurait pas de Chef de cuisine, et dont le concept s'appuierait principalement, avec bien sûr l'appui de votre équipe d'aide-cuisiniers toujours en place, sur **l'attractivité et la création de valeur engendrées par le service et plusieurs animations de salle innovantes, autour d'un thème commun** que vous proposerez au guéridon, à la voiture de tranche, à la voiture de flambage et/ou au buffet.

- 1) En vous aidant des constats relevés dans l'article du journal Le Monde, en *annexe 1*, et/ou d'autres textes, études ou sondages récents que vous citerez obligatoirement, **expliquez** en quoi consiste la **tendance de l'individualisation** dans le milieu du travail (0,5 page au minimum).
- 2) En vous appuyant sur vos **expériences professionnelles** dans les métiers de la salle (stage, extra ou emploi pour lequel vous énoncerez le contexte et le type d'établissement) :
 - 2a- Décrivez deux situations pour lesquelles vous avez clairement **constaté cette tendance**.
 - 2b- Analysez **l'impact** (positif ou négatif) **que ces situations ont eu** sur le client, sur vous-même, sur l'équipe de salle et sur l'entreprise dans sa globalité (1 page au minimum).
- 3) En vous référant au Maître d'Hôtel Frédéric Delair (Maître d'Hôtel célèbre du XIXème dont il est question dans l'*annexe 2*) présentez un(e) **autre restaurateur(trice) officiant en salle**, contemporain(e) ou non, dont le **restaurant est devenu(e) renommé principalement pour son concept de service et/ou pour une spécialité finalisée en salle** devant les clients, toutes catégories de restauration confondues (1 page au minimum).
- 4) Imaginez alors, qu'à l'occasion du départ de votre Chef de cuisine, vous suiviez les traces de ces deux restaurateurs, Maîtres d'hôtel/Maîtres de maison (2 pages au minimum + annexes possibles) :
 - Inventez **un restaurant dont le concept de service et/ou les spécialités finies en salle par l'équipe de service** seront au cœur de **l'expérience client**.
 - **Décrivez votre concept** de façon détaillée et clairement **structurée**. Vous aborderez dans votre description tout élément permettant de **mettre en évidence les chances de réussite d'un tel projet** (soyez convainquant).
 Remarque : les annexes (y compris audio, vidéo, modélisation) sont les bienvenues pour vous aider dans votre argumentation.
- 5) Analysez votre projet sous l'angle de la tendance à l'individualisation étudiée plus haut : en quoi va-t-il dans ce sens ? L'individualisation en restauration entraînerait-elle forcément la fin de **l'esprit d'équipe** ? **Argumentez** (0,5 page au minimum).

Vous rendrez ce travail sous forme d'**un** fichier au format **Word** (ou RTF ou PDF) (en cas de fichier audio, vidéo ou de modélisation en annexe, les envoyer impérativement sur Wetransfer : <https://wetransfer.com> maximum 2 Go, gratuit).

Ce dossier devra comporter 5 pages au minimum et 8 pages au maximum, annexe(s) non comprise(s). Il sera important de citer précisément vos sources pour **tous** les extraits empruntés à d'autres auteurs ou à des sites internet et de mettre ces extraits entre guillemets.

Vous devrez envoyer ce fichier (**un seul fichier par étudiant(e), comprenant la totalité des annexes éventuelles et dont le nom portera obligatoirement votre nom**) à l'adresse suivante : corinne.hacquemand@ac-besancon.fr, pour le **lundi 10 février 2025 à minuit au plus tard** (remise des prix prévue le lundi 7 avril 2025).

Ces dossiers feront l'objet d'une **évaluation** par Mme HACQUEMAND d'une part. D'autre part, et indépendamment de cette évaluation, ils seront lus et **classés** par ordre d'intérêt par **M. Denis COURTIARDE, directeur du restaurant gastronomique au Plaza Athénée et Président de l'association « Ô Service - des talents de demain »**.

Le travail présentant le plus grand intérêt se verra offrir un déjeuner pour 2 personnes au restaurant gastronomique du Plaza Athénée à Paris (dans le cadre du binôme Lycée Friant/Denis Courtiade*).

Corinne Hacquemand
 Enseignante Maître d'hôtel
Lycée des métiers H. Friant
 39 800 POLIGNY
 Membre du Comité Directeur
« Ô Service - des talents de demain »

Denis Courtiade
 Directeur de restaurant
Hôtel Plaza Athénée
 75 008 PARIS
 Président fondateur de l'association
« Ô Service - des talents de demain »

Plus d'autonomie et de liberté d'organisation du travail : les managers jouent l'individualisation contre l'individualisme

Les DRH réunis aux Rencontres RH du mardi 8 février se sont penchés sur la place de l'individu dans leurs entreprises.

Par [Anne Rodier](#)

Le travail à la carte est-il d'actualité ? Les salariés pourront-ils à l'avenir choisir leur lieu de travail, leur organisation personnelle, voire leur statut d'emploi ? Les Rencontres RH, le rendez-vous mensuel de l'actualité du management créé par *Le Monde* en partenariat avec ManpowerGroup, ont réuni mardi 8 février, à Paris et en distanciel, une dizaine de responsables des ressources humaines pour échanger sur la place de l'individu dans leurs entreprises.

L'aspiration des salariés à plus d'autonomie n'est pas nouvelle, mais elle va bien au-delà depuis la crise sanitaire qui, une fois encore, a servi d'accélérateur à une tendance de fond. Dans les entreprises, « *durant la période de Covid, on a vu la montée de l'individualisme. Les DRH ont été confrontés à des prises de liberté de collaborateurs, qui ont déménagé sans le signaler par exemple. Pour 40 % de nos entreprises membres, les liens avec le collectif de travail se sont distendus. On a dû rappeler que l'individuel ne doit pas l'emporter sur le collectif* », témoigne Laurence Breton-Kueny, vice-présidente de l'Association nationale des DRH.

Dans la petite entreprise de sécurité Panthera, « *on s'est intéressé de plus en plus aux préoccupations de nos salariés. Ils n'hésitent plus à faire des demandes personnelles sur le logement ou le salaire. Ce sont autant de frustrations quand elles ne sont pas acceptées* », déplore le DRH, Alexis Berthel. « *Il y a l'individualisation souhaitable et celle qui l'est moins* », résume Franck Bodikian, le DRH de ManpowerGroup France.

Individualisation croissante

Le renforcement de la place de l'individu dans son rapport au travail recouvre en fait deux notions, a introduit André-Yves Portnoff, spécialiste de la sociologie des organisations. « *Il faut distinguer l'individualisme qui désigne le repli sur soi du salarié qui cherche à progresser pour lui-même, sans se soucier des autres, de l'individualisation, à savoir l'aspiration à plus de liberté pour construire sa vie selon ses propres valeurs et ses impulsions. C'est cette deuxième notion qui progresse.* »

Les statistiques d'European Values Survey confirment que l'individualisation ne cesse de croître. Elle est ainsi passée de 27 % à 35 % entre 1999 et 2017, tandis que l'individualisme a reculé de 65 % à 54 % sur la même période dans les vingt-deux pays européens étudiés. « *Beaucoup plus qu'il y a vingt ans, les salariés veulent réussir quelque chose, prendre des initiatives et aussi, évidemment, être bien rémunérés. Près du tiers des Français déclarent qu'un bon travail doit être utile pour la société, pas seulement pour l'entreprise* », ajoute M. Portnoff. L'individualisation serait ainsi le vecteur de la recherche d'un meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle, constatée par la majorité des DRH présents, et d'une quête de sens.

« *On constate une volonté des salariés à avoir un impact sur les choses. On peut intégrer une part d'individualisation, à condition que ce soit clair et équitable* », témoigne le DRH de la Caisse nationale d'assurance-vieillesse (CNAV), Jérôme Friteau. « *Dans le secteur public, jusqu'à la fin des années*

1990, les salariés n'avaient fait l'objet que d'une gestion collective. Puis, dans les années 2000, on a individualisé les objectifs, ce qui a conduit à une mise en concurrence, reconnaît-il. On s'emploie désormais à retisser le lien social, en fixant des objectifs collectifs. Il s'agit par exemple de permettre des parcours différents en termes de mobilité géographique, ou de donner l'autorisation aux salariés d'avoir une autre activité. »

« Un groupe idiot »

Les aspirations des salariés à plus de mobilité géographique ont été constatées par la plupart des participants, mais toujours à la marge. Dans le groupe pharmaceutique Novartis, par exemple, sur 2 800 salariés, le DRH Richard Letzelter indique qu'« *il n'y a eu qu'une soixantaine de déménagements pendant la pandémie. On ne peut donc pas parler de grande migration vers la province* ». Idem pour la start-up The Fork où moins de 3 % des salariés ont demandé à partir vivre en dehors de Paris. « *En revanche, les fonctions managériales, jusqu'alors réservées à l'Ile-de-France, ont été ouvertes aux salariés résidant en province* », remarque M. Letzelter.

Les DRH ont échangé sur les réponses managériales apportées au sein de leurs entreprises pour répondre à cette montée de l'individualisation. Pour Novartis, « *la question est de libérer le potentiel des individus. On ne peut pas faire de performance sans confiance et responsabilisation. On a ainsi mis en place des contrats d'équipe pour tester et décider ensemble des nouveaux modes d'organisation du travail* », dit le DRH.

La préoccupation commune est de conjuguer individualisation et performance. « *Si on réunit des Prix Nobel qui n'ont pas envie de travailler entre eux, on obtient un groupe idiot*, met en garde André-Yves Portnoff. *L'entreprise s'occupe de la performance individuelle, mais la performance collective n'est pas la somme des performances individuelles, elle résulte de la qualité des relations interprofessionnelles. La crise du Covid a rappelé que nous sommes dans un monde complexe, pour lequel il faut davantage de transversalité* », conclut le sociologue.

[Anne Rodier](#)

Source : Le Monde, 16 février 2022

https://www.lemonde.fr/emploi/article/2022/02/16/plus-d-autonomie-et-de-liberte-d-organisation-du-travail-les-manageurs-jouent-l-individualisation-contre-l-individualisme_6113859_1698637.html?random=576568338

Reproduction autorisée, mail du 12 septembre 2024

SCAN ME



<https://www.ina.fr/ina-eclaire-actu/1961-le-canard-au-sang-chef-d-oeuvre-de-la-tour-d-argent>



Frédéric Delair & le caneton numéroté

1890

Sous la houlette de ce Maître d'hôtel devenu propriétaire au milieu du XIXe siècle, le service en salle prend un tour nouveau. Frédéric codifie la recette du canard au sang appelé désormais canard Frédéric Delair telle que nous le connaissons aujourd'hui, et s'illustre en découpant le canard à bout de fourchette, sans qu'il ne touche le plat : *la découpe à la volée* était née. Sûr de la pérennité de son œuvre, il décide en 1890 de numéroté chaque canard, tradition qui perdure encore aujourd'hui. Depuis près de soixante-dix ans, la Tour d'Argent a pour fournisseur exclusif de ses précieux canards, la Maison Burgaud à Challans en Vendée, reconnue "Producteur artisan de qualité" par le Collège Culinaire de France.

<https://tourdargent.com/histoire/>