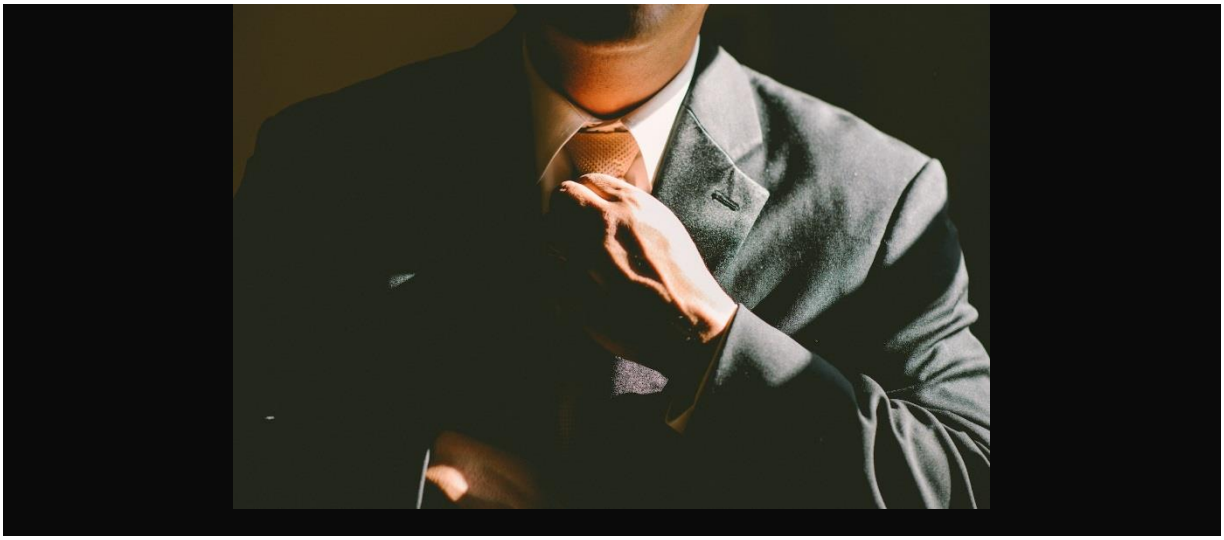
Atabula
ÉDITION GÉNÉRALE

Date : le 13 décembre 2019

Auteur : Léandre Mage

Média : www.atabula.com

Maître d'hôtel résiste, prouves que tu existes



À l'heure où les plaintes des restaurateurs se multiplient face au manque de personnel dans les métiers du service, vient une question simple. Et si les métiers de la salle n'avaient pas perdu leur identité, poussés par les tout-puissants cuisiniers, jusqu'à se cantonner au rôle de vulgaires porteurs d'assiettes ? Pour comprendre ce phénomène, Atabula est allé à la rencontre de ces passionnés du service qui souhaitent redorer l'image des métiers de la salle en leur donnant une réelle place et une identité forte.

« Se rendre au restaurant signifie dorénavant bien plus que d'aller goûter une cuisine, c'est aussi être charmé par un lieu, surpris par une attention, enthousiasmé par une certaine théâtralité. Alors au-delà d'une minutieuse sélection liée à la forte personnalité d'un chef et à son identité culinaire,

Gault&Millau honore aussi désormais l'expérience globale, l'orchestration magistrale d'un repas » indiquait le directeur du Gault&Millau, Jacques Bally, au lancement de la nouvelle distinction du guide jaune : le « Chef d'œuvre de l'année ». De son côté, le Bibendum continue de se voiler la face, considérant aveuglément l'assiette et niant en bloc une quelconque influence du service sur l'attribution des étoiles : un comportement qui a assurément mené les métiers du service à leur perte. Alors que le recrutement des équipes de salle est devenu un fardeau pour la majeure partie du secteur, il est temps pour les métiers de la salle de retrouver leur superbe en retrouvant une place centrale dans les restaurants. Pour Gil Galasso, maître d'hôtel, formateur et écrivain d'ouvrages dédiés aux métiers du service, « les métiers de la salle souffrent d'une mauvaise image » face à un monde de la cuisine sur-médiatisé, poussé par les grandes émissions télé.

Souvent relégués au second plan et involontairement cachés derrière la personnalité explosive de certains chefs et le service tout-à-l'assiette, le personnel de salle s'est longtemps contenté de l'horrible rôle de porteur d'assiette. Adieu découpes à la volée, flambages et contacts avec le client. Les métiers de la salle ont vécu effacés et comptent bien aujourd'hui retrouver une identité forte, portée par des méthodes de service « signature ».

L'importance de ce « petit truc en plus », s'il y a un maître d'hôtel qui l'a bien compris, c'est Denis Courtiade. En cinq ans à la tête du service du Plaza Athénée version Ducasse et une expérience de plusieurs dizaines d'années, le quinquagénaire a développé sa « méthode Courtiade », délicate et efficace. Un axe de travail qui lui permet de travailler en adéquation parfaite avec le concept de Naturalité lancé par le monégasque, sans crouler sous les invectives de la cuisine. « Ici, la cuisine et la salle forment le yin et le yang. La salle est le côté noir, couleur du costume. Le blanc rappelle la cuisine par son aspect épuré. Le point noir et le point blanc représentent la connaissance nécessaire dans le domaine opposé pour pouvoir travailler sereinement. La ligne qui sépare ces

deux équipes est le passe, où les assiettes transitent. De l'équilibre entre ces deux aspects résulte une expérience parfaite et la satisfaction du client. » Une démarche qui lui a permis de rééquilibrer ces deux mondes en friction permanente et où l'humanité du personnel de salle a tendance à disparaître.

Le geste comme continuité de la main du cuisinier

« Pendant une période, les serveurs avaient énormément de choses à faire avant de présenter les plats au client, toutes les viandes et les poissons étaient découpés en salle. Puis avec le service à l'assiette, ce sont les chefs qui ont pris le dessus et les serveurs se sont effacés. Maintenant, nous essayons de mêler les deux, avec des petits gestes, chaque assiette est terminée par un geste en salle. Par exemple, nous broyons le poivre devant le client, ce qui dégage directement les odeurs à la table. » C'est aussi cela l'expérience trois étoiles au Plaza Athénée. Du côté de chez Jean Sulpice aussi, redonner ses lettres de noblesse au service passe par la main du personnel de salle. « À Talloires, Jean Sulpice présente un pigeon en croûte de pissenlit qui s'adapte parfaitement à une rapide découpe à la volée, au bout d'une fourchette. Le geste est parfaitement en adéquation avec sa philosophie » donne Gil Galasso en guise d'exemple. Finis donc les longs gestes en salle qui attirent le regard du client et l'obligent à assister à ce spectacle forcé. Le geste doit maintenant être rapide, mais aussi avantageux, pour apporter des odeurs au client, ou pour rythmer le repas et soulager les équipes de cuisine, continue ce grand défenseur des métiers du service. « Lorsque, dans un restaurant deux ou trois étoiles, on sert tout à l'assiette, au bout de trois mets, les clients s'ennuient. Des petits gestes de salle peuvent alors couper cette monotonie, ne serait-ce que le service d'une sauce, un petit flambage réalisé par exemple à l'aide d'un tour de magie comme je l'ai appris. Certains chefs comme Arnaud Faye jugent d'ailleurs les gestes de salle utiles, ne serait-ce que pour l'équipe de cuisine, car ils vont réaliser sept à huit gestes sur une assiette, et la salle va compléter par deux ou trois gestes complémentaires, ce qui les soulage ! »

Dites adieu au robot qui est en vous

Alors que les méthodes de travail et les relations hiérarchiques ont déjà largement entamé leur évolution dans les cuisines, le secteur du service attaque seulement sa mue. Loin du modèle anglo-saxon et ses rôles moins hiérarchisés, la gastronomie française s'est, depuis la création du concept de brigade, ancrée dans des rôles pré-définis et immuables. Ainsi, le maître d'hôtel porte un œil global sur les clients, le chef de rang s'occupe des convives et le commis est souvent réduit au rôle de runner, pont entre la cuisine d'où il ressort parfois écrasé, et la salle où il lui est nécessaire de faire bonne figure. Logiquement, le recrutement devient alors un défi et maintenir la stabilité d'une équipe un challenge exceptionnel. Pour certains directeurs de salle, la recherche de collaborateurs prend alors une autre forme : celle de la quête d'un être sensible, prêt à être façonné pour correspondre aux codes de la maison. Pour de plus en plus de restaurateurs, trouver un serveur efficace, c'est d'abord trouver une personnalité, et non un porteur d'assiette prêt à subir une lobotomie.

« Il n'y aura pas de service sans une bonne cuisine, comme il n'y aura pas de bonne cuisine sans bon service »

Loïc Ballet, chroniqueur gastronomique, en préface de l'ouvrage Pour Vous Servir de Denis Courtiade

Forts de cette démarche, les équipes du restaurant Le Fantin Latour, autodidactes pour la moitié d'entre elles, portent par exemple le restaurant au quotidien, par leur bonne humeur débordante due à des conditions de travail des plus agréables. « Notre signature ? C'est surtout notre sourire ! Nous ne sommes que des jeunes, la plupart de nos employés ont moins de 25 ans et nous embauchons surtout des personnes qui sont intéressantes et qui ont des ambitions même si elles n'ont aucune expérience. » Voilà en quelques mots les clefs d'un service jovial qui fait l'identité d'une maison selon Stéphanie Rostaing, assistante de direction du Fantin Latour qui assure aussi des services. Si le lieu

dispose aussi d'une rare typicité, c'est que Stéphane et Léa Froidevaux ont décidé, lors de la reprise de cette magnifique bâtisse grenobloise de proposer un double concept : brasserie au déjeuner, restaurant gastronomique au dîner. « Nous sommes bientôt en 2020, ça ne se fait plus de manger des menus en dix plats le midi. Ici, les clients peuvent manger en 45 minutes et nous adaptons le service entre les deux repas » confie ainsi la propriétaire des lieux aux multiples fonctions dans l'établissement. Une différence qui se joue au niveau des techniques en salle, plus présentes le midi, dans une ambiance traditionnelle, mais aussi des tenues, plus formelles le soir, et du dressage des tables, épurées au dîner, et plus en accord avec la cuisine du chef qui joue une partition graphique. Un succès qui s'explique par la liberté des équipes de cuisine et de salle, mais aussi par leur indépendance. « Le chef ne va jamais en salle, comme nous n'allons pas en cuisine » continue Stéphanie Rostaing, vantant les mérites de cette méthode pour une identité du service plus marquée et à l'image de chacun des employés de salle. Encore une fois, le yin et le yang jouent leur rôle pour le plaisir du client.

Chers professionnels de la salle en mal de personnel, « il n'y aura pas de service sans une bonne cuisine, comme il n'y aura pas de bonne cuisine sans bon service » ouvrait récemment le chroniqueur Loïc Ballet, en préface de l'ouvrage de Denis Courtiade, rappelant l'importance de ces détails qui font d'un simple voyage au restaurant une expérience mémorable. C'est aussi ça les métiers de la salle : par ses gestes et sa personnalité, devenir un maillon indispensable entre la cuisine et le client.

Pratique – Hôtel Plaza Athénée – 25 avenue Montaigne, Paris 8e. – 01 53 67 66 00 – Site web

Le Fantin Latour – 1 rue du Général de Beylié, Grenoble – 04 76 24 38 18 – Site web

Photographie – Photo by Ben Rosett on Unsplash