

**FORMATION**

## RESSOURCES HUMAINES

**Opération commando à la Coupole**

**Le 27 janvier, 57 étudiants de l'institut Paul-Bocuse d'Écully ont investi la Coupole. Leur mission d'un jour : prendre les commandes de la célèbre brasserie de Montparnasse. Un défi que les élèves de l'école hôtelière ont relevé avec brio en servant plus de 850 couverts sur deux services.**

**C**haque année, le « comité ressources humaines » de l'institut Paul-Bocuse lance un défi collectif à ses étudiants de troisième année du programme de management international de l'hôtellerie et de la restauration. Prendre les commandes de la Coupole en salle et en cuisine, c'était la mission confiée par le groupe Flo à 57 élèves de l'école hôtelière d'Écully pour la cinquième année consécutive. Préparée de longue date, l'opération a permis à de jeunes professionnels en devenir de se confronter à la réalité du terrain, sous la houlette d'un encadrement allégé mais attentif en toute circonstance. « Cette opération demande une mise en place assez lourde. Elle a

*nécessité plusieurs rencontres avec nos équipes. Les étudiants se sont livrés à une analyse détaillée de la carte et du système d'encaissement propre à la Coupole. Ce projet s'inscrit dans une logique de rapprochement du groupe Flo avec les écoles hôtelières, et l'objectif est d'attirer de futurs potentiels au sein de notre groupe », confie Dominique Giraudier, directeur général du groupe. Dès l'ouverture de l'établissement, la brigade d'un jour était à pied d'œuvre pour assurer les deux services de la journée. « L'équipe est passée brutalement de 12 à 27 cuisiniers et, au moment du coup de feu, nous avons presque trop de bras ! Mais il faut reconnaître que c'est une expérience très enrichissante pour tout le*



**Hervé Fleury, directeur général de l'institut Paul-Bocuse, et Dominique Giraudier, directeur général du groupe Flo.**



**Les étudiants de l'institut Paul-Bocuse ont relevé le défi lancé par le comité ressources humaines de leur école.**

monde », assure Cyril Martin, chef de la Coupole. En salle, une quarantaine d'étudiants se sont activés pour servir plus de 850 couverts sous le regard attendri des clients, mais aussi sous l'œil critique du directeur général de l'institut Paul-Bocuse qui ne cachait pas sa satisfaction à l'issue de cette prestation. « Aujourd'hui, les élèves ont pris conscience de leur capacité à relever un défi en équipe dans un restaurant hyper-rodé, tout en intégrant les fondamentaux propres aux attentes légitimes de l'établissement », assure Hervé Fleury. En marge de ce challenge, les étudiants devaient assurer la promotion du menu du jour auprès des

clients (un tel succès qu'à la mi-journée le plat de poisson était déjà en rupture de stock). Ils ont en outre conçu et réalisé le cocktail du jour. En conclusion de cette journée, les étudiants ont présenté aux responsables du groupe Flo le fruit de leurs réflexions et leurs préconisations sur le thème de « l'excellence du service et la pérennité de la relation client ». Leur court séjour à Paris s'est terminé le lendemain par une visite de nuit du marché de Rungis. « Au-delà des restaurants d'application,



*il s'agit de mettre ces jeunes professionnels face aux vrais clients d'un restaurant prestigieux. Il faut prendre conscience de la difficulté de gérer l'excellence à travers 800 convives qui doivent être servis de manière unique et personnalisée », conclut Dominique Giraudier. ■*

**Texte et photos  
Frédéric Vielcanet**



## 3 QUESTIONS A

# Dominique Giraudier, directeur général du groupe Flo

**L'Auvergnat de Paris : Partagez-vous les difficultés des restaurateurs qui se plaignent sans cesse d'une incapacité à recruter des collaborateurs compétents ? Alors que la France consacre autant d'argent à la formation, comment est-il possible qu'on en soit encore là ?**

**Dominique Giraudier :** Il y a peu d'instituts, d'organisations et d'écoles de formation ou même de CAP qui soient en adéquation avec les besoins attendus dans nos métiers. Nous sommes encore sur un registre à l'ancienne où l'on enseigne la restauration pour le luxe et la gastronomie, selon les préceptes de Brillat-Savarin. Il faut modifier cette approche et nous adapter à la restauration d'aujourd'hui en renforçant la notion de service. Nous avons un manque flagrant de gens compétents et performants. Typiquement, les cuisiniers sont difficiles à trouver, qu'ils soient chefs, seconds ou même chefs de partie. C'est un problème générationnel, mais il n'y a pas de fatalité. Les entreprises ont également leur part de responsabilité. Elles doivent s'impliquer davantage dans les organisations patronales et syndicales et dans les organismes de formation. Il faut ainsi définir des programmes plus réalistes en phase avec la restauration d'aujourd'hui.

**Parfois, certains indépendants accusent pourtant la restauration organisée de siphonner des promotions entières de diplômés des écoles hôtelières !**

Pour les indépendants qui sont nos amis, nous sommes probablement, au contraire, le premier institut de formation en termes de nombre de collaborateurs. C'est un fait, beaucoup de jeunes professionnels intègrent notre groupe et repartent ensuite vers la restauration indépendante, ayant bénéficié d'une bonne formation managériale de gestion. Ils ont envie de participer à cette vie d'entrepreneur, et c'est bien normal.

**S'il existe une telle tension sur certains postes en restauration, comment se fait-il que les salaires n'augmentent pas selon la loi de l'offre et de la demande ?**

Il est vrai que dans le cas de Paris, le coût du logement est astronomique et difficilement compatible avec le salaire des jeunes entrants. Je suis tout à fait contre la paupérisation de notre secteur. D'un autre côté, la masse salariale représente 40 à 50 % du chiffre d'affaires d'un établissement. Les marges sont faibles et le modèle économique a tendance à tirer les rémunérations vers le bas. Il faut trouver le juste équilibre pour que le restaurant soit rentable. Dans le groupe Flo, nous nous battons pour valoriser les salaires à leur juste proportion par rapport à la pénibilité du travail. Chez nous, un pizzaiolo peut gagner très bien sa vie et même devenir gérant de son établissement s'il maîtrise son sujet. Nos structures offrent des possibilités d'évolution rapide. Cette notion de promotion sociale est très importante et les deux tiers de nos encadrants sont issus de ce processus.

