LOOK & CIE

Le port de la barbe doit-il être toléré

Ce sujet épineux fait grincer des dents. À l'heure où les barbiers et les barber shops font leur grand retour, les jeunes tendent à vouloir suivre la mode. Les établissements de formation sont en grande majorité contre le port de la barbe. D'autres l'ont autorisé. Le constat est mitigé.

Souvent sensibles aux phénomènes de mode, les jeunes se lancent dans le port de la barbe avec, sans doute, l'idée de paraître moins juvéniles. Avant la majorité, elle permet parfois de révéler sa personnalité, et peut-être aussi d'afficher un regain de virilité post-puberté. Indéniablement, cela peut être très beau, mais ce n'est pas si simple d'avoir une belle barbe. Ont-ils la capacité et le temps de l'entretenir correctement ? Selon les barbiers, pour avoir une barbe bien entretenue, « *il faut faire les contours, la tailler régulièrement et l'entretenir avec des produits. Il est conseillé d'appliquer de l'huile pour l'hydratation en massage avant d'aller se coucher et un baume chaque matin pour assouplir et faire briller les poils. Il faut également utiliser un shampoing spécifique deux fois par semaine.* » La plupart des lycées hôteliers refusent catégoriquement le port de la barbe. Au lycée hôtelier de Marseille (13), **Luc Bremond**, proviseur adjoint et ancien professeur de restaurant, indique : « *Nous sommes intransigeants sur le rasage au lycée. Tout élève majeur non rasé à son arrivée se voit gratifié d'une note sur son carnet, et n'est autorisé à y pénétrer à nouveau que lorsqu'il s'est rasé. Pour les mineurs, deux options : on leur propose de quoi se raser et ils peuvent rentrer en cours à l'issue ou bien ils repartent chez eux.* »

> « Tout est une question d'harmonie. »

À l'inverse, au lycée hôtelier Paul Augier de Nice (06), une autorisation avait été donnée à la rentrée 2018. Tous les élèves pouvaient venir avec une barbe soignée. « *L'équipe enseignante a été très partagée et peu d'élèves ont joué le jeu. Cette "expérience" a été trop difficile à gérer et a donc été stoppée à la rentrée 2019* », poursuit le proviseur **Denis Férault**, MOF maître d'hôtel. Au lycée des métiers Vauban à Auxerre (89), même période, le port de la barbe « *taillée correctement et propre* » a été – seulement – accepté pour les élèves de BTS (ils sont étudiants), et non les lycéens (de la seconde à la terminale). « *Elle leur est interdite, de plus, elle ne pousse pas assez vite à cet âge-là,* dit **Serge Goulaieff**, MOF maître d'hôtel et professeur de restaurant, qui a lui-même de la barbe. *Depuis, aucun élève nous a été retourné pendant les périodes en entreprise ! Sur les 8 garçons que j'ai en deuxième année, seulement deux avaient la barbe au moment du stage, soit à peine 25 %. De grands noms de l'hôtellerie l'ont toujours eue, et cela ne les a pas empêchés d'avoir une belle carrière (**Philippe Faure-Brac**, par exemple).* »

Inculquer une rigueur

Idem au lycée hôtelier de Biarritz (64), aucun retour constaté depuis son autorisation il y a deux ans dans la charte de l'établissement : « *Rasage à blanc ou barbe taillée proprement, barbe autorisée mais courte, soignée et entretenue.* »
En effet, on pourrait parler d'atteinte à la liberté… le problème n'est pas vraiment là ! Les établissements de formation sous contrat de l'Éducation nationale sont réputés pour leur haute qualité d'enseignement et l'excellence de leur enseignement. En arrivant dans ces formations – si rigoureuses –, les élèves apprennent des exigences qui deviennent ensuite des références.

dans les lycées hôteliers ?

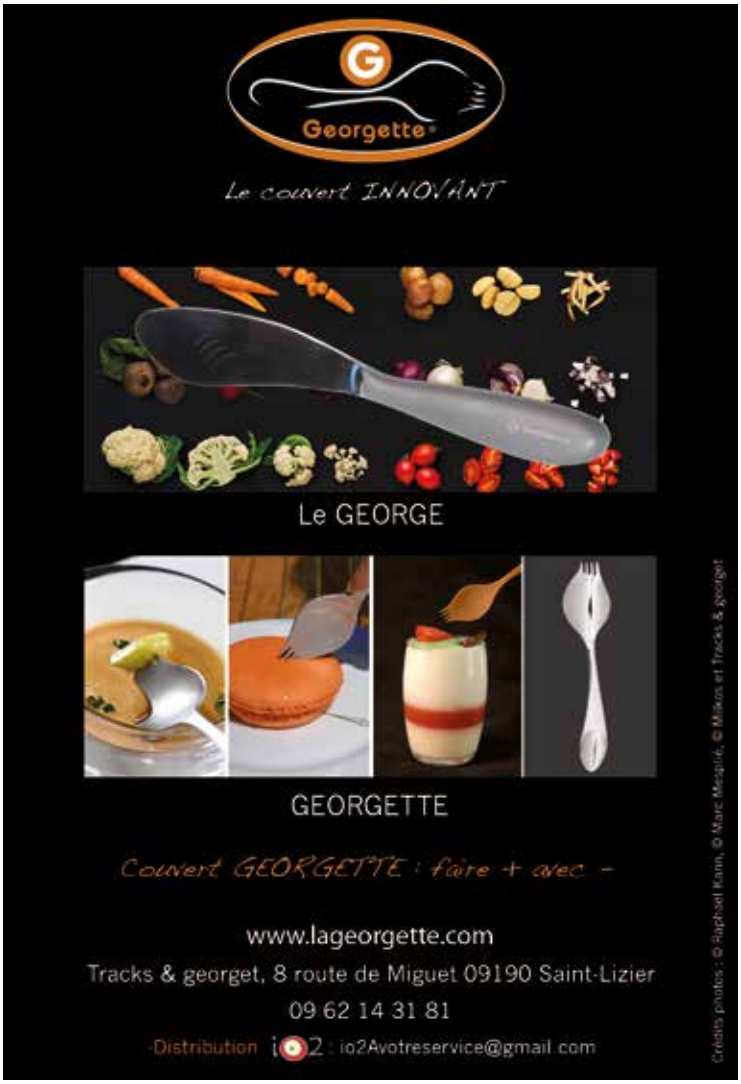
En soi, le problème n'est pas vraiment de porter la barbe, mais plutôt la ligne conductrice que les enseignants/formateurs souhaitent leur inculquer. « *Nous formons les jeunes pour leur enseigner ce qui à 95 % du temps est demandé dans les restaurants,* rempile Luc Bremond. *Je pense que les lycées hôteliers doivent continuer à être intraitables sur le rasage. Qui peut le plus, peut le moins oserais-je dire ! La profession le leur permettra peut-être, mais il est de notre devoir que de les habituer à toute la rigueur potentielle qui leur sera inculquée en entreprise* ». Mais qu'en est-il alors dans la profession ?

Les entreprises apprécient des jeunes qui ont une tenue, une coiffure et un rasage impeccables. Et qu'ils aient été « briefés » sur les attentes de la profession. Dans beaucoup de maisons, la barbe n'est pas indiquée. Au Plaza Athénée à Paris (VIII[e]), **Denis Courtiade**, directeur de salle du 3 étoiles Alain Ducasse, souligne : « *Nous recommandons à nos collaborateurs, tous services confondus, de se raser tous les matins… Je pense que c'est une bonne décision collective !* » Et de poursuivre : « *Tous nos stagiaires sont rasés, coiffés, apprêtés… Et oui, je suis persuadé que les établissements scolaires, lieux où l'on apprend les fondamentaux, doivent continuer d'exiger le rasage, les cheveux coiffés, tout comme l'hygiène parfaite physique et vestimentaire, mais aussi le maquillage sobre et adapté, le port de bijoux non ostentatoires, etc. C'est un ensemble ! Cohérence et harmonie, cela prépare le jeune à une certaine uniformité qu'il retrouvera dans son futur professionnel…* »

Mettre en avant une personnalité

Mais est-ce vraiment un frein pour la clientèle ? « *Si la barbe est soignée et taillée, elle n'est pas un frein. Elle peut mettre en avant le charisme et la personnalité du personnel de salle* », explique Denis Férault. Même avis pour Denis Courtiade : « *Ce n'est pas un frein. Sauf si la clientèle considère un "serveur" avec barbe comme étant un "serveur" peu soigneux. Tout est une question d'harmonie entre la barbe, le visage, et la prestance. Je connais un professionnel du nom de* ***Stéphane Lopez*** *qui officiait à l'Hôtel George V à Paris (VIII[e]), dont la barbe faisait partie de sa personnalité… Il m'avait même confié que si on lui demandait de la raser dans le futur nouvel emploi, il prendrait cette requête en tant que première considération pour accepter ou non ce nouveau poste !* » Dans certains bars, lieux, la barbe devient là une marque de fabrique, une rencontre avec une « personnalité ». Est-ce une mode ou un pas en avant ? « *Je suis contre l'idée de faire croire aux jeunes que pour travailler dans un endroit branché, il faut absolument avoir un look hypster-tatoué-percé. Je pense qu'avoir une attitude adaptée au lieu dans lequel on travaille doit suffire, et qu'il n'est pas nécessaire de se "transformer" pour faire comme les autres, parce que dans ces cas-là, on finit par ressembler à tout le monde ! Et quand les modes passent, doit-on de nouveau changer de look ?* »

NICOLE JOUFFRET



LOOK & CIE

Accueil des stagiaires en entreprise : les bonnes pratiques !

Depuis toujours, les stages en entreprise sont obligatoires et font partie intégrante de la formation en hôtellerie-restauration. Longtemps, les lycées hôteliers cherchaient des établissements pour placer leurs élèves. Aujourd'hui, le phénomène s'inverse !

Beaucoup de restaurants se rapprochent des établissements scolaires pour trouver leurs stagiaires. Ces demandent surviennent parfois pour palier un manque de personnel, mais également dans un but de former, de donner envie aux étudiants et de poursuivre dans cette profession - qui peut se révéler parfois difficile physiquement mais aussi nerveusement. La relation école-entreprise doit être une relation de confiance, un « gagnant-gagnant ». Il n'est plus possible, si la profession souhaite garder les jeunes dans ce milieu, de les « exploiter » voire de manquer de bienveillance. « *Lorsque l'on part en stage, plusieurs émotions sont mélangées. L'excitation de découvrir une nouvelle entreprise, de nouveaux collègues, de nouvelles compétences, un ou des nouveau(x) poste(s). Il y a donc forcément aussi l'envie d'y arriver, qui sous-entend un stress, une anxiété, une pression qu'on se met à soi-même,* indique timidement **Anaïs Guimontheil**, ancienne élève du lycée de Chamalières (63). *On se pose aussi beaucoup de questions, même si on peut se renseigner avant notre arrivée ; ça n'a rien à voir avec le fait d'être "sur le terrain". La relation client, les connaissances produits, les connaissances et compétences techniques : la meilleure façon de les acquérir est de pratiquer. C'est donc un état d'esprit très motivé mais accompagné de doutes et d'appréhension.* »

Préparer l'arrivée en amont

L'accueil des élèves doit ainsi être préparé voire réfléchi en amont. **Valentin Merot**, directeur de salle au Relais Bernard Loiseau à Saulieu (21), souligne : « *Les formations en entreprise sont primordiales pour que les jeunes voient vraiment ce qu'est le métier. Les stagiaires sont nos collaborateurs de demain. Je pense qu'il faut les mettre en conditions réelles de travail, tout en respectant le cadre légal.* » À l'heure où le mot « bien-être » au travail résonnent dans les méthodes de management, l'accueil et la formation dans l'entreprise sont cruciaux. Afin que l'élève accueilli se prépare au mieux à l'arrivée dans l'établissement, il est essentiel de fournir un livret d'accueil, et de mettre en place un processus de préparation à son arrivée. « *Chaque stagiaire reçoit un document avant, qui va lui stipuler les points importants concernant l'accès à l'établissement, (route, train, ...), le lieu de leur hébergement et l'équipement des chambres, les explicatifs sur l'entretien du linge personnel et professionnel, les repas, et le détail des tenues professionnelles demandées* », poursuit Valentin Merot. Ces « livrets » permettent au futur stagiaire collaborateur de s'imprégner de l'établissement. Il aura l'impression d'être attendu et pourra ainsi préparer son arrivée dans de bonnes conditions.

« C'est rassurant que quelqu'un nous accompagne dès notre premier jour. »

Anaïs Guimontheuil

« Les stagiaires sont nos collaborateurs de demain. »

Valentin Merot

© Johnathan Thévenet

« Je cherche à allumer une « étincelle », pousser les jeunes à la curiosité. »

Joseph Desserprix

Au Shangri-La Hotel Paris (XVIe), **Joseph Desserprix**, directeur de salle du restaurant doublement étoilé L'Abeille, ajoute : « *J'organise une réunion mensuelle d'équipe où nous abordons différentes sujets (objectifs financiers, ateliers, tour de table, ...) et où je parle de nos futurs collaborateurs, d'où ils viennent, pour combien de temps, quelle formation.* » Lors de son premier jour, il est présenté de manière « officielle » à toute

l'équipe à l'occasion du briefing. Le stagiaire bénéficie également, au même titre que tout autre collaborateur, de 3 jours d'intégration « Shang care » dans le but de connaître le Groupe et sa philosophie.

Savoir féliciter

Sur place, un temps d'accueil doit être pris, avant d'enchainer sur une visite de l'établissement, une présentation des équipes et s'assurer que l'élève sera correctement installé dans son logement. Certains établissements ont à cœur d'encadrer au mieux leur stagiaire. « *J'ai le souvenir d'une attention qui m'a touchée,* souffle Anaïs Guimontheil. *Lors de mon arrivée sur mon lieu de stage, un employé était mon "parrain". Il m'a fait faire le tour de l'établissement. C'est rassurant que quelqu'un nous accompagne dès notre premier jour, et qu'on puisse s'adresser à lui directement pour poser les (nombreuses) questions qui nous viennent.* » Les stagiaires souhaitent vivre une véritable expérience durant leur période de formation en entreprise. Ils ne veulent plus être là pour « remplacer du personnel ». Il est du rôle du formateur de montrer de l'importance, savoir féliciter quand c'est bien mais aussi être recadré si besoin quand une erreur est commise.
Un véritable encadrement est mis en place pour les stagiaires au Shangri-La Hotel Paris. « *Je leur fais comprendre que leur stage leur appartient. Je cherche à allumer une « étincelle », les pousser à la curiosité. Ainsi, ils participent à toutes nos activités : dégustations, ateliers, prises de parole durant les briefings* », précise Joseph Desserprix. Le stage doit aussi allier théorie et pratique, comme le rappelle Valentin Merot. « *Nous intégrons les stagiaires très activement dans le service ! Ils commencent par occuper le poste de « runner », mais s'ils font leurs preuves, je n'ai aucun souci à les placer en salle pour assister les chefs de rang. Ces derniers sont d'ailleurs en charge de la formation des stagiaires. Ce qui leur donne des responsabilités.* » Au milieu du stage, il est important de faire un point. Beaucoup de stagiaires sont souvent perdus par manque de dialogue, de communication et ne savent pas si le travail qu'ils fournissent est à la hauteur des espérances du tuteur. À la fin du stage, une attestation doit être donnée, mais le plus important est sans doute de prendre un temps d'échange comme à l'arrivée pour cette fois, débriefer sur l'ensemble du stage.

NICOLE JOUFFRET

C'est quoi un stage réussi ?

« *J'aime voir la progression du jeune au cours des mois passés ensemble. Il devient plus mature, il grandit avec nous. Quand je le vois partir la larme à l'œil, c'est pour moi le résultat d'un stage réussi !* », confie Joseph Desserprix.

Les concours : *quelles aptitudes pour se surpasser ?*

Très en vogue auprès des jeunes, les concours sont de plus en plus nombreux. Certains récompensent par des lots prestigieux, d'autres par des distinctions honorifiques… Mais qu'est-ce qui fait la différence ? Que retenir d'un tel dépassement de soi ? Voilà 6 confidences de candidat(e)s.

PAR NICOLE JOUFFRET

Faire preuve de courage et d'humilité

Chloé Laroche, lauréate du Trophée Malongo 2018 et du Meilleur élève sommelier 2019 M. Chapoutier, ancienne élève du lycée de Chamalières (63), aujourd'hui sommelière à l'Hôtel Le Bristol à Paris (VIII[e]).

« Participer à un concours, c'est avant tout faire preuve de courage et d'humilité, car il en faut beaucoup pour s'exposer publiquement aux professionnels de notre sphère, aux concurrents, aux critiques. C'est déjà une victoire de se présenter au monde professionnel et de vaincre ses appréhensions (timidité, manque de confiance en soi…). Cela permet ensuite de se tester professionnellement comme personnellement, d'arriver à se situer sur ses compétences, ses points forts et ses points faibles, de découvrir sa "personnalité professionnelle". Enfin, cela permet évidemment d'intégrer un certain cercle, celui des battants, ceux qui se remettent en question pour toujours aller de l'avant. Le plus difficile a été d'affronter le regard des autres, de vaincre les attitudes qui me suivent depuis longtemps (rougir en public, parler devant une foule, recevoir une critique…). »

Se mesurer face aux autres

© Malongo

Alexandra Niau, élève en terminale sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR) au lycée Jean Drouant à Paris XVII.

« Cela permet de se tester, de se mesurer face aux autres et de chercher à donner notre maximum. Cela permet d'apprendre beaucoup et dans un autre cadre que la voie scolaire. Oui, l'engagement est vraiment conséquent, à partir du moment où on sait que l'on est qualifié (pour la finale) ; c'est un travail en continu, on s'entraîne tout le temps. Le concours est une expérience enrichissante tant au niveau humain qu'au niveau des connaissances, avec de superbes rencontres. Une expérience qui nous fait grandir et nous renforce. »

Apprendre à mieux se connaître

© Malongo

Lola Hue, lauréate du Trophée Malongo 2019 et deuxième au Trophée Royal Picardy 2020, élève en terminale STHR au lycée Notre Dame de Nazareth à Douvres-la-Délivrande (14).

« Ma motivation première, c'est mettre en valeur les métiers de l'hôtellerie-restauration. Et la seconde, c'est de développer des compétences plus larges. Cela m'a permis de vivre une expérience et de mieux me connaître. Pour moi, grâce à la préparation de ces deux concours, j'ai changé d'orientation professionnelle. Je me suis trouvée des compétences que je n'exploitais pas. Le plus difficile a été d'organiser mon temps entre le stage, l'école, les transports et les différents emplois du temps entre ma professeure et moi. »

LES LOTS : UN ÉLÉMENT DÉCISIF POUR S'INSCRIRE ?

Lucile Pinard : *« Quand nous nous sommes inscrites nous n'étions pas au courant du lot. On l'a su que lorsque nous avons été qualifiées : il s'agissait d'un voyage à Tokyo (Japon) ! Ce serait mentir de dire qu'on ne regarde pas le lot ; tout le monde le fait. Cependant, il faut se mettre en tête que le lot n'est pas le plus important, c'est notre participation et notre prestation qui le sont. »*

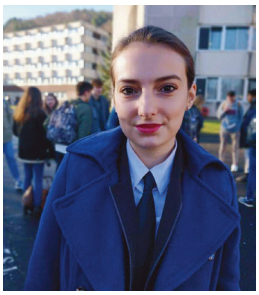
Dylan Vanmaele : *« Je pense que si avant même d'avoir décidé de préparer un concours, vous regardez les cadeaux, vous n'avez pas le bon état d'esprit, ni la motivation nécessaire pour réussir, mais cela n'engage que moi… »*

Chloé Laroche : *« Les lots ne sont pas importants lors de l'inscription, ils sont plutôt un bonus à la victoire car le plus important c'est le titre, la notion de "Meilleur", et la reconnaissance de ses pairs. »*

Se challenger

Dylan Vanmaele, Meilleur apprenti de France « arts de la table » 2018, lauréat de la Coupe Georges Baptiste européenne 2018, vice-champion de France au concours général des métiers 2018, lycéen en BTS MHR au lycée hôtelier Alexandre Dumas à Illkirch-Graffenstaden (67). *« Ayant commencé en cuisine, puis très vite réorienté en restaurant, je voulais connaître mon niveau et me prouver que c'était possible. Rendre fiers mes proches et montrer au grand public que la cuisine fabrique un bijou et que nous, en salle, nous le mettons dans son écrin. Nos compétences sont différentes mais complémentaires, et c'est ensemble que le client passe un moment magique. »*

Savoir s'engager sans compter son temps



Lucile Pinard, lauréate en binôme au Trophée Frédéric Delair 2018, ancienne étudiante au lycée hôtelier de Chamalières (63), actuellement chef de rang au K2 Palace à Courchevel (73). *« C'est notre professeur qui nous a proposé de nous inscrire au Trophée Frédéric Delair. Pour ma part, ce qui m'a séduite, c'était le fait qu'on soit en binôme, ce qui a un côté assez rassurant. L'engagement est énorme. Il fait aussi partie de la réussite. Des heures en plus des 9 h de cours quotidiens, des week-ends à s'entraîner, des visites chez les professionnels pour toujours en savoir plus… En s'inscrivant, il faut vraiment avoir en tête qu'on va dédier une bonne partie de son temps libre à la préparation. »*

Se remettre en question pour mieux avancer

Rémi Sevilla, en finale du Trophée Thonon Chateldon 2020, élève en terminale STHR au lycée de Chamalières (63). *« Il faut être courageux, il faut être impliqué et minutieux. Il ne faut pas avoir peur du travail qu'un concours représente. C'est un engagement prenant qui demande du temps mais en contrepartie, c'est une expérience enrichissante. Rien n'est acquis. La demande évolue et il faut toujours s'améliorer car la perfection n'existe pas, on peut toujours faire mieux. Il ne faut pas se décourager devant le travail, ne pas hésiter à apprendre et ne pas se reposer sur ses capacités. »*

STUDIO B.
BY BRAGARD

studiobragard.com
bragard.com

un œil en salle

26/07/2018

Les fondamentaux de l'accueil client… vus par un professeur de restaurant !

Trop simple d'accueillir un client ? Pas sûr. Mettons-nous dans la peau d'un jeune apprenant qui s'apprête à connaître les règles élémentaires pour (bien) recevoir au restaurant. Nicole Jouffret, professeure de restaurant, nous distille ses conseils sur ce qu'il faut dire et ne pas faire.

Bien accueillir un client peut paraître une évidence et pourtant ceci n'est pas si intuitif et évident que cela ! Beaucoup de jeunes choisissent les métiers de la restauration comme job d'été, mais il s'agit (vraiment) d'un vrai métier. Lors de nos formations,

nous leur apprenons les bases de l'accueil : dire « bonjour », « merci », « bon appétit »… Et si, finalement, ces simples mots ne suffisaient pas, et que les clients attendaient plus ? L'accueil ne dure que quelques secondes durant lesquelles l'hôte se forgera sa première impression sur l'établissement, mais surtout, sur la manière dont il va être servi.

Accueillir n'est pas installer

La première règle à respecter est la prise en charge. Accueillir ne veut pas dire installer ! Soigner le premier échange en souriant, en souhaitant la bienvenue et en étant chaleureux. L'accueil est un moment important auquel il faut apporter un soin tout particulier. Il doit être adapté en fonction de la clientèle, et ne pas différer selon les établissements. Par exemple, un client doit être tout aussi important dans une pizzeria, une brasserie ou un établissement étoilé. Il attend de la bienveillance dans l'accueil que nous lui octroyons. Si celui-ci est soigné, le convive est dans de bonnes dispositions avant de commencer son repas. Le contact visuel, le langage non-verbal (gestuelle…), la posture ouverte sont nécessaires pour établir le premier contact lors de l'accueil-client.

« Bonjour, Madame, Monsieur, soyez les bienvenus ! », *« Bonsoir, Madame, Monsieur, nous sommes heureux de vous recevoir ! »* Ces phrases d'accueil toutes simples, accompagnées d'un sourire, sont de véritables déclencheurs de bonne humeur. Aux jeunes, nous leur disons de ne pas hésiter à regarder leurs clients, de leur donner de l'importance. S'ils ne sont pas réceptifs, cela ne vient pas forcément d'eux, ni de leur impression du restaurant. Les mots d'ordre : rester chaleureux, courtois et positif ! Ne pas oublier non plus que les clients habitués ont besoin d'être reconnus par leur nom, par une attention (table identique, mémorisation de leur eau, vin, etc). Un bon accueil est le meilleur des plats que l'on puisse proposer et servir dans un restaurant.

Et après…

« Notre » métier s'apparente à celui de vendeur. Le client attend d'être guidé dans ses choix et surtout de passer un moment agréable ! Lors de la prise de commande, ou lorsque l'on apporte les cartes, il faut veiller à ne pas le faire trop mécaniquement. Selon moi, la question *« Voulez-vous un apéritif ? »* est trop impersonnelle. Lorsque l'on connaît la marge effectuée sur les apéritifs et les cocktails, il est temps de modifier les habitudes. *« Madame, Monsieur, aujourd'hui, notre barman a confectionné un cocktail création frais, désaltérant, acidulé… »* À nous de nous adapter (régimes alimentaires, enfants, etc) et de proposer en fonction des souhaits. La relation entre la cuisine et la salle doit également être une priorité.

Lors du service des mets, le *« bon appétit »* ou *« bonne continuation »*, c'est fini ! Trop entendu. Il faut plutôt accompagner son client en lui présentant (même rapidement) le plat. Plus important, ne pas hésiter à retourner à sa table pour savoir si le plat est à son goût ou s'il a un besoin particulier. Également, rien de plus agaçant pour un client d'entendre *« ça été ? »*, d'écouter à peine sa réponse, et… de ne rien faire ! Un convive dont le mécontentement est pris en charge sera plus à même de revenir ! S'excuser pour un désagrément n'a rien de déshonorant. Il faut

garder en mémoire qu'une relation commerciale est une relation entre deux personnes, et celle-ci doit être de confiance pour qu'elle soit réussie.

Ne pas délaisser la prise de congé

La prise de congé est un autre moment clé de l'accueil au restaurant. Cette touche finale laissera, elle aussi, comme les premières secondes, une impression durable. Une attention particulière, un mot gentil, agréable ou même drôle, un petit cadeau sont autant de manières de dire « *à bientôt* ». Le départ est le dernier contact avec l'établissement. Il faut faire en sorte de laisser une émotion positive aux clients. Dans le monde concurrentiel de la restauration, où les produits se valent et les choix abondent, la qualité de l'accueil peut faire une énorme différence dans la fidélisation de la clientèle. Nous sommes en pleine évolution numérique, notamment avec l'énorme portée des réseaux sociaux qui font désormais partie intégrante de notre vie. Le personnel de salle joue un rôle très important dans la notation et les commentaires laissés par les clients sur la toile.

Par **Nicole Jouffret**

un œil en salle

18/03/2018

Le caviar d'Aquitaine : histoire, méthodes d'élaboration, dégustation

C'est l'aventure d'un poisson mythique nommé esturgeon et de ses précieux œufs, véritable « or noir » du terroir aquitain, racontés par une professeur de restaurant, Nicole Jouffret.

Une histoire de Princesse…

Une Princesse Russe de passage en Gironde fut horrifiée de voir que les pêcheurs ne gardaient que la chair du poisson alors que les œufs étaient grossièrement jetés à la mer ou donnés aux canards ! Elle expliqua que dans son pays ce mets était vendu

très cher et que les pêcheurs amassaient de véritables fortunes. C'est à partir de 1920, que commence sur la rive droite de la Gironde, une production de caviar. Malheureusement, l'esturgeon sera alors pêché inconsidérément, menant à une disparition progressive dans les eaux girondines. Sa pêche est totalement interdite en 1982. Le caviar d'aquitaine, mets d'exception, est élaboré selon un véritable savoir-faire et sa notoriété s'accroît d'année en année. Il provient d'œufs non-fécondés d'esturgeon appartenant à l'espèce Acipenser, appelé Baerii et d'esturgeons Gueldenstaedtii, appelés Osciètre.

L'élevage d'esturgeons est un processus long et compliqué : il faut 7 ans pour qu'un esturgeon baerii et 9 ans pour qu'un esturgeon gueldenstaedtii caviar osciètre arrivent à maturité, et l'on ne peut distinguer les mâles des femelles qu'au bout de 3 ans.

C'est à partir de ce moment, à l'aide d'une échographie, que l'on distingue le sexage. L'élevage des femelles se fait en étang pendant environ 8 ans, jusqu'à leur maturité. Le moment de la pêche est choisi grâce à d'autres échographies et à une biopsie qui permet de goûter le caviar et de s'assurer de sa qualité. Le caviar est un produit saisonnier, la pêche s'effectue de septembre à mars. Jusqu'à la commercialisation, le caviar est sélectionné minutieusement, grain par grain, et goûté à chaque étape de l'élaboration. Au moment de la production du caviar, les grains sont triés selon des critères extrêmement précis de taille, couleur, fermeté et qualités organoleptiques. Cette méthode permet de créer des lots homogènes et de qualité exceptionnelle. Ils sont délicatement tamisés à la main, lavés à l'eau claire, mélangés à du sel, puis mis en boîte de 1 kilo et mature ensuite naturellement dans les chambres d'affinage durant un mois, pour être reconditionnés dans de plus petites boîtes afin de rejoindre les tables partout dans le monde.

Éviter les couverts en métal pour la dégustation du caviar, privilégier le nacre ou l'argenterie.

Comment réussir la dégustation

La boîte doit être conservée fermée, et stockée dans le fond du réfrigérateur jusqu'au moment de la dégustation. Déposez de la glace pilée dans une coupelle, une assiette creuse ou un service à caviar et présentez la boîte de caviar dessus. Il n'est pas nécessaire d'ouvrir la boîte à l'avance, au contraire, l'ouverture fait partie du cérémonial devant les convives. Servez avec des petites cuillères en nacre, mais évitez le métal qui oxyde le caviar. La dégustation à la cuillère est la façon la plus conviviale pour apprécier le caviar particulièrement croquant en bouche. Faites rouler les grains sous le palais le plus longtemps possible. Sur la main, comme les professionnels. Serrez votre poing, déposez l'équivalent d'une cuillère de caviar sur la partie plate en dessous du pouce. Observez, puis gobez le caviar.

Vodka, champagne ou vin ?

À mets d'exception, vin d'exception. Le caviar ne se mange pas, il se déguste. La vodka est incontournable lorsqu'il s'agit d'accorder une boisson au caviar ; elle se marie idéalement à un caviar d'Aquitaine. La Vodka Pyla d'une grande pureté, s'apprécie pour ses légères notes poivrées. Coté champagne, optez plutôt pour des champagnes issus de chardonnay, un blanc de blancs extra brut. Vous pouvez surprendre les convives en proposant un accord avec des vins produits sur des zones géographiques identiques. Pour accorder le caviar d'aquitaine avec un vin de la même région, un vin blanc sec du type sémillon sauvignon du bordelais comme la cuvée R de Rieussec des Domaines Baron de Rothschild.

Nicole Jouffret

un œil en salle

17/12/2018

Salaires et pourboires : les différences entre la France et les États-Unis

Expatrié aux États-Unis, le français Kévin Prouve (Daniel, New-York) nous parle des modalités de rémunération, et leurs caractéristiques entre les deux pays.

« Aux États-Unis, les New-Yorkais fréquentent en moyenne 3 à 4 fois les restaurants par semaine », raconte **Kévin Prouve**, assistant manager au Daniel à New-York, deux étoiles *Michelin*. Cela fait partie de leurs habitudes, et donne une dynamique à la restauration. Il faut savoir que l'addition ne comprend pas… les pourboires. Il est donc d'usage de donner entre 15 à 20 % de l'addition totale. Contrairement à la France où le service est compris (12%), et les pourboires ne sont qu'un plus et au bon vouloir du client. Le personnel de salle new-yorkais est rémunéré à l'heure (environ 11 dollars, soit 9.5 €), sur une moyenne de 35 heures par semaine. Chacun a un nombre de points (en fonction de son grade). La paye est donnée chaque semaine. Et la rémunération supplémentaire est liée aux pourboires – répartis pour

chacun. *« La façon de manager les employés aux États-Unis est totalement différente de chez nous, en France. Les choses doivent êtres dites avec beaucoup de diplomatie et de tact*, poursuit Kévin Prouve. *Les employés, sauf les managers qui eux sont au salaire fixe, gagnent en moyenne 1 500 dollars (soit 1 320 euros) par semaine avec les pourboires. »*Il est vrai que la vie est particulièrement chère à New-York, mais les salaires restent tout de même très intéressants. Cela interpelle par rapport à la situation française. Dans notre Hexagone, ne doit-on pas se poser la question de la rémunération ?

La plupart du temps, les personnes travaillant en salle touchent en moyenne 1 200 à 1 300 € par mois pour des horaires pas toujours comptabilisés, en coupure, week-ends et jours fériés. La génération Z qui arrive sur le marché accepte de moins en moins ces conditions, impactant de fait le recrutement dans cette profession. Elle privilégie le bien-être au travail et une vie privée. Alors, que faire pour attirer du personnel qualifié et motivé ? Doit-on modifier la façon de rémunérer ? La rémunération horaire et au pourcentage – encore en place dans certaines grandes brasseries – pourrait être l'une des solutions.

Pour les employés, elle permettrait de :

- bénéficier d'un salaire supplémentaire (donc gagner en pouvoir d'achat) ;
- motiver le salarié à mieux connaître les produits qu'il propose (donc à vendre mieux et plus).

Pour la direction de l'établissement, elle envisagerait de :

- fidéliser ses employés ;
- accroître son chiffre d'affaires en générant plus de ventes ;

- fidéliser sa clientèle (un serveur qui vend plus va obligatoirement créer un contact différent avec la clientèle et nos hôtes sont sensibles à cela.

Cette méthode de rémunération pourrait au final être du gagnant-gagnant !

Nicole Jouffret