

Le 25/04/07 – Thierry Poupard pour Néorestauratation – Chronique N°18 : mai 2007

FORMATION ET RESTAURATION

On en fait déjà beaucoup, mais on n'en fera jamais assez

J'ai eu le plaisir, la semaine dernière, de participer à la formation de cinq jeunes au marketing - vente. Des jeunes sous contrat de formation en alternance, occupant des postes de serveuse et de serveur dans de très belles enseignes - Courtepaille, La Criée, El Rancho, Hippopotamus et Le Bistro Romain - gagnant 75% du SMIC, habitant, pour certains, très loin de leur lieu de travail et devant prendre le « bus de nuit » pour regagner leur domicile. C'est dire s'ils sont courageux.

Ils ont un sens certain du service, c'est évident, mais ils sont totalement ignorants de tout ce qui doit les mener vers la fonction d'assistant d'exploitation. D'où ces programmes, concentrés en blocs d'une à deux semaines par mois sur l'année, qui leur permettent à la fois de découvrir et d'ingurgiter les bases du management, du contrôle qualité, de la gestion, du marketing, etc. C'est dire s'ils sont motivés.

Or, il est extrêmement difficile pour n'importe quel individu de passer du niveau zéro de la connaissance à celui, non pas d'expertise, mais d'une compétence suffisante pour être utile en quelques séances de cours intensifs. En effet, la découverte de notions totalement nouvelles exige une certaine assimilation, donc du temps. Ce qui n'est pas possible lorsqu'il faut enchaîner les sujets et les thèmes en deux jours, une seule fois pour toute l'année. Les échanges, les questions - réponses et les exercices permettent de vérifier qu'il n'y a pas de blocage ou d'incompréhension, mais insuffisamment.

Il faudrait pouvoir revenir sur ce qui n'a pas été forcément bien compris ou qui va être vite oublié, mais des journées supplémentaires ne sont pas prévues. Alors, plus efficace, il faudrait pouvoir distiller la connaissance à moindre dose à chaque fois mais plus fréquemment : au lieu de traiter un domaine d'activité en bloc sur deux jours, on pourrait le découper par thèmes qui seraient couverts en séances de deux heures, un jour par semaine, pendant deux mois. Soit le même nombre d'heures. Ainsi, on enchaînerait deux heures d'acquisition et une semaine d'assimilation. Les programmes de formation ne sont jamais établis de la sorte et les responsables de restaurants y verraient une difficulté dans l'organisation des plannings, mais ce n'est pas une raison pour ne pas y réfléchir. Parce que l'efficacité de l'apprentissage immédiat et la mise à l'épreuve ultérieure des notions apprises rendraient ces assistants plus performants pour le restaurant.

En attendant qu'existe un jour un véritable cursus du management de la restauration en France à l'image de Cornell University, la formation, en alternance, diplômante ou sous un autre mode, est utile et valorisante. Bravo - et merci - aux chaînes qui ont créé des écoles au sein de leurs enseignes et qui investissent dans ces jeunes, leur permettant ainsi de passer d'un job à un métier.