

Tenir un restaurant commercial le temps d'un soir

Académie de Nantes
Mission de Valorisation de l'Innovation Pédagogique
mivip
02 40 37 37 83

Lycée Professionnel Edouard Branly
85006 LA ROCHE sur YON Cedex
Tél : 02 51 24 06 06

Personnes contacts : **Mme E. PIVETEAU et M. R. PAINOT**
Classe concernée : **1ère année Bac pro Hôtellerie**
Discipline : **pluridisciplinaire, gestion et français**
Date de l'écrit : **avril 2003**

Résumé

Pour cette classe de 1ère année Bac pro Hôtellerie, il s'agit d'assurer le repas et le service à l'hôtel Mercure, avec la seule présence des chefs de service. Dès la conception, les élèves sont impliqués dans la réalisation d'une soirée à thème. Les objectifs sont de dynamiser une équipe d'élèves, de favoriser une ouverture culturelle et professionnelle par des activités réelles en milieu professionnel tout en s'appuyant sur le référentiel et en travaillant en interdisciplinarité.

Mots-clés : lycée professionnel, partenariat, PPCP, restauration, hôtellerie, pluridisciplinarité



1 -Thème et contexte

« Tenir un restaurant commercial le temps d'un soir », c'est assurer le service (repas et service proprement dit) dans le restaurant de l'hôtel Mercure à La Roche sur Yon en se substituant au personnel de l'établissement (seuls les chefs de service seront présents).

Est concernée la classe de première année Bac Professionnel de l'hôtellerie : classe composée de 19 élèves : 11 élèves en **Organisation et Production Culinaire (OPC)** et 8 élèves en **Service et Commercialisation (SC)**.

2 – Objectifs de l'action

L'objectif numéro 1 est de dynamiser une équipe d'élèves, de la motiver, de lui proposer des activités plus proches du milieu professionnel en impliquant un ensemble d'enseignants pour mener à bien cette action mais également de répondre au mieux aux exigences du référentiel. Nous avons tenu à créer une cohérence dans le groupe (classe dissociée au départ).

En effet le référentiel définit la compétence globale de cette formation comme suit : « *le titulaire du bac professionnel doit être capable de produire, de vendre, de gérer l'activité d'une unité de restauration, d'animer son équipe dans le souci permanent de satisfaire la clientèle et dans le respect de la réglementation* ».

Il précise entre autres que les élèves doivent être capables

- d'organiser leur travail
- d'animer une soirée
- de facturer et d'encaisser
- de créer ou reprendre une entreprise

Le référentiel note également que les enseignants doivent

- favoriser le travail en situation réelle
- développer les capacités d'autonomie, de responsabilité et de créativité en situation professionnelle

3 – Antécédents de cette action

En avril 2000 avec une autre classe de 1^{ère} année bac professionnel, nous sommes déjà allés assurer le dîner au restaurant de l'hôtel Mercure de La Roche sur Yon dans le cadre d'un partenariat né d'une volonté de l'Académie de Nantes et du groupe ACCOR. Cette expérience nous a séduits et nous avons voulu la renouveler en lui apportant un plus par rapport à l'investissement des élèves. En effet, cette nouvelle soirée a été construite autour d'un thème prenant en compte les objectifs du référentiel. Lors de notre première expérience, si nous avons répondu à une envie de notre part, nous avons dû, aussi, nous mouler à un besoin qui était ce partenariat. Les élèves ont, bien entendu, participé à cette entreprise sans être les initiateurs ni les organisateurs du projet.

Nous n'étions pas partie prenante de cet accord. Notre soirée PPCP avec le « Mercure » (groupe ACCOR) a créé l'opportunité de la signature entre les 2 partenaires (l'Académie de Nantes et le groupe ACCOR). Notre action a servi de tremplin au partenariat. Et c'est nous qui avons décidé de renouveler l'expérience en l'adaptant aux objectifs du PPCP 2002.

4 – Modifications apportées à la première action:

Tout d'abord les enseignants SC (service et commercialisation) et OPC (organisation de production culinaire) ont choisi le thème de la soirée : Midi Pyrénées. Ce thème qui s'intègre au programme n'avait pas encore été traité. De plus, il présente l'avantage d'être riche en produits gastronomiques, en histoire et en patrimoine régional.

Le renouvellement de l'expérience visait à impliquer plus fortement les élèves :

- en organisation et production culinaire
 - o participation des élèves au choix des mets proposés
 - o création des fiches techniques des plats choisis
 - o calcul du prix de revient
 - o prévision des matières d'œuvre
- en service de commercialisation
 - o animation de la soirée avec un buffet de dégustation de produits régionaux
 - o mise en place de vitrines de présentation de produits régionaux
 - o recherche de musique et chants de la région
 - o recherche de documents sur la gastronomie régionale
 - o courrier adressé à des maisons de spécialités afin de recevoir des échantillons de produits.
- en gestion et informatique
 - o travail de mise en page sur une plaquette de présentation de la soirée
 - o exercices de main courante de restaurant
 - o travail sur l'euro à partir d'un jeu réalisé par le groupe ACCOR et prêté par Monsieur BRUNET.
- en lettres-histoire
 - o Recherche de documents sur les sites touristiques de la région (au CDI avec internet)
 - o Travail sur le menu : traduction en occitan
 - o Création de panneaux de présentation de la région
 - o Travail de rédaction d'une plaquette de présentation de la soirée.

5 – Personnes impliquées dans l'action :

Le professeur de gestion informatique, le professeur de français, le professeur d'organisation de production culinaire, le professeur de service et commercialisation, les cadres de l'établissement « Mercure » (chef de service cuisine, chef de service restaurant, directrice de l'établissement).

Les professeurs d'enseignements professionnels (Organisation de Production Culinaire et Service et Commercialisation) se réunissaient à chaque séance de PPCP afin de préparer ce projet. Les concertations d'équipe d'enseignants se faisaient en dehors des heures imparties, en réunions informelles.

Quant aux relations avec les professionnels du « Mercure » face à l'organisation matérielle du projet, elles ne pouvaient s'effectuer qu'en dehors de nos heures et sans la présence des élèves.

Nous avons dû nous adapter :

- a) au concept de l'entreprise (service en formule « bistrot »)
- b) aux contraintes budgétaires : respecter le prix du menu proposé tous les jours.

Mais il n'y a pas eu de rédaction d'un cahier des charges.

6 – Cadre des actions et temps impartis

- cadre : actions préparatoires au lycée, action finale au restaurant de l'hôtel Mercure de La Roche sur Yon
- temps : pour le travail préparatoire : heures banalisées dans le cadre du PPCP, OPC et SC : 15 heures chacun ; Gestion et Français : 7 heures chacun.

7 – Évaluation du travail des élèves

Chaque professeur va évaluer le travail des élèves par rapport à leur investissement notamment mais aussi par rapport aux résultats obtenus ; cette note sera incluse dans la moyenne du semestre, dans chaque matière évaluée. Nous n'avons pas évalué les travaux point par point (recherche, mise en forme du menu...) puisque ces travaux sont évalués régulièrement dans le cadre des travaux pratiques.

9 – Déroulement de la soirée :

Lors de cette soirée, les élèves en OPC (Organisation et Production Culinaire) ont eu à élaborer, dresser et envoyer les plats demandés. C'est un travail habituel pour eux, qu'ils maîtrisent dans l'ensemble. Quant aux élèves de service, après avoir accueilli les clients, ils les ont dirigés vers les panneaux et vitrines de présentation et ont expliqué aux personnes leur projet, la région présentée, ses richesses culturelles, historiques et gastronomiques, ceci avec l'aide du professeur de français. Ensuite, ils ont conduit ces clients autour d'un buffet d'accueil où une dégustation de produits du terroir leur était proposée : charcuteries, fromages, vins. Après, un service classique de restaurant a suivi ; enfin, un élève a réalisé la facturation des notes (logiciel différent de celui du Lycée) ainsi que la clôture de caisse sous la surveillance du professeur de gestion. On peut dire que les élèves d'OPC ont pratiqué le travail en brigade (expérience qu'ils ne pratiquent pas souvent) et ont découvert la production en différé, une partie de la production étant réalisée le matin dans le Lycée puis transférée l'après midi sur le site.

10 – Bilan du PPCP

Si l'expérience n'a pas vraiment permis d'améliorer la cohésion du groupe et si les enseignants ont rencontré des difficultés dans l'évaluation, on peut cependant relever de nombreux points positifs.

Ce PPCP a été très intéressant : il a permis aux élèves d'être mieux motivés, de définir leur travail, d'aller plus loin dans leur investissement et leur prise de responsabilités.

Ils ont géré certains problèmes en commun :

- recherche de partenaires pour faire connaître les produits de la région présentée (prospection d'entreprises),
- pratiques de réservations,
- informations à la clientèle,
- mise en place de vitrines...

Les élèves de service ont travaillé en autonomie à certains moments (mise en place des décors) et ont dû gérer les problèmes soulevés lors de ces moments, entre eux ou en en référant aux responsables du « Mercure ».

De plus, lors de cette soirée à laquelle Madame la Rectrice de l'Académie était présente, les jeunes ont eu à présenter leur projet à la presse locale et au service de presse de l'académie. Certes, l'investissement des enseignants est très important mais il est à noter que le bénéfice tiré de l'expérience par les jeunes n'est pas inexistant et qu'il compense le surplus de temps passé par l'équipe pédagogique dans ce travail.

Ce type d'action demande une bonne entente avec l'équipe professionnelle de l'établissement hôtelier qui reçoit.

Fiche d'appréciation collective à l'issue de l'action

Thème du PPCP	Indicateurs de qualité			
	--	-	+	++
<p>Richesse de l'action pour les élèves</p> <ul style="list-style-type: none"> -a motivé les élèves -a facilité l'appropriation et la synthèse des connaissances -a induit un travail d'équipe des élèves -a induit de la communication orale (option service) -a eu une incidence positive sur le fonctionnement de la classe -a eu une incidence positive sur la relation professeur-élève -a favorisé le développement de l'action professionnelle de l'élève -a permis de mieux appréhender le métier 				
<p>Qualité de la concertation pour l'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> -a permis l'échange -a soudé l'équipe -a dynamisé l'équipe -a amélioré la qualité globale de la formation -a engendré une différenciation pédagogique (constitution de groupes spécifiques) -a favorisé la mise en œuvre d'une aide personnalisée -a permis de construire : <ul style="list-style-type: none"> • des critères communs de suivi du projet • des critères communs d'évaluation 				
<p>Intérêt pour l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> -a valorisé la filière professionnelle -a valorisé l'ensemble de l'établissement -a permis de développer des relation avec des partenaires extérieurs 				