

#attractivite : l'entreprise libérée au secours de la pénurie de main d'oeuvre : le retour d'expérience de midi et demi

L'hôtellerie-restauration - vendredi 22 octobre 2021

Christine Denis a fondé et co-dirige avec son associé Frédéric Monnier, Midi et Demi, groupe de restaurants (commercial, collectivités, traiteur) spécialisé sur le service du midi de 5 millions d'euros de CA et de 120 salariés sur Nantes et Rennes. Le groupe prévoit d'ouvrir de nouveaux restaurants et de recruter 20 nouveaux salariés. Comment recruter et fidéliser ses équipes ? Comment mettre en pratique le "donner du sens au travail" ? Comment concrètement "avoir des équipes engagées" et pas seulement en rester à la bonne intention ? Voici 4 bonnes pratiques qui changent tout.



Christine Denis, Midi et Demi : 'Je propose à mes équipes de se faire plaisir.'

1. ICI, on se dit les choses. Dès le recrutement et en cours de route. En fait dans bon nombre d'entreprises, on ne se donne pas la peine d'aborder les fondamentaux. Et si ce n'est pas dit, ce n'est pas compris par les équipes. D'où une perte de sens et un manque d'harmonie dans les valeurs de l'équipe. Donc dire où on va, pourquoi on travaille, quelle est la raison d'être de l'entreprise et comment on fonctionne collectivement.

=> Chez Midi et Demi, voici la raison d'être : "L'entreprise au service de tous ceux qui veulent bien manger et vivre une vraie parenthèse plaisir." Et la règle de fonctionnement de l'équipe : "On ne fait pas aux autres ce qu'on n'aimerait pas qu'ils vous fassent."

2. ICI, on place l'humain et le plaisir au centre de l'entreprise. Nos métiers sont des métiers terriblement humains. Donc on s'entoure d'équipes qui sont animées par cette dimension et où les égos surdimensionnés n'ont pas leur place. Car autant on peut transmettre des savoirs, autant on ne peut pas changer ce qui anime quelqu'un. Et dans nos métiers, les équipes doivent être animées par le plaisir de faire plaisir. On a demandé aux équipes de se poser la question suivante : "Qu'est-ce que je retiens d'un restaurant où j'ai été ?" La réponse est souvent "un serveur ou une serveuse sympa". Les équipes font donc ce que les clients attendent, à savoir être sympa. Et les équipes ont du plaisir en recevant du plaisir : ça répond à ce qui les anime et ça répond au sens de leur vie.

3. ICI, on fait les choses ensemble. D'abord on s'organise pour déjeuner ensemble. En cuisine, on prépare au maximum en amont pour qu'on puisse déjeuner ensemble à 11h/11h30 et c'est une obligation. Ensuite, la préparation en amont permet à l'équipe de cuisine de venir en salle. Ça lui permet de partager le plaisir de voir les clients satisfaits. Enfin, on réfléchit ensemble. Et ceux ou celles qui sont intéressés par le projet le font avancer. Par exemple, comment faire plus de CA pendant la crise ? Ça nous a permis de développer notre offre petit-déjeuner, after-work et cocktails. L'agilité vient de ce que chacun est libre d'entreprendre pour la raison d'être de l'entreprise à l'intérieur d'un cadre délimité par les règles de fonctionnement de l'équipe (cf point 2).

4. ICI, on se fait confiance et on a des responsabilités. A l'intérieur de son périmètre, l'équipier a carte blanche. Par exemple, pour les desserts, nous tenons à la salade de fruits et à la panna cotta mais nous laissons les autres desserts au libre choix du cuisinier. A l'intérieur de la règle (en l'occurrence le respect de la marge entre le prix de vente et le coût matière), il fait ce qu'il veut. Ce mode de fonctionnement permet aux équipiers de progresser et de créer l'opportunité à certains de l'équipe de transmettre leur savoir.

#attractivite #entrepriseliberee #isaacgetz #christophecollignon



Olivier Milinaire

Le commentaire de Christophe Collignon, coach en transformation de l'organisation du travail, associé de Sens Collectif

Midi et Demi est une entreprise qui a réussi à mettre en œuvre une organisation du travail libérée et collaborative. Il y a deux co-leaders qui croient que l'homme est bon et qui le montrent. Il y a une vision-rêve qui est partagée et comprise par tous. Cette vision-rêve inclut le client et chez Midi et Demi, l'accueil personnalisé est une force. On appelle les clients par leur prénom, on connaît leurs goûts. Les équipes sont engagées, entre autres parce que leur leader leur fait confiance et les responsabilise. La notion de groupe y est forte et l'appartenance à un groupe est un besoin primaire des êtres humains. Les équipes trouvent un sens à leur travail et sont engagées. Et les résultats commerciaux et financiers suivent.