

RAPPORT

Une folle aventure...

Madame, Monsieur,

Au cours de l'été 2023, j'ai eu l'occasion de m'immerger pour la deuxième fois dans le monde passionnant de l'hôtellerie-restauration de luxe en Suisse à Genève, en tant que Commis de Service. J'ai eu le plaisir d'œuvrer au sein de l'Hôtel Métropole (HMG) 5* et de son hôtel partenaire, l'Hôtel-Restaurant du Parc des Eaux Vives 4* (PEV), où j'ai passé tout mon temps. Cet emploi, a été une opportunité unique de mettre en pratique mes connaissances et de redécouvrir les coulisses de ce monde. Retrouver le cadre bucolique et presque féérique du Parc des Eaux-Vives où trône l'imposante villa, transformée en hôtel est toujours un plaisir. Travailler au sein du PEV a été une expérience aussi gratifiante qu'instructive. J'ai eu l'opportunité de contribuer activement au fonctionnement quotidien de l'établissement, d'interagir avec une clientèle très exigeante et diversifiée,



HENRI SPITZER
MMI

“

La motivation, c'est le carburant de l'action.

de collaborer avec une équipe de professionnels de l'hôtellerie talentueuse et dévouée. Mon rôle principal en tant que Commis de Service m'a permis d'acquérir des compétences pratiques essentielles et de relever des défis variés. Dans le cadre de ce rapport, je relaterai en détail mon expérience, en mettant l'accent sur les missions qui m'ont été confiées, les compétences que j'ai développées, les leçons apprises, ainsi que les moments forts et les difficultés rencontrées. Je relaterai également l'impact de cet emploi sur mon développement personnel et professionnel. Je tiens à exprimer ma sincère reconnaissance envers toutes les personnes qui m'ont encadré et soutenu tout au long de cette expérience, ainsi que l'équipe de l'Hôtel pour m'avoir offert cette précieuse opportunité. Je vous invite à plonger dans ce rapport qui retrace mon parcours et à découvrir l'univers fascinant de l'hôtellerie à travers mes yeux.

Janvier 2024

La préparation terrasse P.03

Découvrez comment j'ai mis en place la
terrasse

02 • Une occasion à ne pas rater

03 • Le service

05 • Hébergeur de souvenirs

06 • ... se termine ici

Une occasion à ne pas rater

Le lieu de rêve

L'Hôtel Métropole de Genève, seul Palace genevois de la rive gauche, est fondé en 1854, puis devenu propriété de la Ville de Genève en 1942.

Cet établissement historique classé « 5 étoiles supérieur » est actuellement en travaux pour une durée de 2 ans, une refonte entière est prévue. Il réouvrira avec 102 chambres et suites ainsi que des espaces communs remis aux dernières tendances et normes du luxe.

L'entreprise

L'entreprise est divisée en plusieurs services qui œuvrent pour les deux hôtels à la fois. Les employés dit « d'opération », ceux sur le terrain, sont amenés à travailler aussi bien à l'Hôtel Métropole qu'à l'Hôtel du Parc des Eaux-Vives. Ma principale mission a été au Parc des Eaux Vives. De tous les services, celui de la restauration, de la cuisine et de la réception ont été ce que j'ai le plus fréquenté. Au sein de l'entreprise il y a environ 300 salariés.

L'équipe

Dans l'équipe de service de l'hôtel-restaurant Parc des Eaux-Vives il y avait :

- ▶ **Monsieur Huc**, Directeur de la Restauration
- ▶ **Monsieur Mazeret**, responsable des banquets
- ▶ **Monsieur Fabrega**, sommelier
- ▶ **Houssein, Margaux et Alexia**, les chefs de rangs.
- ▶ **Adam, Axel et moi-même** en tant que commis



HELENE LANG LAUPER
DIRECTRICE GENERALE

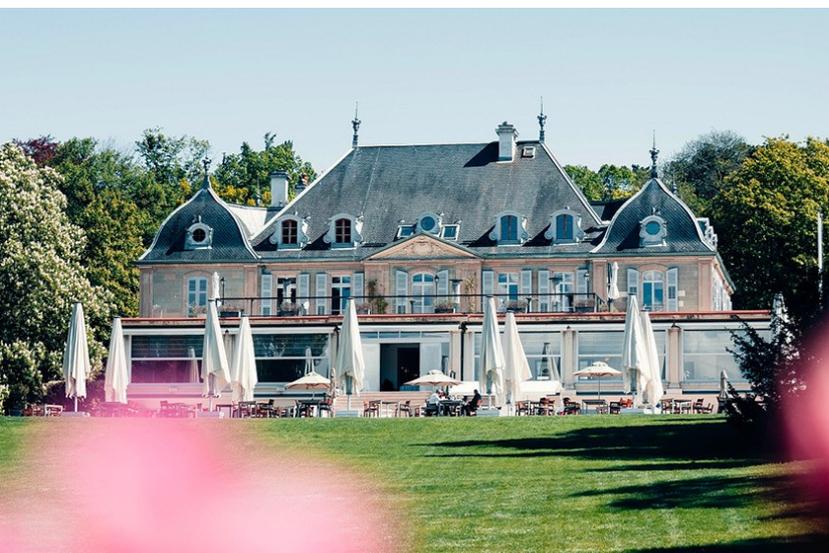


ANTOINE HUC
DIRECTEUR RESTAURATION

ANECDOTE !

Lors de son déjeuner d'affaire, j'ai servi la table de notre Directrice Générale, Madame Helene Lang-Lauper. Elle est aussi la première femme à avoir été à un poste de Directrice Générale en hôtellerie 5* en Suisse.

Sa citation préférée est : *« Nous sommes ce que nous faisons de manière répétée. L'excellence n'est donc pas un acte mais une habitude. »*



Le Parc des Eaux-Vives

A une quinzaine de minutes du Métropole nous arrivons au Parc des Eaux Vives, où nous découvrons un magnifique manoir du XVIIIème et son parc bordé d'immenses arbres centenaires.

Considéré comme l'un des plus beaux sites de la ville, pour son calme et sa vue, le Restaurant-Hôtel du Parc des Eaux-Vives possède 7 chambres dont 2 suites, le restaurant éphémère saisonnier, ou est proposé une authentique cuisine du terroir genevois aux produits labellisés, 2 grandes terrasses panoramiques, un Bar et 4 salons de réception qui permettent de recevoir avec style et célébrer dignement les événements de la vie privée et professionnelle.



Le service

Photo de la vue sur le lac Léman depuis la terrasse du restaurant du Parc des Eaux-Vives.

En tant que commis, nous travaillons sous la responsabilité d'un chef de rang. Comme je connaissais déjà la maison ainsi que toutes les procédures en place, l'équipe dite « fixe » (les employés en CDI) me faisait confiance et j'ai accédé à un poste en totale autonomie : le poste de responsable du petit déjeuner. Une journée de travail au PEV se décompose en plusieurs shifts (temps de travail d'un employé). Le shift d'un employé en Suisse est de 9h par jour. Cela représente 42 heures par semaine. En restauration, le temps de travail est souvent coupé en deux pour couvrir les services du déjeuner et du dîner. Laissez-moi vous présenter les différents shifts possibles.

Le petit déjeuner

Horaire très plébiscité par les employés, le shift du matin (7h-16h) est un gage de travail très soutenu à fournir. Pour son départ en vacances, monsieur Mazeret m'a confié les horaires du matin. Me voilà responsable du petit déjeuner, une fonction que j'ai adoré occuper.

6h30 : pointage. Je suis le premier à arriver. J'enfourne les viennoiseries au niveau de la pâtisserie. En attendant la cuisson de ces dernières, j'allais revêtir ma tenue. L'Hôtel en collaboration avec Lacoste, je portais un polo blanc avec un pantalon bleu marine.

6h45 : direction la chambre froide afin de récupérer les garnitures du buffet pour le petit déjeuner : Céréales, yaourts, charcuterie, fromages, pain du jour (livré vers 5h), 3 jus de fruits frais, lait... Je déposais le tout sur un chariot et allais dresser le buffet.

7h : début du petit-déjeuner pour le service des clients

La préparation terrasse

Une fois le buffet terminé, je dressais la terrasse pour le service du midi en parallèle du petit déjeuner des clients. Il s'agissait de préparer le maximum avant que mes collègues arrivent. Je commençais par dresser les tables dans l'ordre listé : sets de table, serviettes, fourchettes,



couteaux, verre à eau, verre à vin. Ensuite, je préparais le bar, c'est-à-dire la mise en place des verres pour les cocktails, champagnes ou jus. Je débouchais le Bar resté en plein air et préparais la machine à café. 10h30 : mes premiers collègues arrivent et m'aident à finir. 11h30 : fin du petit déjeuner, rangement du buffet. Pause repas (36min).



Le Service

12h : début du service. Chacun réalise ses tâches pour finaliser la préparation. Il y a 3 fonctions principales : le runner, les chefs de rangs et le barman. Le runner a comme mission, durant toute la durée du service, d'apporter les plats de la cuisine jusqu'à la table du client. Il a comme tâche de préparer le pain. A la fin du service, il doit essuyer les couverts avec un peu de vinaigre pour effacer les traces et rendre brillant les couverts après le lavage à la machine. Runner en anglais signifie « celui qui court », afin d'éviter qu'une commande reste en cuisine. Dans la majeure partie des allers-retours, je portais 5 assiettes sur un plateau sur mon épaule

La terrasse étant grande, deux chefs de rang se partagent chaque côté. Plus communément appelés «les serveurs», ce sont eux qui vont accompagner les clients tout au long de leur repas : l'accueillir, l'installer, prendre sa commande, s'occuper du bon déroulement et de son confort, enfin l'encaisser, sont sa responsabilité. Le barman a pour mission de préparer les cocktails, les eaux plates et gazeuses, les jus, cafés et autres boissons. Il assiste aussi souvent le Runner pour servir les plats. Ayant occupé chaque fonction, je peux y discerner les points positifs et négatifs.



J'ai souvent dû prendre sur moi et rester professionnel dans toutes les situations que ce soit au petit déjeuner, au service, ou pendant l'après-midi. Tout étant imprévisible, il faut être prêt à faire face à n'importe quel commentaire ou réaction.

Le Runner

- + Est attendu par le client
- Sert proprement les plats
- Souhaite un bon appétit
- Engage une fatigue physique énorme

Le Chef de rang

- + Relation client privilégiée
- Demande à être très organisé
- Connaître avec précision l'état d'avancement des repas de chaque table
- Faire face aux plaintes d'une clientèle extrêmement exigeante



Les Evénements :

L'Hôtel du Parc des Eaux vives est le lieu louable offrant le meilleur cadre à ses hôtes dans Genève. Situé au milieu de plus de 80 000 m² de nature et une vue imparable sur le lac de Genève, nous hébergeons beaucoup d'événements. Nous proposons différentes parties de l'hôtel à privatiser, ce qui pouvait offrir un énorme choix aux clients et surtout diversifier les événements. Il est possible de privatiser une seule pièce comme le «Salon Rouge» ou alors plusieurs pièces pour les plus gros événements. Nous avons souvent organisé des événements de grande envergure où l'hôtel était entièrement privatisé, c'est-à-dire la terrasse, tous les salons au rez-de-chaussée, le premier étage ainsi que la totalité des chambres. Ayant été pendant une grande partie de l'été chargé de la matinée, j'assistais aux événements uniquement à leurs débuts.



L'HOTEL PARC DES EAUX VIVES

Hébergeur de souvenirs

Les petits événements :

Ils se déroulaient en général dans une seule pièce, tels que des conférences d'entreprises, petits mariages et anniversaires. Pour ce genre d'événements, la mise en place n'était pas complexe. Pour les conférences / réunions, nous avons l'habitude de placer les tables en théâtre, pour les petits mariages, nous avons en général dressé une table royale.

Les moyens et grands événements :

Le déroulement de chaque événement est créé dans un ordre bien spécifique :

- Prise de contact auprès de notre service des Banquets et des Evénements, via e-mail, téléphone ou visite sur le lieu.
- Rendez-vous en présentiel entre le chef de projets et le client pour présenter les espaces disponibles, et leurs aménagements possibles.
- Rédaction d'une « fonction » par le chef de projet distribué à tous les services concernés.

La fonction est la feuille du déroulé de l'événement, partant de la veille au lendemain du jour J. Elle mentionne chaque détail à connaître sur tous les pôles nécessaires. (plats et quantité, heures d'envoi des services à respecter, nombre de personnel, emplacement du mobilier, etc)

Quelques jours avant l'événement, notre équipe de service préparait à l'avance les tables dans un espace inutilisé pour optimiser le temps. Le jour J, DJ, décoration professionnelle, fleuriste, musiciens, barmans, wedding planners, tous les intervenants arrivent au plus tard en début d'après-midi.

A la fin de la mise en place de la salle, tous les serveurs se réunissent pour débriefer de la manière de travailler et les rôles de chacun. Durant l'événement, il faut rester le plus fidèle et constant possible à sa tâche pour éviter de déséquilibrer l'organisation. Grâce à la polyvalence de chacun, nous arrivons néanmoins à aider nos collègues en parallèle en cas de besoin.

A la fin de l'événement, lorsque tout le monde est parti, les espaces sont remis en place, nettoyés et redressés pour que l'équipe du matin puisse travailler dans les mêmes conditions que d'habitude et donner l'illusion aux clients qu'il ne s'est rien passé durant la nuit. La mise en place au niveau du service commence à 7h le matin, l'événement commence à 16h et fini aux alentours de 3h. Le personnel de service quitte en général l'établissement vers 5h. La femme de chambre pourra donner un dernier coup de propre dans les lieux publics à son arrivée vers 7h.

... se termine ici

L'univers de l'hôtellerie peut sembler exigeant, mais au cœur de ce tourbillon de défis se trouve une satisfaction incomparable. Les moments de tension ont été pour moi des opportunités de croissance personnelle et professionnelle. En naviguant à travers ces situations stressantes, j'ai pu développer des compétences inestimables et apprendre à exceller sous pression.

Ces expériences intenses m'ont offert une perspective unique et m'ont permis de cultiver un respect et une certaine passion pour le secteur de l'hôtellerie. En somme, malgré les problèmes, c'est dans ces moments stressants que j'ai trouvé une énergie et une motivation spéciales. Ça a changé ma façon de penser : travailler dans un environnement qui bouscule les habitudes est une aventure enrichissante et satisfaisante.



+ D'INFO

