

LES ÉDITIONS DE L'IMPULSION®

Parce qu'un patron ne devrait pas tout porter seul

Une douleur complète offerte
extraite de l'ouvrage en préparation

DOULEUR 1

Je porte tout seul

L'ÉLAN DU LIEU®

Mettre des mots sur ce que le patron traverse.
Lui redonner des prises pour avancer.

Avant d'entrer dans cette douleur

Ce livre ne se lit pas nécessairement d'un trait. Il s'ouvre à l'endroit où le patron en a besoin : une difficulté qu'il rencontre, une fatigue qu'il ressent ou une situation qu'il ne veut plus continuer à porter seul.

Chaque douleur constitue une entrée indépendante. Elle part du terrain, montre ce qui peut se passer, propose des actions concrètes et présente les méthodes de L'Élan du Lieu® qui peuvent aider.

**On ne vient pas toujours chercher un livre.
Parfois, on vient chercher les mots qui nous
manquaient.**

La douleur qui suit est offerte dans son intégralité afin de faire découvrir l'esprit, le ton et la méthode de l'ouvrage.

Je porte tout seul

CE QUI PEUT SE PASSER

Le patron intervient dans toutes les commandes, contrôle chaque mise en place, répond à tous les messages, règle les problèmes de planning, vérifie la propreté, surveille la caisse et doit rappeler lui-même les consignes.

L'équipe finit par prendre l'habitude de lui demander :

- « Tu veux que je commande combien ? »
- « Qui nettoie la terrasse ? »
- « Je réponds quoi à ce client ? »
- « On met quelle ardoise aujourd'hui ? »
- « Qui vérifie la cave ? »

Le problème n'est pas toujours un manque de bonne volonté. Les responsabilités ne sont simplement pas assez attribuées, expliquées, équipées et contrôlées.

CE QUE LE PATRON PEUT METTRE EN PLACE

CONFIER LES COMMANDES PAR DOMAINE

Le patron peut attribuer clairement les achats courants :

- le responsable cuisine ou le Maître du Feu® prépare les commandes alimentaires ;
- le responsable bar suit les boissons, la cave et les consommables du comptoir ;
- le Compagnon Propreté® suit les produits d'entretien, les sacs, le papier et le matériel de nettoyage ;
- un Compagnon Salle® suit les menus, les cartes, les supports de réservation et les fournitures d'accueil.

Le patron fixe les limites : fournisseurs autorisés, quantités habituelles, seuil d'alerte et montant au-delà duquel sa validation reste nécessaire.

Il ne vérifie plus chaque bouteille ou chaque bidon. Il contrôle périodiquement que le système fonctionne.

CRÉER DES RESPONSABILITÉS PRÉCISES

Chaque domaine possède une personne référente et un binôme.

Cuisine Stocks, produits manquants, relevés, commande et état du matériel.

Bar Cave du jour, glaçons, verrerie, boissons fraîches, cafés et mise en place.

Propreté Vitrine, terrasse, sanitaires, poignées, poubelles, sols et produits disponibles.

Salle Réservations, plan de salle, cartes propres, affichages lisibles, terminal de paiement chargé.

Numérique Horaires publiés, messages reçus, informations en ligne, réponses préparées et documents classés.

Le responsable ne fait pas nécessairement tout lui-même. Il veille à ce que ce soit fait.

INSTALLER DES CHECK-LISTS COURTES

Une check-list utile ne comporte pas cinquante lignes vagues. Elle reprend les vérifications réelles du lieu.

Avant l'ouverture :

- vitrine propre ;
- terrasse prête ;
- sanitaires contrôlés ;
- cartes propres et à jour ;
- ardoises lisibles ;
- cave du jour complète ;
- terminal de paiement chargé ;
- réservations relues ;
- produits manquants signalés.

À la fermeture :

- caisse contrôlée ;
- produits sensibles rangés ;
- frigos vérifiés ;
- poubelles sorties ;
- informations du service transmises ;
- commandes à prévoir notées ;
- incident ou réclamation signalé ;
- préparation du lendemain engagée.

Chaque ligne indique qui réalise la tâche et qui la vérifie.

FAIRE CONTRÔLER PAR UNE AUTRE PERSONNE

Celui qui réalise une mise en place ne doit pas toujours être celui qui la valide.

Par exemple :

- le responsable bar prépare la cave du jour ;
- un Compagnon Salle® vérifie qu'elle est complète ;
- le Compagnon Propreté® réalise le tour des sanitaires ;
- un autre membre de l'équipe les regarde avant l'ouverture ;
- la cuisine prépare sa mise en place ;
- le binôme vérifie les produits manquants et les quantités sensibles.

Ce contrôle croisé évite au patron de devenir l'unique inspecteur du restaurant.

FORMER AVANT DE DÉLÉGUER

Le patron ne peut pas remettre une responsabilité à quelqu'un puis lui reprocher de ne pas avoir deviné comment la tenir.

La progression est simple :

- Montrer.
- Faire ensemble.
- Laisser faire.
- Vérifier.
- Corriger calmement.
- Espacer progressivement les contrôles.

Les outils peuvent être une fiche technique, une check-list, une photo de la mise en place attendue, un Repère d'Équipe®, une courte vidéo ou un message écrit.

Déléguer sans former déplace le problème. Former permet réellement de partager la charge.

FAIRE UN BRIEFING AVANT CHAQUE SERVICE

Le briefing peut durer cinq minutes.

Le patron ou le référent rappelle :

- les réservations particulières ;
- les produits indisponibles ;
- les priorités commerciales ;
- les responsabilités de chacun ;
- un Point du Jour® ;

- le Repère d'Équipe® correspondant ;
- le problème à surveiller pendant ce service.

Il ne transforme pas le briefing en longue réunion. Il donne à l'équipe les informations nécessaires pour agir sans revenir continuellement vers lui.

ORGANISER LES ÉCHANGES WHATSAPP

Le restaurant peut utiliser deux niveaux de communication.

Le groupe WhatsApp du lieu reçoit uniquement les informations collectives utiles :

- planning ;
- changement d'horaire ;
- produit manquant ;
- rappel opérationnel ;
- document partagé ;
- information nécessaire au prochain service.

Le message individuel sert aux sujets confidentiels :

- remarque personnelle ;
- difficulté particulière ;
- changement concernant une seule personne ;
- remerciement ou recadrage individuel ;
- information privée.

Le groupe commun ne doit pas devenir un lieu de reproches publics, de discussions interminables ou de messages sans rapport avec le travail.

REPÉRER LES FORCES DE CHACUN

Le patron peut demander à chaque Compagnon® :

- « Qu'est-ce que tu sais particulièrement bien faire ? »
- « Sur quoi pourrais-tu aider le lieu ? »
- « Quelle responsabilité aimerais-tu apprendre à tenir ? »

Un collaborateur à l'aise avec le numérique peut vérifier les horaires publiés, préparer les réponses aux messages ou organiser les documents.

Une personne très rigoureuse peut suivre les check-lists.

Une personne à l'aise avec les clients peut préparer les confirmations de réservation ou les messages de remerciement.

Une personne connaissant bien les produits peut former l'équipe à quelques références prioritaires.

Le patron ne délègue pas seulement en fonction des postes. Il utilise aussi les forces réelles présentes dans sa maison.

CE QUE L'ÉLAN DU LIEU® PROPOSE

LE BINÔME®

Chaque responsabilité importante possède un titulaire et un appui. Le lieu ne dépend plus entièrement d'une seule personne.

LA PASSATION®

Une transmission courte à heure fixe évite les interruptions permanentes et les informations perdues.

LA SALLE DU TRAVAIL®

Les check-lists, commandes, fiches techniques, responsabilités et documents sont conservés au même endroit.

LE POINT DU JOUR® ET LE REPÈRE D'ÉQUIPE®

Le patron dispose de supports courts pour former, rappeler et faire progresser sans recommencer chaque explication depuis le début.

LE CERVEAU COLLECTIF DU LIEU®

L'équipe aide à identifier ce qui pourrait être confié, simplifié ou mieux réparti.

LES FONCTIONS PLUTÔT QUE LES GRADES

Une personne devient référente d'un domaine parce qu'elle possède une compétence et accepte une responsabilité, non parce qu'elle serait supérieure aux autres.

Déléguer, ce n'est pas distribuer des tâches au hasard. C'est former, équiper, responsabiliser et organiser un contrôle qui ne repose plus uniquement sur le patron.

Cette douleur vous parle ?

Le livre complet rassemblera vingt-sept douleurs du patron, organisées pour permettre à chacun d'aller directement à l'endroit où son lieu, son équipe ou sa propre vie professionnelle ont besoin d'une impulsion.

LES ÉDITIONS DE L'IMPULSION®

Parce qu'un patron ne devrait pas tout porter seul

Un ouvrage de la collection des « Parce que »

EN PRÉPARATION

© Les Éditions de L'Impulsion® — Tous droits réservés