



# **SAE COLLAB – PHASE 1**

## **LE LOUIS BLANC**

Christelle RAVONJIARIVELO, Selma EL BABARTI, Suzanne LEBASTARD

# SOMMAIRE

1. PRÉSENTATION DU LIEU
2. L'ÉQUIPE
3. CONTEXTE ET MÉTHODES
4. RÉSULTATS ET ANALYSE
5. PROBLÉMATIQUES ET SUITE DU PROJET

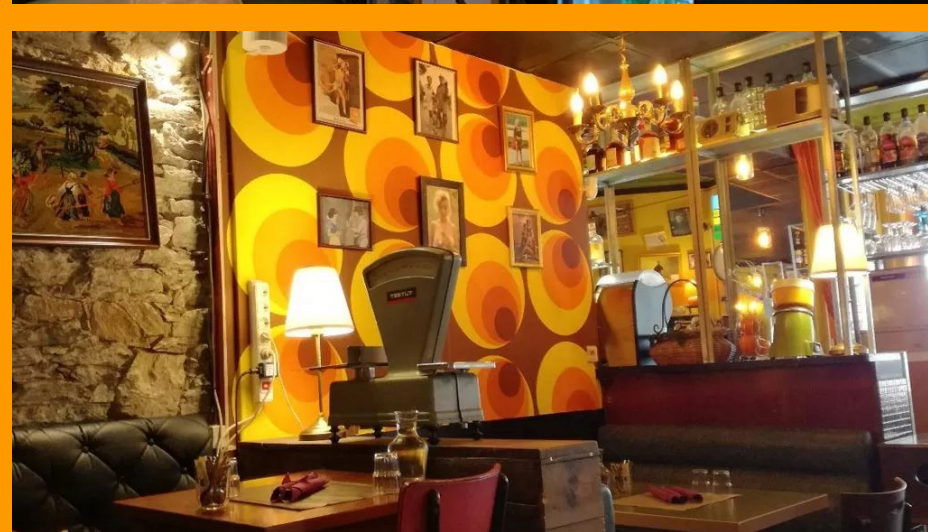


# 1. Présentation du lieu – Le Louis Blanc

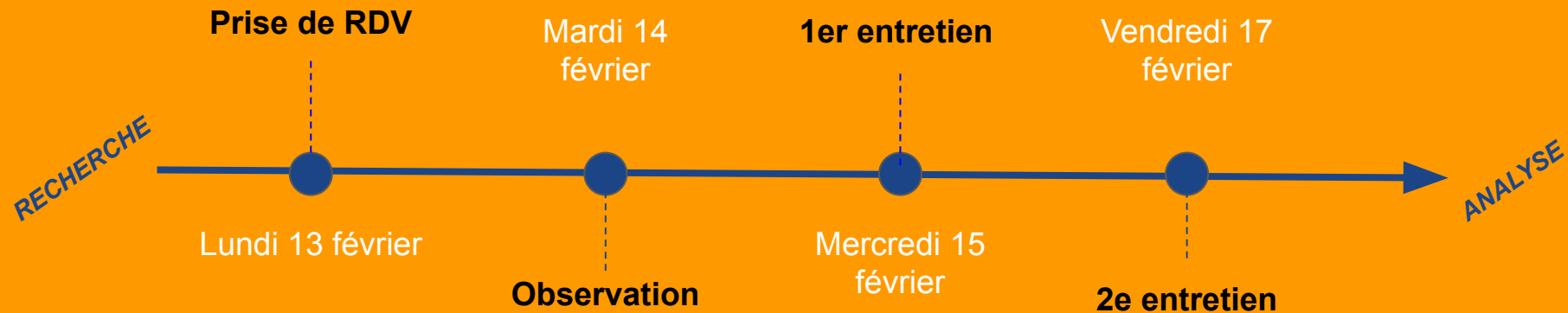


- Bar/Restaurant
- 2 Rue Louis Blanc, 44200 Nantes
- Horaires d'ouverture du lundi au vendredi de 8h30 à 02h00 et du samedi au dimanche de 9h30 à 02h00





# Nos grandes étapes



## 2. L'équipe



**Émile, 25 ans**

*Serveur en contrat étudiant depuis  
Septembre 2022*



**Léa, 30 ans**

*Responsable d'équipe, travaille au  
Louis Blanc depuis 1 an*

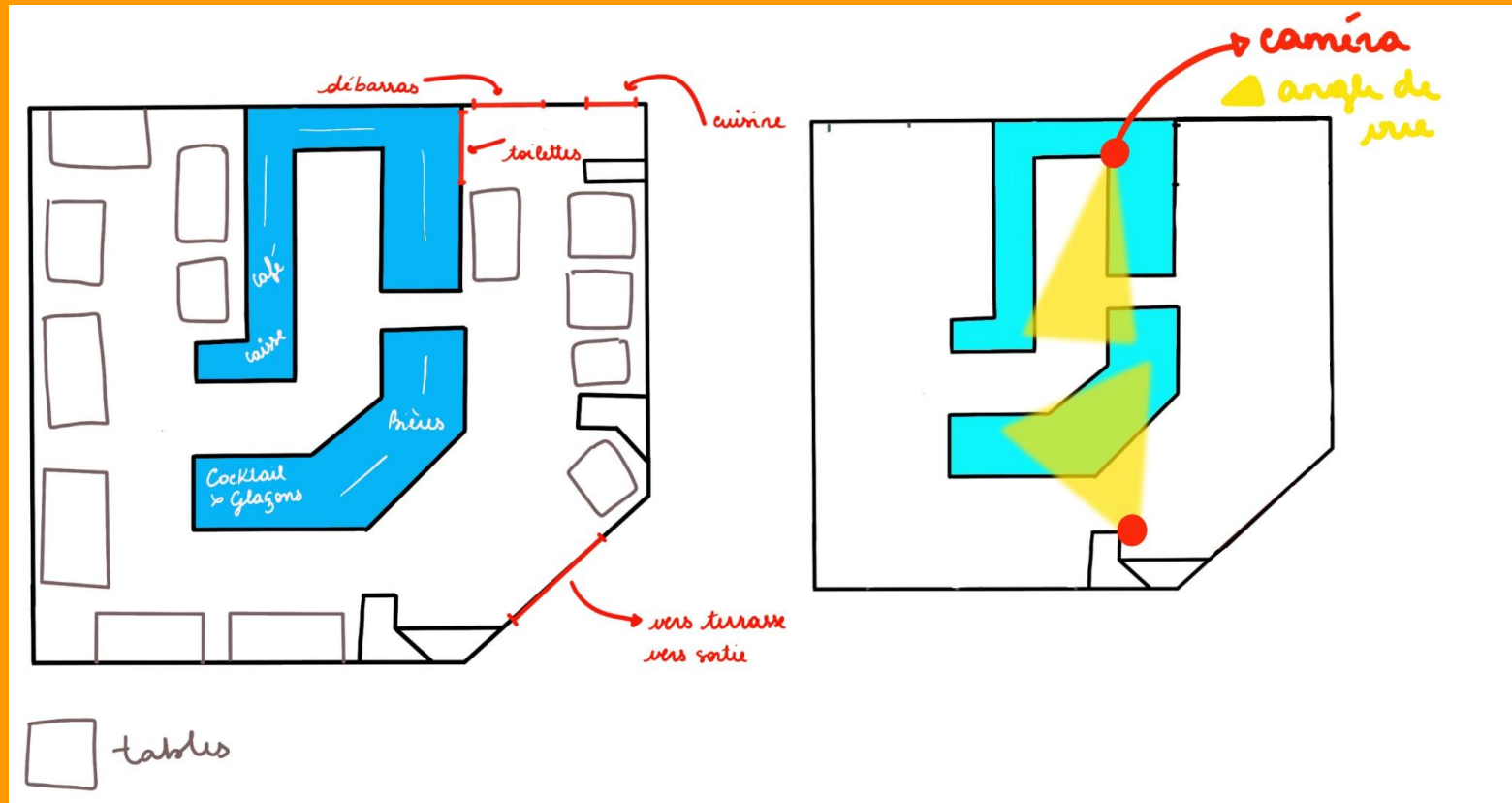
### 3. Contexte et méthodes d'observation

- Lieu : salle principale du bar, vue sur l'espace des serveurs
- Quand : Passation du service entre goûter et soir, vers 17h30
- Interactions





### 3. Contexte et méthodes d'observation





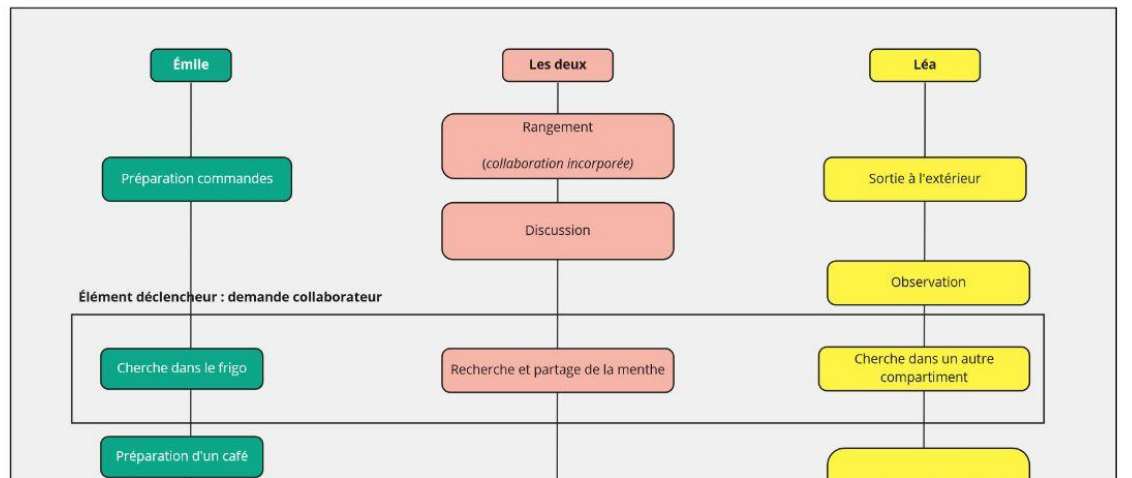
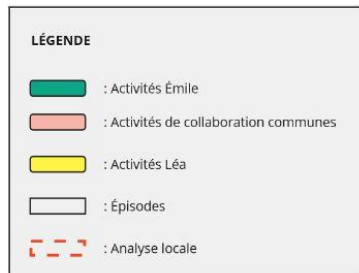
## 4. Résultats et analyses

Chronologie	Contexte et comportement (observation)	Perception externe	Perception interne / Vécu (entretien) <b>Point de vue d'Emile</b>
01:18:06	Emile prend la tasse de café tendue par Léa qui a débarrassé une table. Il range mais ils n'en discutent pas.	Ils semblent savoir exactement quoi faire, avoir partagé leurs rôles et la procédure à suivre.	Ils ont l'habitude de travailler ensemble à force y'a un truc qui se crée, on sait que quand il y a une table qui se débarrasse on pose la tasse à cet endroit-là", et il n'y a pas de partage de rôle à proprement parler. Les choses se font naturellement par habitude et par soucis de pratique "la vaisselle sale juste en dessous du lave-vaisselle, y'a direct à la machine donc tout est hyper protocolé en fait, on n'a pas besoin de se parler".
01:37:21	Émile et Léa discutent au coin du comptoir qui se trouve au milieu du bar.	Ils discutent car il n'y a pas de clients.	parler à cet endroit permet d'avoir une vue d'ensemble sur le bar et d'être à proximité de la réserve "on est souvent là, ça permet aussi de voir l'entrée, certains endroits un peu partout donc même si on voit pas la salle arrière, on voit tout le comptoir. Ça permet aussi d'aller à la réserve quand y a besoin de trucs, donc voilà".

Chronologie	Contexte et comportement (observation)	Perception externe	Perception interne / Vécu (entretien) <b>Point de vue de Léa</b>
0:06:00	Léa fredonne.	Elle semble connaître la playlist.	Elle explique que la musique fait partie de l'ambiance générale au sein de l'établissement pour garder cet aspect "comme à la maison" donc ils diffusent généralement les mêmes sons. "mais en général on joue presque les mêmes playlists". Elle explique également qu'en tant que responsable, c'est à elle de décider de la musique, "en général c'est la responsable qui va choisir la vibe".
0:15:00	Léa manipule des verres derrière le bar et Emile est en retrait.	Elle semble les ranger.	Elle était effectivement en train de ranger les verres mais avec l'habitude, elle en prend plusieurs d'un coup, "mais au bout d'un moment, ta main se forme autour des mêmes choses. Je dirais que j'en ai quatre dans la main."
00:49:24	Léa sort sur la terrasse, Emile reste derrière le bar.	Elle va aller voir les tables extérieures pour débarrasser les verres.	De par son expérience, Léa est plus à l'aise avec un plateau que son collègue, débutant dans la restauration, elle a donc préféré y aller car elle sait qu'il n'est pas encore à l'aise ou confiant à l'idée de porter un plateau. Elle le laisse cependant le faire petit à petit pour qu'il apprenne et qu'il s'habitue.

- Description fine de l'activité
- Protocole à double volet sur l'activité globale
- Éléments qui se croisent dans la reconstruction chronologique

## 4. Résultats et analyses



- Chronique temporelle à 3 axes
- Mise en exergue d'épisodes clés de l'activité

## 4. Résultats et analyses

E	U-E	U-L	L
<p>E : savoir quel est le café de la commande pour aider L à servir le client rapidement.</p> <p>A : s'apprête à préparer le café.</p> <p>S : il se trouve juste à côté de la machine à café.</p> <p>R : le café est servi plus rapidement si c'est lui qui le prépare.</p> <p><u>I</u> : L sait quel est le café commandé par le client.</p>	<p>U1 : demande à L quel est le café qui a été demandé dans la commande.</p>	<p>U1 : commence à préparer le début de la commande.</p>	<p>E : servir le client rapidement.</p> <p>A : s'attend à ce qu'E l'aide à préparer la commande.</p> <p>S : E sait qu'elle se situe près des glaçons et qu'elle veut servir les clients rapidement.</p> <p>R : la commande est plus rapide si elle commence par les boissons froides.</p> <p><u>I</u> : <u>E ne sait pas</u> quel est le café commandé.</p>
<p>E : préparer le café.</p> <p>A : s'attend à ce que L s'occupe du reste de la commande.</p> <p>S : L sait qu'il va s'occuper du café.</p> <p>R : L lui a dit quel est le café de la commande.</p> <p><u>I</u> : <u>E n'a plus</u> besoin d'attendre les instructions..</p>	<p>U1' : prépare le café.</p>		

- Léa et Emile sont pris en compte dans toutes les composantes de leur expériences
- priméité, secondéité, tiercéité

## 4. Résultats et analyses



Beaucoup de  
communication  
implicite.



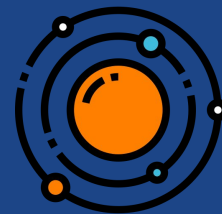
Une collaboration  
ancrée et incorporée.



Un esprit d'équipe  
presque familial.



Une collaboration qui  
va au-delà du bar  
(Louisette).



Tout cela forme  
l'univers et l'âme du  
bar.

## 5. Problématiques et suite du projet

### QUESTIONNEMENTS

- Comment identifier les gestes/méthodes propres aux collaborateurs ?
- Comment les transmettre aux nouveaux acteurs ?
- Avec quel type de dispositif fluidifier les méthodes de travail dans le bar ?

### INTENTION

- *“Faire entrer dans la danse les nouveaux arrivants”*
- *Donner le rythme, les pas*



**MERCI**

Des questions ?